



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-QUATRIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

Commissions parlementaires

Commission permanente des institutions

Étude des prévisions budgétaires du Directeur général
des élections pour l'année financière **1993-1994**

—
Examen du rapport annuel 1991-1992 du Protecteur du citoyen

—
Vérification des engagements financiers
du Protecteur du citoyen

Période: Avril 1991 à avril 1993

Le vendredi 18 juin 1993 — No 51

Président: M. Jean-Pierre Saintonge

QUÉBEC

Débats de l'Assemblée nationale

Table des matières

Étude des prévisions budgétaires du Directeur général des élections pour l'année financière 1993-1994	CI-2151
Exposé du Directeur général des élections	
M. Pierre-F. Côté	CI-2151
Coûts de transport lors de l'élection partielle de Montmorency	CI-2153
Coûts de publicité lors d'élections partielles	CI-2154
Efforts de réduction des effectifs	CI-2156
Listes électorales informatisées	CI-2158
Simultanéité des élections municipales et scolaires	CI-2160
Dépenses lors de campagnes électorales municipales	CI-2161
Réclamation concernant le référendum d'octobre 1992	CI-2162
Listes électorales informatisées (suite)	CI-2162
Examen du rapport annuel 1991-1992 du Protecteur du citoyen	CI-2162
Exposé du Protecteur du citoyen	
M. Daniel Jacoby	CI-2163
Autonomie financière de l'institution	CI-2167
Augmentation du nombre d'enquêtes	CI-2169
Autonomie de fonctionnement de l'institution	CI-2169
Perception des pensions alimentaires	CI-2170
Avant-projet de loi sur le Protecteur du citoyen	CI-2175
Élaboration d'une charte des citoyens	CI-2177
Aide juridique	CI-2178
Élaboration d'une charte des citoyens (suite)	CI-2179
Document déposé	CI-2180
Fondement, causes et destination des plaintes déposées	CI-2180
Communautés culturelles	CI-2182
Société de l'assurance automobile du Québec	CI-2184
Cumul des fonctions de ministre de la Justice et de Procureur général	CI-2187
Rôle du Protecteur du citoyen	CI-2187
Motion proposant d'entendre à nouveau le Protecteur du citoyen	CI-2190
Vérification des engagements financiers du Protecteur du citoyen	CI-2190
Recours obligatoire au Conseil du trésor pour certains virements	CI-2190
Avril 1991 à avril 1993	CI-2191

Autres intervenants

M. Claude Dauphin, président

M. Marc-Yvan Côté

M. Guy Chevette

M. Robert Benoit

M. Robert LeSage

M. Francis Dufour

M. **Gérald** Godin

M. Henri-François Gauthrin

M. Pierre Bélanger

Mme Christiane Pelchat

Mme Denise Carrier-Perreault

Mme Jocelyne Caron

M. Jean Garon

* Mme Frances Hudon, bureau du Protecteur du citoyen

* Témoin interrogé par les membres de la commission

Le vendredi 18 juin 1993

Étude des prévisions budgétaires du Directeur général des élections pour l'année financière 1993-1994

Examen du rapport annuel 1991-1992 du Protecteur du citoyen

Vérification des engagements financiers du Protecteur du citoyen

(Douze heures six minutes)

**Étude des prévisions budgétaires
du Directeur général des élections
pour l'année financière 1993-1994**

Le Président (M. Dauphin): Messieurs, mesdames, le quorum étant constaté, je déclare donc la séance de la commission des institutions ouverte. La commission a pour mandat, ce matin, de procéder à l'étude des prévisions budgétaires du Directeur général des élections pour l'année financière 1993-1994. Mme la secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements quant aux membres de la commission?

La Secrétaire: Aucun remplacement, M. le Président.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup. Alors, nous souhaitons évidemment la bienvenue au Directeur général des élections avec ses collaborateurs. Je vais lui demander de nous présenter officiellement ses collaborateurs. Alors, bienvenue, M. le Directeur général des élections. Alors, nous avons jusqu'à 13 heures; il s'agit de partager le temps équitablement entre les 2 formations politiques. Mais d'abord, on va vous demander de faire votre présentation adressée aux membres de la commission. M. Côté.

M. Côté (Charlesbourg): ...pas dépassé 1 heure.

Le Président (M. Dauphin): Comme présentation ou en tout et partout?

M. Côté (Charlesbourg): Comme présentation.

Le Président (M. Dauphin): Alors, bienvenue, M. Côté. À vous la parole.

Exposé du Directeur général des élections

M. Pierre-F. Côté

M. Côté (Pierre-F.): Merci, M. le Président. M. le ministre, MM. les députés de l'Opposition, mesdames, messieurs de la commission. Alors, je vais simplement, au départ, vous dire que c'est avec plaisir que je me retrouve une fois de plus devant vous pour échanger sur les prévisions budgétaires. À ma droite, Me Eddy

Giguère, qui est substitut du Directeur général des élections; à sa droite, Jean-Luc Lemieux, qui est l'adjoint à la représentation; à ma gauche, M. Yvon Desbiens, qui est l'adjoint au financement; et est absent pour cause de mission électorale à l'étranger, M. Jean Jolin, qui est l'adjoint aux scrutins.

Une voix: Qui?

M. Côté (Pierre-F.): Vous le... Pardon?

M. Chevette: Jean Charest?

M. Côté (Pierre-F.): Jean Jolin.

M. Chevette: Ah!

M. Côté (Pierre-F.): Pour collaborer dans ce que vous avez dit tout à l'heure, M. le Président, j'ai un texte; mais je vais en lire certains extraits et je vais vous mentionner — parce qu'on vous en remet des copies — les pages que je ne lirai pas et dont vous pourrez prendre connaissance en partie, en particulier, si jamais vous avez de la difficulté à dormir, ça vous laissera un peu plus de temps pour échanger.

Les nombreux événements qui ont marqué la dernière année. Mentionnons le référendum du 26 octobre, l'adoption de la nouvelle carte électorale, la préparation du rapport sur les listes électorales informatisées et la tenue du premier stage de formation dans le cadre du Programme d'appui à la démocratisation.

Alors, vous êtes au courant, évidemment, de la résolution qui a été adoptée, il y a 1 an maintenant, concernant les listes électorales informatisées. On a procédé à une consultation des milieux municipal et scolaire ainsi que de certains organismes gouvernementaux. Ça avait pour but de connaître la problématique actuelle de la confection des listes électorales municipales et scolaires ainsi que les préoccupations et les attentes des municipalités. On a envoyé un questionnaire à 1447 municipalités et aux 158 commissions scolaires, ce qui nous a permis de recueillir des renseignements fort importants, des renseignements factuels. On a eu, de plus, des rencontres directes, des échanges directs à l'occasion de 5 rencontres de travail à travers 130 à 175 municipalités et 22 commissions scolaires. L'organisation de ces rencontres s'est faite en collaboration avec la Fédération des commissions scolaires, l'Union des municipalités et l'UMRCQ. Ça nous a amenés à déposer

le rapport que vous connaissez en date du 31 mars. Depuis ce temps-là, je veux simplement signaler qu'on reçoit de façon constante des lettres d'appui, en particulier des résolutions de commissions scolaires et de certaines villes, comme Québec et Montréal, lettres d'appui à l'égard de ce projet.

La nouvelle carte électorale. Je vais passer rapidement là-dessus, parce que vous êtes fort au courant. Vous savez qu'il y a une nouvelle carte qui va s'appliquer lors du déclenchement de la prochaine élection. Je vous mentionne que le rapport officiel, définitif, qui est tiré de ce qui a été publié dans la **Gazette officielle** va vous parvenir. Il est déjà acheminé dans vos bureaux de comté, mais il va vous parvenir à vos bureaux dans les tout prochains jours. Il n'y a pas de changement; il n'y a pas de nouveau. C'est simplement la désignation très officielle et très légale des circonscriptions. (12 h 10)

Alors, je passe par dessus la page 4 en vous disant que c'était une vue d'ensemble, une vue à vol d'oiseau des activités du scrutin.

À la page 5, à l'égard du financement des partis politiques, **peut-être** juste vous signaler que, présentement... Parce que le chiffre qui est indiqué là, il y a 14 partis politiques, ça tient compte de l'an dernier. Mais, présentement, il y en a 15 parce qu'il y a un nouveau parti politique, qui s'appelle «Parti j'en peut pus», qui a vu le jour il n'y a pas longtemps.

M. Côté (Charlesbourg): Nous autres non plus.

M. Côté (Pierre-F.): Je passe par-dessus les pages 6 et 7 et j'arrive à la page 8, dans le domaine des scrutins dans le domaine municipal. À titre d'information, il est **peut-être** intéressant de savoir qu'il y a eu 355 municipalités qui ont eu des élections ou des référendums pendant l'année. Nous avons répondu à 1280 demandes d'aide provenant des présidents d'élections, greffiers ou secrétaires-trésoriers. On a eu, évidemment, des demandes qui proviennent par téléphone ou par... demandes de documents. Et nous entretenons une excellente collaboration avec non seulement le ministère des Affaires municipales, mais également avec les associations des officiers municipaux, la COMAQ et la CSMQ.

À l'égard du financement des partis politiques, c'est **peut-être** intéressant de savoir qu'il y a actuellement 67 partis politiques municipaux qui sont autorisés. Et ils soumettent assez régulièrement — il n'y a pas de problème majeur — ils soumettent assez régulièrement les... Non seulement ils soumettent les rapports, mais ils se conforment aux exigences de la loi.

Dans le domaine municipal, à la page 10, la représentation des électeurs, il y a 66 municipalités qui divisent leur territoire en districts électoraux en vue des élections de 1993. Et on a eu, à cet égard, des activités de communication.

J'arrive à la page 11, où on fait état — juste pour vous le souligner parce que c'est un autre élément très positif et fort intéressant de nos activités, grâce à vous,

qui avez modifié la loi en conséquence — de nos activités dans le domaine international. On a poursuivi nos activités dans ce domaine-là. Je vous rassure tout de suite: les activités qu'on a poursuivies ou qu'on poursuit, à l'égard de notre budget, ne représentent rien, représentent le temps qu'on y consacre, mais il n'y a pas de déboursés. Et ça, je me conforme à ce qui avait été exprimé, à ce que vous aviez exprimé à cet égard: si une mission ou un travail auprès des pays étrangers entraînait des déboursés, bien, là, je procédais avec l'accord du gouvernement.

Alors, ce qu'il est intéressant de savoir, c'est que, à la suite de la suggestion du premier ministre, au Sommet de Chaillot, il y a 2 ans, de créer le PAD, le Programme d'appui à la démocratisation, on a eu 2 sessions: une au mois de décembre et la dernière au mois d'avril. Dix pays africains ont été accueillis, session de formation de 15 jours chacun. La deuxième semaine, dans chacun des cas, **ç'a** été uniquement dans le domaine électoral. Et je peux vous dire que les réactions qu'on a de la part des personnes qui y ont assisté sont absolument extraordinaires.

Peut-être vous signaler qu'il y a 3 types de missions qu'on peut remplir. On arrive à 3 catégories, et c'est en accord, également, cette façon de voir, avec les différentes instances. Actuellement, tout le monde s'oriente comme ça: les Nations unies, le ministère des Relations extérieures. Missions d'exploration, quel est l'état de la situation; missions d'assistance technique pour aider à la préparation très factuelle d'une élection; et celles qui ont le plus de panache, mais qui ont peut-être le moins d'effet en ce qui nous concerne, ce sont les missions d'observation. Parce que, là, on ne peut que constater ce qui a été fait.

Et je voudrais aussi ajouter, M. le Président, que j'ai rencontré, il n'y a pas très longtemps, le président de l'Assemblée nationale avec qui nous établissons de façon formelle d'excellentes relations, parce qu'il y a des députés à qui on demande de participer à des missions. Il a lui-même une liste de députés qui sont disposés à le faire. Il y a même des anciens membres de l'Assemblée nationale. Et là on veut coordonner notre travail dans ce domaine-là pour voir si telle mission, par exemple, ça vaut la peine, si c'est intéressant. Parce que ça nous tombe sur la tête, le système est tel... puis on essaie de policer un peu plus, mais on n'est pas capable parce que c'est... J'ai eu une rencontre cette semaine à Ottawa avec le ministère des Relations extérieures pour étudier en particulier ce problème-là. Et des demandes nous arrivent toujours pour... Il faut toujours fournir du personnel pour l'avant-veille. Puis, souvent, on a des demandes dans une même semaine pour plusieurs missions. Alors, c'est un début de collaborer avec le président de l'Assemblée nationale pour bien coordonner ces missions.

Je termine par les prévisions budgétaires; c'est à la page 14. Vous avez des chiffres, puis vous les avez surtout, en particulier, par les notes explicatives que vous avez reçues concernant les 3 éléments, 1, 2 et 3.

Vous avez également, à la page 16, un estimé de nos dépenses pour le Directeur général et la Commission et, évidemment, ce qui s'est passé dans la dernière année en termes de dépenses qu'on a effectuées.

Alors, là-dessus, M. le Président, je termine. J'aurais pu facilement prendre le double de ce temps, mais je veux apporter ma collaboration et je demeure à votre entière disposition pour toute question que vous jugeriez à propos.

Le Président (M. Dauphin): Alors, merci beaucoup, M. Côté, pour votre collaboration et votre présentation. Je vais maintenant reconnaître M. le ministre délégué à la Réforme électorale. M. le ministre.

Coûts de transport lors de l'élection partielle de Montmorency

M. Côté (Charlesbourg): Merci, M. le Président. Très brièvement, j'aurais, en fait, 4 champs d'excellence dans ma grappe de questions.

La première aurait trait à mon étonnement lorsque nous avons déposé à l'Assemblée le coût des élections partielles de Montmorency et d'Anjou, et ça avait été un peu aussi la réaction de mes collègues, c'était entre 500 000 \$ et 600 000 \$ — je vous dis ça de mémoire, parce que je n'ai pas le document entre les mains — et, en particulier sur un item, je ne sais pas si j'erre, mais il me semble qu'il y avait une différence assez appréciable entre ce qu'avait coûté l'élection à l'item Transport dans Montmorency par rapport à Anjou. Et je dois vous dire que ça avait étonné plusieurs de mes collègues au moment où ces documents-là avaient été déposés à l'Assemblée, et on m'avait posé des questions. J'avais promis une chose, j'avais dit: Quand M. Côté va venir, on va lui poser les questions. Il va répondre comme un Côté: il va nous dire toute la vérité.

M. Côté (Pierre-F.): Vous aimeriez que je procède, M. le ministre?

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

(Consultation)

Le Président (M. Dauphin): M. Côté.

M. Côté (Pierre-F.): Alors, M. le ministre, je vais suivre la demande que vous me faites en étant très honnête, le plus honnête possible, et je ne suis pas très sûr de vous donner la réponse totalement satisfaisante, parce qu'il faudrait qu'on fasse, comme on dit en bon français, le «breakdown» que j'ai des événements, mais je vais vous donner les explications suivantes.

D'abord, sur le coût global, les 2 élections partielles sont sensiblement le même montant. Je pense que la surprise vient dans l'item Transport, celui que vous avez mentionné tantôt, où, du côté d'Anjou, on a quelque

80 000 \$ et du côté de Montmorency, quelque 112 000 \$. C'est là qu'est la différence importante. Les explications — quitte à fouiller davantage de notre côté — que je vois dans cette différence tiennent en particulier au fait que l'élection dans Montmorency avait lieu en plein été, au mois d'août, et ça a entraîné chez nous une nécessité d'avoir un peu plus de personnel. Alors, c'est ce qui expliquerait, d'après les informations que je peux vous donner immédiatement... Évidemment, en ayant un peu plus de personnel, ça augmente nos contributions: l'employeur, les frais de déplacement et le renouvellement du personnel temporaire. Alors, il faudrait que je vérifie de façon plus précise quelle est la... Quand je vous dis le personnel, là, il faudrait que je revoie la liste des gens qui étaient là, à cette époque-là. C'est la première explication qui me vient à l'esprit, mais je n'ai pas tous les éléments avec moi pour vous donner le détail de ça. Je m'en excuse.

M. Côté (Charlesbourg): Disons que je peux comprendre que, s'il y a une élection à Matane par rapport à Québec, on ait des coûts de transport élevés, si on a du matériel à acheminer, ainsi de suite...

M. Côté (Pierre-F.): Je m'excuse, non, je comprends votre point, c'est que cet item-là ne comprend pas seulement le transport mais du personnel. C'est la désignation qui...

M. Côté (Charlesbourg): Oui, je comprends, là, mais à plus forte raison si c'est Matane: le temps de te déplacer, ça prend plus de monde.

M. Côté (Pierre-F.): Oui.
(12 h 20)

M. Côté (Charlesbourg): Mais Québec Montmorency, je dois vous dire que j'ai été assez étonné, merci, de voir les coûts, comme Montréal, le bureau de Montréal à Anjou. Et je vous le répète, là, plusieurs de mes collègues, en ces temps très difficiles sur le plan budgétaire, ont effectivement trouvé que c'étaient des chiffres assez élevés et ils souhaitaient obtenir une bonne ventilation de ces coûts-là, sachant que vous allez, comme par le passé, les fournir, et je pense qu'on n'a pas de problème quant à l'accès à l'information. Mais, à tout le moins, ça prendrait une ventilation un peu plus détaillée de ces coûts d'élection, particulièrement à l'item Transport.

Évidemment, comme on est dans un cycle où il y aura une élection dans Portneuf très bientôt, ça présage aussi qu'on tirera des leçons, si jamais c'était trop élevé, et que, comme il y en aura une autre à Laval-des-Rapides et peut-être une autre dans un autre comté, éventuellement... Donc, on est dans une situation. ... Et peut-être pas non plus, je ne veux pas partir de rumeur qui ne serait pas fondée. Alors, j'aimerais... Si c'était possible de faire parvenir aux membres de la commission une ventilation de ces dépenses-là.

M. Côté (Pierre-F.): D'accord, M. le ministre.

Le Président (M. Dauphin): M. le député d'Orford.

Coûts de publicité lors d'élections partielles

M. Benoit: Effectivement, il y a le coût de transport. L'autre coût qui m'a semblé absolument exorbitant, alors que tout le monde sait qu'il y a une partielle... Pour avoir été faire du porte en porte dans ces 2 **partielles-là**, je veux dire, tout le monde savait qu'il y avait une partielle. Les montants de publicité pour dire aux gens qu'il y avait une partielle me semblaient tout à fait démesurés. Je comprends dans une générale, mais, dans une partielle, alors que dans Montmorency, à tous les coins de rue, il y avait 5 pancartes grosses comme la voiture, je suis un peu surpris de voir la quantité d'argent qui a été dépensé en publicité dans ces 2 comtés-là, de votre part, pour dire aux gens qu'il y avait une partielle, alors que tout le monde le savait.

Le Président (M. Dauphin): M. Côté.

M. Côté (Pierre-F.): Oui. Je vais attirer votre attention sur 2 points, M. le député. Quand on fait de la publicité lors d'une élection partielle, les coûts sont généralement assez élevés, vous avez raison, parce qu'on publie dans les journaux locaux ou les journaux... Si on prend l'exemple d'Anjou, on a été obligé de publier dans les journaux de Montréal, et, à ce moment-là, ça coûte plus cher que dans les journaux de Québec. Et on s'efforce de plus en plus — c'est notre intention — de rationaliser et de diminuer davantage ces coûts-là, mais il y a des exigences dans la loi qui font qu'il y a des informations de base qu'on doit donner. Vous avez raison également en disant que les gens sont au courant et qu'il y a des pancartes, mais il y a des informations qui doivent venir du Directeur général des élections, indépendamment des partis politiques. Mais je n'ai pas objection à ce que l'on se penche sur cet item-là et que, éventuellement, on puisse dire: Bon, bien, telle sorte d'information qu'on fait, qui est surtout sous forme d'avis dans les journaux et de dépliants ou de communication... Dans des cas comme ceux-là, évidemment, il n'est pas question de télévision, mais les coûts de... Seulement qu'un avis dans le journal **La Presse**, par exemple, dans le cas d'Anjou, et dans le **Le Journal de Montréal**, c'est pratiquement le double de ce qu'on retrouve dans la région de Québec. Mais qu'on regarde ça ensemble ou qu'on se dise: Bon, bien, l'information lue, et à cause du devoir que j'ai d'informer, est-ce qu'il y a des bouts qu'on pourrait laisser tomber? Est-ce qu'il y a des choses qu'on pourrait laisser passer à l'occasion d'une élection partielle? Moi, je n'ai pas d'objection à étudier ça attentivement.

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

M. Chevette: On ne s'était pas concertés. Moi, ce qui me frappe, c'est que — j'ai Portneuf, ici, je pense que j'ai Anjou — on change de publicité à chaque partielle. C'est dispendieux en maudit, ça! Le recensement, une publicité; la révision, une publicité, avec un cadre chinois, carte de musique. C'est sûr que c'est... Il me semble que ça n'a pas besoin d'être aussi sophistiqué. Je comprends que, au niveau des moyens de communication, vous vouliez frapper l'imagination du monde par un cahier de musique et un cadre chinois pour dire que ce n'est pas compliqué, mais est-ce qu'il n'y aurait pas moyen d'utiliser quelque chose d'assez standard, de moins dispendieux, dans une conjoncture économique précisément assez difficile?

M. Côté (Pierre-F.): L'économie qui pourrait se faire, c'est peut-être dans le nombre et dans la dimension. Par ailleurs, on est obligé, on se sent obligé en tout cas, de faire une information, une publicité un peu particulière parce que, quand on fait une... et particulière avec des attraites comme ceux-là. Mais l'autre effort qu'on a fait, et on le fait en particulier dans Portneuf, c'est de simplifier et d'avoir le moins d'expressions légales possibles, de ne pas reproduire la loi telle quelle. Parce qu'on a réalisé que, quand on faisait ce qui se faisait jusqu'à date, comme on faisait ça autrefois, ce n'était pas lu et connu, parce que les réactions qu'on a viennent à notre centre de renseignements... Vous savez que notre centre de renseignements fonctionne 7 jours par semaine pendant une élection partielle; il y a des gens disponibles pour répondre aux questions, et on s'aperçoit que ce qu'on prend pour acquis comme étant une information de base, très souvent, les gens ne savent pas à quoi s'en tenir. On réalise qu'il faudrait peut-être développer d'autres modes d'information à tous les électeurs.

M. Chevette: C'est parce que, moi, je trouve, en tout cas, ce qui me frappe quand je lis un journal — remarquez bien, je ne suis pas un citoyen ordinaire, je suis sensibilisé à la politique — mais, un encart avec «Élection, avis légal», je trouve que ça fait plutôt commercial, ce genre de publicité avec un panneau de musique, un cadre chinois. Je trouve que c'est plutôt... ils vont prendre ça pour une annonce, alors qu'un avis légal c'est un événement, quelque chose de particulier. Ce n'est pas une critique destructive que je veux faire, mais ça m'a sauté aux yeux, et je me suis dit: Il faut que j'en parle parce que...

M. Côté (Pierre-F.): Si vous permettez, M. le député, on me donne une information supplémentaire que j'avais oubliée et qui est assez importante, c'est que la nouvelle publicité, celle qu'on utilise dans Portneuf, fait suite à une étude et à des tests auprès du public. Et je vais vous donner des choses qui sont assez surprenantes, à notre avis, qui nous renversent, c'est qu'il y a des mots que, nous, on utilise et vous aussi de façon très courante et très facile et qui, très souvent, ne disent rien

aux gens, ils ne savent pas à quoi c'est... Le mot «recensement» crée des difficultés. Un autre mot qui est tout à fait chinois pour un certain nombre de gens, c'est le «bureau de dépôt». Il va falloir trouver — puis c'est l'effort qu'on essaie de faire — des façons d'informer les gens en vulgarisant encore davantage, si c'est possible, ce qui existe en droit.

M. Côté (Charlesbourg): Ça, si je comprends, c'est une étude qualitative qui a été menée et qui, règle générale, sert à bien positionner les campagnes publicitaires. Donc, c'est un préalable à une campagne publicitaire. J'aimerais ça, moi... ça me tenterait d'avoir ça, si c'était possible, là, l'étude qualitative qui a pu être faite par une firme et qui peut nous indiquer certaines... Comme c'est payé avec les deniers publics, ça pourrait être utile aux partis politiques aussi pour s'arrimer à votre locomotive, pour faire comprendre le langage électoral.

(Consultation)

Le Président (M. Dauphin): M. Côté.

M. Côté (Pierre-F.): On me rappelle également, là, que tout ça découle de prétextes qui ont été faits. C'est ceux-là qu'on pourrait vous fournir à l'occasion... Pardon?

M. Côté (Charlesbourg): «Focus group».

M. Côté (Pierre-F.): Oui... à l'occasion du référendum. Et une des conséquences de ce prétest-là, c'est que, ce qu'on appelle les avis légaux, obligatoires, ça passe 10 pieds **au-dessus** de la tête des gens. Et c'est l'autre point qu'il faut souligner et qu'il faudrait peut-être réanalyser à fond. C'est que, dans la loi électorale, il y a un certain nombre d'avis qui sont obligatoires, mais notre expérience à date nous révèle qu'on ne peut pas — ce qu'on faisait autrefois — publier, par exemple, un avis légal, donner l'article de la loi. Là, c'est vraiment, au plan des communications, une dépense qui passait 100 pieds au-dessus de la **tête** des gens. Alors, notre effort, c'est — à cause de cette analyse qu'on a faite, là, ce à quoi vous faisiez référence; M. le ministre, on est arrivé à la conclusion qu'il fallait qu'on trouve le moyen de... Savez-vous de qui j'ai le plus de difficultés pour trouver le moyen de simplifier? C'est de la part des avocats. Puis j'en suis un. Alors, ça devient compliqué parce qu'on se dit: Est-ce qu'on remplit toutes les exigences quand on vulgarise? Oui, M. le député.

M. Chevette: Est-ce que celui qui a fait le «Focus group» est le même que celui qui a le contrat de publicité?

M. Côté (Pierre-F.): Oui. C'est Impact Recherche en information.

M. Chevette: Un contrat, évidemment.

Le Président (M. Dauphin): Sur le même sujet, M. le député de Hull.
(12 h 30)

M. LeSage: Merci, M. le Président. Bien sûr, M. Côté, vous avez des avis légaux obligatoires à publier, sauf que votre publicité pour inciter les gens à aller voter, à être conscients du bureau de dépôt, à être conscients qu'il va y avoir un recensement, à être conscients du processus électoral, si vous publiez dans un journal, peu importe quelle forme de publicité vous utilisez, ce n'est pas tout le monde qui achète ce même journal et ce n'est pas tout le monde, comme le député l'a mentionné tantôt — Joliette... Ils vont **peut-être** passer **par-dessus** comme étant une publicité comme une autre. Si on envoyait, par exemple, avant une élection ou pendant l'élection — on peut **peut-être** faire la tentative dans une partielle — envoyer un envoi sans adresse, ça se fait, avec la vulgarisation du processus électoral, pour faire en sorte que les gens soient conscients de ce qui s'en vient, ce qu'il y a à faire et quand ils doivent le faire, plutôt que d'utiliser des journaux qui ne sont pas lus par tout le monde. Et ça ne coûte pas cher, un envoi sans adresse.

M. Côté (Pierre-F.): Mais c'est ce qu'on fait présentement. Par exemple, on a une nouvelle technique — j'espère qu'on en a un exemplaire — pour l'élection de Portneuf: le Manuel de l'électeur, qui est obligatoire dans la loi et doit être remis sans adresse à toutes les résidences. On a essayé de développer une nouvelle façon pour essayer d'attirer l'attention des gens — si on en a un exemplaire, sinon je vous en ferai parvenir — mais c'est ce qu'on fait présentement. Voici le Manuel de l'électeur... C'est ça, le Manuel de l'électeur.

M. LeSage: C'est bon, ça.

M. Côté (Pierre-F.): Et il y a le même concept que... Vous parliez du chinois tantôt. Je ne sais pas si c'est...

M. LeSage: Ça, c'est envoyé...

M. Côté (Pierre-F.): Ça, chaque électeur reçoit ça.

M. LeSage: ...à toutes les boîtes postales, à toutes les portes de Portneuf.

M. Côté (Pierre-F.): Oui, c'est distribué à chaque maison. Chaque électeur a ça. Alors, vous avez les principales informations: la votation, la révision, le vote par anticipation, l'obligation, les heures de voter et le reste.

Le Président (M. Dauphin): Excusez-moi, si j'ai

bien saisi tantôt, vous allez nous faire parvenir, au secrétariat de la commission, les résultats des études de la firme Impact, notamment. C'est ça?

M. Côté (Pierre-F.): Oui. Il y a une étude qu'on a fait faire, mais, ça, j'apporte des précisions: cette étude-là a été faite avant le référendum. Ce n'est pas récent.

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

M. Côté (Charlesbourg): Ça va pour cet élément-là. En nous fournissant aussi des éléments de réponse aux élections, la ventilation des dépenses.

M. Côté (Pierre-F.): Oui, oui. On a pris note de cette demande, la différence entre les deux. Très bien.

Efforts de réduction des effectifs

M. Côté (Charlesbourg): Deuxième question: Quels sont les efforts faits par votre organisation pour être à l'heure des coupures? C'est à peu près tout ce dont on entend parler de ce temps-là. Je vais la laisser au député de Joliette parce que c'est sa question.

M. Côté (Pierre-F.): Alors, pour répondre à votre question, M. le ministre, je dois dire, évidemment, qu'on est très conscients de la situation. On a reçu les documents du Conseil du trésor, et je m'entends à merveille avec eux sur le fait que je ne relève pas du Conseil du trésor. Ceci étant dit, on trouve que l'objectif qu'ils... que le gouvernement veut atteindre, finalement, de réduction des effectifs est un objectif pour lequel il faut qu'on fasse l'impossible pour se conformer. Qu'est-ce qu'on a fait depuis que ceci nous a été communiqué? Si je ne me trompe pas, je vous le donne sous réserve, au mois de décembre 1992, évidemment, nous avons commencé, nous, à nous pencher sur ce problème-là de façon plus précise en janvier 1993 à cause du référendum, évidemment, et on a répondu au Conseil du trésor. Comme je dis, notre collaboration avec le Conseil du trésor, finalement, est assez bonne, même s'il n'y a pas de relation d'autorité ou de lien direct. On a fait part, d'abord, qu'on était bien conscients du problème et on a commencé une analyse de la situation.

Au mois de février 1993, nous avons entrepris une étude dans l'ensemble de l'institution, pour l'ensemble de mon personnel, poste par poste, afin de colliger des données le plus précisément possible pour essayer de voir quelles seraient les décisions qu'on pourrait prendre. On avait comme objectifs d'actualiser la raison d'être de chacune des grandes unités administratives, de redéfinir les champs d'activité de chaque service ou secteur, d'identifier les tâches essentielles de chaque employé pour essayer de répondre à cette diminution d'effectifs qui est en cours partout au gouvernement. On a tenu des rencontres, également, en particulier avec une douzaine d'employés qui sont susceptibles de prendre

leur retraite — parce que ce projet-là s'étale sur une période de 5 ans, et, d'ici 1997, dans nos effectifs, il y a une douzaine d'employés qui sont susceptibles de prendre leur retraite — pour en arriver à la constatation qu'il y en aurait 11 en tout qui pourraient, par voie d'attrition, quitter leur emploi.

Par la suite, au mois d'avril, on a poursuivi notre réflexion et nos rencontres, parce que je le fais avec mes adjoints et avec le comité de direction, et là, on s'est posé d'autres questions: Est-ce que l'on exploite de la façon la plus satisfaisante possible toutes les ressources qu'on a? Et on s'est penchés également sur le fonctionnement général de l'institution. Et on a consulté, à cet égard, encore une fois, des employés et des gestionnaires. Une des conclusions concrètes, c'est qu'il y a eu un nouvel organigramme qui a été adopté, en particulier — je l'ai ici — j'ai regroupé ce qu'on appelle les services administratifs: le service financier et le service de... qui étaient déjà ensemble, mais je les ai regroupés sous la responsabilité d'un administrateur qui était déjà dans la boîte. On peut aller le chercher ailleurs. Mais tout ça dans la perspective où on se lance comme défi que, d'ici un an, moi je voudrais que l'institution devienne un peu un modèle non seulement dans cette diminution des effectifs, mais à cause de cette diminution d'effectifs, la croissance zéro, d'abord, et cette diminution à venir, on se lance le défi de ce qu'on appelle en France et dans des livres qui se publient présentement: le fameux big bang **organisationnel** et le travail horizontal; qu'on essaie, si c'est possible, d'être un modèle de ce genre, d'ici 1 an, dans le gouvernement.

Cependant, il y a une grosse interrogation qui est reliée à tout ça. On a fait disparaître certaines unités: les fonctions formelles de recherche et celles de gestion et de méthode; on a essayé de regrouper, on va essayer d'accentuer ça. Il y avait un chef de ces services qui a pris sa retraite cette année ou qui est sur le point d'aboutir. On le fait disparaître, on le regroupe autrement. Mais il reste une grosse interrogation à laquelle je n'ai pas encore trouvé toutes les réponses, c'est que la croissance, la diminution, la préoccupation qu'on a — et ce n'est pas nouveau la préoccupation du gouvernement, ça date de quelques années — nous amène à constater que, depuis quelques années, on n'a pas augmenté nos effectifs qui demeurent les mêmes. Et la difficulté majeure, la grosse question qu'on se pose, c'est: Est-ce qu'il y a certaines activités qu'on fait qui sont exigées par la loi, qu'il nous faudra soit diminuer, soit voir disparaître éventuellement. Alors, là, si jamais j'arrive à des conditions comme celles-là, je vais certainement me servir, si vous me permettez l'expression, du comité consultatif ou essayer de voir de quelle façon on pourrait aller plus loin. Alors, c'est la situation actuelle.

M. Côté (Charlesbourg): Donc, ce que je comprends, c'est que, sur le plan de l'analyse que vous êtes après faire, au delà du respect, même si vous n'y êtes pas contraint, de l'objectif zéro de la diminution au cours des prochaines années, il y a une analyse en profondeur de ce

qui peut être fait, de ce qui peut être délaissé aussi, en termes de champs d'activité qui, aujourd'hui, sont toujours là dans la loi comme obligation, mais qui ne sont **peut-être** plus avec... qui ne se posent plus comme problèmes avec la même acuité qu'ils se posaient au moment où ça vous a été confié. C'est ce que je comprends. Y a-t-il des exemples qui vous viennent à l'esprit, sans vous rendre prisonnier de ces exemples?

M. Côté (Pierre-F.): Bon, si vous me permettez, là, pour donner les bons exemples, je vais consulter parce que ça s'est produit dernièrement.

(Consultation)

M. Côté (Pierre-F.): Il y a des activités, par exemple, qu'il faudrait possiblement revoir, mais, quand on touche à un secteur donné, ça ne veut pas nécessairement dire que ça permet de libérer un bon nombre d'employés. Mais il y a des choses qu'il faudrait revoir. **Peut-être** sur la procédure parce que ça requiert du temps et du personnel. J'ai mentionné, tout à l'heure, la recherche, par exemple. On avait une grosse unité de recherche; présentement, il en reste 2, je pense, sur le nombre de personnes qu'il y avait là.

Il y a **peut-être** aussi — ce qui ne requiert pas énormément de personnes, mais il faut quand même le suivre — toute la question du vote hors Québec. Il y avait un troisième... Il y a l'autre **peut-être** aussi, ce n'est pas énormément de monde, mais, le vote des détenus, par exemple, quand je mentionne ces 2 exemples-là, ce sont quand même des choses à maintenir, les ententes avec les différentes prisons, etc. Ce sont des éléments qui nous amènent à nous interroger et à nous dire: Est-ce qu'on continue de la même façon ou pas? Est-ce qu'il y a des façons plus simples? Parce qu'il faut dire que, quand **ç'a** été institué, c'était dans une perspective d'universalité du droit de vote, qui demeure toujours, mais on le fait aussi dans des perspectives de croissance et, à ce moment-là, comme on dit couramment, on a mis le paquet, enfin, on a mis le personnel requis. Ce sont des choses qui nous permettraient peut-être, éventuellement, de revoir. Ce sont des exemples, comme vous avez dit tantôt, sans me mettre dans une camisole de force, mais il va **peut-être** falloir revoir point par point.

(12 h 40)

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

M. Chevette: La liste permanente.

M. Côté (Pierre-F.): Pardon?

M. Chevette: La liste... Excusez, sur ça, oui, il n'y a pas de problème. Je suis docile comme un...

Le Président (M. Dauphin): Sur le même sujet, M. le député d'Orford.

M. Benoit: Oui, dans vos analyses que vous êtes après faire, c'est **peut-être** ma déformation d'homme d'affaires, mais, moi, quand je vois vos états financiers, c'est difficile de me convaincre que j'en ai pour mon argent ou que je n'en ai pas pour mon argent. Et, au moment où vous allez faire vos études, est-ce que c'est possible de comparer ça avec d'autres organismes semblables au vôtre soit dans d'autres États américains ou dans d'autres provinces? Un État comme le Massachusetts, avec 6 000 000 de population, combien, eux, ça leur coûte pour tenir un organisme comme le vôtre en place? Et si on pouvait le comparer.

Je comprends qu'on a une société distincte et puis on a toutes sortes de phénomènes de 2 langues et tout ça, je prendrai tout ça en analyse. Mais je pourrais arriver à dire: Si, eux, ils opèrent... Finalement, Hydro-Québec, on l'a fait en commission parlementaire, où on s'est mis à la comparer avec les «utilities» américains, pour s'apercevoir que les «utilities» avaient 9 vice-présidents; nous autres, on avait 48 vice-présidents, par exemple. C'était assez simple de leur dire: Pour moi, vous avez trop de vice-présidents à Hydro-Québec, la Florida Power opère avec 9. Si vous étiez capable de me donner... je ne sais pas s'ils ont... ou de déposer à la commission des «comparatifs» avec d'autres organismes semblables au vôtre, je finirais par me convaincre qu'on en a vraiment pour notre argent ou qu'on n'en a pas pour notre argent. Parce que, juste des chiffres comme ça, ça dit bien ce que ça veut dire. C'est un commentaire que je passe. C'est ça.

M. Côté (Pierre-F.): Je trouve votre suggestion excellente, mais, à moins que vous puissiez me fournir des informations dans ce sens-là, à ma connaissance, il n'existe nulle part d'institution comme celle du Directeur général des élections, avec les responsabilités qu'on a. Ce qu'on retrouve, par exemple, ce sont des responsabilités qui sont dévolues à des municipalités, des responsabilités qui sont dévolues à des... Il n'y a pas de commission. C'est séparé ou c'est différent. Il peut y avoir, par exemple, des commissions d'éthique, des commissions de lobby, qu'on retrouve aux États-Unis. La façon de tenir les élections, la mécanique étant différente... Et même en comparaison d'institutions ailleurs au Canada; prenons juste un exemple: l'Ontario. On pourrait peut-être se comparer à ce qui se fait en Ontario, mais le directeur général des élections en Ontario ne s'occupe que d'élections provinciales et de rien d'autre. Il ne s'occupe pas du financement, il ne s'occupe pas des municipalités. Alors, la comparaison des responsabilités est très difficile. J'apprécierais beaucoup, si jamais on était capable d'en trouver une, une institution analogue ou une façon de procéder analogue, je pense que, là, on pourrait faire des comparaisons fort intéressantes.

Le Président (M. Dauphin): Merci. M. le député de Joliette.

Listes électorales informatisées

M. Chevette: Sur la liste électorale informatisée, on sait que c'est nous qui vous avons donné le mandat. Nous avons vu les réticences de l'UMQ; nous avons vu, également, tout dernièrement, la réponse que vous avez faite aux objections. C'est assez volumineux, merci! Qu'en est-il présentement avec les Fédérations des commissions scolaires, comme première question?

M. Côté (Pierre-F.): Je m'excuse. Qu'en est-il avec...

M. Chevette: Avec la Fédération des commissions scolaires?

M. Côté (Pierre-F.): Du côté des commissions scolaires, je dirais, c'est une approbation, si on peut la qualifier comme ça, de 150 %. D'abord, la Fédération des commissions scolaires elle-même nous a écrit... la présidente a écrit une lettre appuyant le projet, et nous recevons présentement, ces jours derniers — et on a su que ça va se perpétuer encore dans les prochains jours — on reçoit des résolutions des commissions scolaires. Et, apparemment, le mot d'ordre a été donné dans les commissions scolaires pour nous faire parvenir des résolutions d'approbation. Du côté scolaire, on veut l'établissement des listes électorales informatisées, on le recherche et on nous dit qu'on en a besoin. Ça ne crée pas de difficulté. On n'a pas d'interrogation majeure sur le principe, sur sa réalisation, sur l'idée des listes électorales informatisées.

M. Chevette: Mis à part le principe de l'autonomie, entre guillemets, des municipalités, maintenant, pourriez-vous me dire, en quelques phrases, quelles sont les objections fondamentales de l'UMQ?

M. Côté (Pierre-F.): M. le Président, je m'excuse si je ne suis pas toujours la bonne façon de procéder.

Vous avez fait référence au document. Ce qui se passe avec l'UMQ, c'est que — je vais être bien franc avec vous — j'ai parfois un petit peu de difficulté à les suivre ou à tout comprendre, parce que, d'une part, on a eu avec eux, lors des consultations, d'excellentes relations; d'autre part, on sait — et je vais citer, par exemple, le président de l'UMQ, pas plus tard que la semaine dernière, une conversation que j'avais avec lui — que l'ensemble des municipalités n'ont pas d'objection de principe, elles sont favorables à un projet comme celui-là. Par ailleurs, ce que je trouve sage, ce qu'ils ont fait, ce que je trouve bon, c'est qu'ils ont, au conseil d'administration de l'UMQ, formé un comité d'étude sur le rapport. Et quand on lit... Ce comité — vous avez des textes ou on pourrait les distribuer — quand on lit ce rapport, auquel on a préparé des éléments de réponse parce que les échanges vont avoir lieu dans les prochains jours avec ce comité, on se rend

compte que les interrogations qu'on se pose sont des interrogations de fonctionnement. Il y a une grosse question de fond qui se pose à l'égard du recensement, mais, le restant, ce sont toutes des interrogations de modalités, de façons de procéder, bon: la date du recensement, la nomination des recenseurs, les... Ce sont des éléments, je veux dire, auxquels, c'est vrai, on ne fournit pas tous ces détails de réponses à la... la collaboration à établir avec les municipalités, avec les greffiers, et le reste, parce que le rapport ne peut pas tout prévoir. Les choses sont sous-jacentes, dans le rapport. C'est un peu un tour de force, d'ailleurs, qu'on vous l'ait produit à la date promise, le 31 mars.

Mais on en est rendus là avec les municipalités, dans le sens que, quand je reviens à ce que j'ai dit tantôt, que je suis un petit peu surpris, c'est que j'ai multiplié les démarches et les pressions auprès de l'Union des municipalités pour les rencontrer n'importe quand, n'importe où, à n'importe quelle heure. Ils avaient une rencontre, par exemple, du conseil d'administration, le 4 juin, et j'ai beaucoup insisté pour fournir des réponses aux questions qu'ils se posaient, et là, bien, ça a été la réponse de ce... Ils ont formé 3 comités. Ils ont formé un comité d'experts, d'officiers municipaux, qui a fait rapport à un comité composé d'élus et d'experts municipaux, qui ont fait rapport au conseil d'administration, ça revient. Mais ce que m'a dit le président, lors de cette conversation, le président de l'Union des municipalités, il a dit: Les municipalités sont d'accord avec ça, pourvu que vous donniez des réponses, mais il faudrait bien avoir des réponses aux interrogations qu'on a. Et là je lui ai posé la question, je lui ai dit: Bon, bien, alors, quand on va rencontrer ce comité-là, quand vous allez avoir la réponse — supposons qu'on s'entend et qu'on fournit toutes les réponses à vos interrogations — où est la procédure? Vous allez être obligés d'attendre encore quelques mois avant que ça revienne au conseil. Il a dit: Non, non. Parce que je voulais lui faire confirmer ce qu'on m'avait dit. Il a dit: Moi, j'ai l'autorité, dès que c'est réglé, ça, vous avez le O.K., et ça marche, on fonctionne.

Alors, c'est ce que m'a raconté le président.

M. Chevette: Mais est-ce qu'il n'y a pas des réticences? Moi, je ne sais pas, mais c'est difficile de savoir ce qui se dégage des rencontres ou des documents. Mais j'ai plutôt l'intuition, moi, que — c'est une intuition que j'ai, et je le dis, là — j'ai plutôt l'intuition qu'ils veulent garder ce privilège de pouvoir confier des contrats et donner des jobs. Si c'est ça, ça relèvera de notre parti. Mais est-ce que vous sentez la même chose que nous autres? Et je vois ça, moi, plutôt au niveau des grosses agglomérations; je ressens ça, plutôt. Si c'est ça, l'économie du Québec, ça transcende les petits gestes partisans d'un maire ou d'un conseil municipal. Si c'est vers ça qu'il faut aller, on va prendre le taureau... Mais sentez-vous la même chose que nous autres?

M. Côté (Pierre-F.): Bien, il faut distinguer 2 choses. J'ai parlé de ce rapport-là, qui est très factuel, très précis; il y a aussi des déclarations publiques qui ont été rapportées dans les journaux où on sent un petit peu cette préoccupation. Mais il est clair, par exemple... les informations qu'on a et les lettres qu'on a, que ça ne se produit pas dans les 2 grosses villes, à tout le moins Montréal et Québec. Montréal, par exemple, le maire Doré m'a déclaré ces jours derniers encore: Nous, on est favorables, et le plus vite possible, ça va être tant mieux. Même attitude du côté de Québec.

M. Chevette: Oui, mais ce sont...

M. Côté (Pierre-F.): Je pense qu'il y a un...

M. Chevette: ...ce sont plutôt des banlieues, là, qui...

M. Côté (Pierre-F.): ...il peut y avoir des interrogations là-dessus. Il y a un problème, certain.

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

M. Côté (Charlesbourg): Je vous dirai que j'ai exactement la même impression. C'est que ça fait bien, collectivement, de dire qu'on est pour, mais que, individuellement, ça peut heurter certaines échéances propres à certaines villes... et qu'on est d'accord, mais au lendemain de la prochaine élection, avec tout ce que ça comporte comme possibilités...

(12 h 50)

Il y a une autre question qui n'est pas répondue, qui ne vous a pas été posée, mais qui, je pense, est assez importante dans ce processus. J'ai cru déceler, dans certains échanges avec les municipalités ou rapports de presse, que l'UMQ serait bien d'accord, pour peu que ça ne leur coûte pas une cent. Ça, c'est une autre question qui n'est pas tranchée. Il n'a jamais été dit que, dans la mesure où on allait vers une liste informatisée et que le gouvernement investissait dans les systèmes pour faire en sorte qu'elle soit informatisée et qu'on la rende disponible, il n'y aurait pas un coût minimal à payer par électeur. Je pense que c'est la base même du financement du système. Et ce que j'ai compris... Ça, c'est une question qui, d'après moi, n'est pas réglée et que le monde municipal, ceux qui se prononcent pour, c'est oui dans des économies, en autant que l'ensemble du système soit payé par le gouvernement, dégageant d'autant des économies. Si les municipalités devaient payer, ce que j'ai compris — et je peux me tromper — ce que j'ai compris, c'est que si on a à payer: Laissez-nous notre jardin, vous n'avez pas d'affaire dedans. Il me semble que... Je ne sais pas si je traduis mal, là, et ce n'est pas faire injure à personne que de... Il me semble que c'est là qu'est le problème. Je ne sais pas si j'ai bien posé la...

M. Côté (Pierre-F.): Je crois que, si je com-

prends bien votre question, la première partie, quand vous dites qu'il y a certaines municipalités qui veulent voir s'introduire ce nouveau système après l'élection, il faut bien être réaliste. Ce qui s'est passé comme réaction à date, c'est, en particulier, quelques municipalités qui ont déjà des élections cet automne et qui ne sont pas concernées parce que le projet qu'on soumet ne peut s'appliquer qu'en novembre 1994. Alors, ça me surprend un peu qu'on proteste là-dessus quand ça ne peut pas les toucher.

La question des coûts, ce qu'il y a dans le rapport, c'est... Il n'y a pas de recommandation de ma part de charger des frais aux municipalités, laissant, évidemment, cette décision, je pense, au gouvernement, enfin, aux députés. Il y a 2 ordres de coûts. Là, je vais vous donner des chiffres globaux pour essayer d'être le plus clair possible. La réalisation du projet est de 30 000 000 \$, dont 16 000 000 \$ pour le recensement. Je prends acte, évidemment, de la loi que vous avez adoptée hier, qu'il n'y a pas de recensement, mais dans les 30 000 000 \$ sont compris ces 16 000 000 \$.

M. Côté (Charlesbourg): ...un taux d'efficacité à l'heure assez exceptionnel.

M. Côté (Pierre-F.): C'est ce qu'on m'a dit. Et, là, la question qui se pose, est-ce qu'une fois que la liste va être... Parce que le projet a la caractéristique suivante. C'est que... Vous regardez le tableau 29 dans le rapport, et on réalise que tous les coûts, pas seulement les... Il n'y a rien qui a été oublié, là, je veux dire, même du temps de notre personnel, de l'ameublement, des choses du genre, tous les coûts. Si le projet était réalisé dans les délais ou dans la proposition qui est faite, je veux dire qu'au bout de 15 ans il y a des bénéfices de 15 000 000 \$, un total de 15 000 000 \$.

Une voix: 5 ans.

M. Côté (Pierre-F.): Pardon? Pendant 5 ans. C'est ça que j'ai dit? Une période de 5 ans. Mais pourquoi est-ce que c'est présenté de cette façon-là? Et, là, il arrive... Il y a des bénéfices... Il n'y a rien de chargé aux municipalités. Il y a des bénéfices pour les commissions scolaires qui sont au tableau 29 et pour les municipalités. Il resterait à déterminer, à mon avis, si le gouvernement ou les députés décidaient de charger quelque chose, est-ce que, lors de la livraison de la liste à une municipalité, il sera opportun de se faire rembourser certains coûts? Parce que l'implantation... Pour ma part, je trouverais difficile de répartir les coûts d'implantation. Et, là, j'aurais des propositions à faire, parce que j'ai déjà échangé avec un bon nombre de municipalités sur cette hypothèse et avec l'Union des municipalités, leur dire: Bien, écoutez, là, si jamais... Parce qu'on me posait la question; moi, je ne connaissais pas la réponse. Mais, si jamais le gouvernement, par exemple, décidait, ou les députés décidaient de charger un coût minimal, la réaction était la suivante. C'est qu'elles ne verraient pas

d'objections majeures, pourvu qu'on ne leur charge pas un coût supérieur à ce que ça leur coûte présentement. Alors, on a établi... La proposition qu'on voudrait vous faire — je ne sais si je l'ai avec moi — mais une proposition qu'on voudrait faire, c'est de l'établir par grossier de municipalité, à tant la municipalité. Alors, on aurait une proposition à faire qui tiendrait compte de cette exigence, parce qu'on ne peut pas charger le même tarif, par exemple, à Montréal et à une ville beaucoup plus petite. Alors, il y a des solutions dans ce sens, qui, à mon avis, seraient... Parce qu'il y a encore des bénéfices pour les municipalités. Ça représente moins qu'une opération de recensement à chaque élection municipale.

Le Président (M. Dauphin): Merci, M. Côté. Juste avant de vous permettre... M. le ministre, si vous permettez. M. le député de Hull, un commentaire?

M. LeSage: Oui, un commentaire, M. le Président, un peu ce qui a été dit. Ce que je pense, moi — avant de poser une question — je pense que les élus municipaux veulent garder ça comme chasse gardée pour permettre de donner des petits «candies» à des recenseurs et à des gars de bureaux de révision. Et, comme le ministre le disait tantôt, ils sont prêts à le faire, mais à la prochaine élection. Ils paient déjà pour le recensement, alors, il faudrait qu'ils s'attendent à payer pour une liste permanente.

L'autre question que je voulais poser...

M. Côté (Charlesbourg): ...l'expérience de directeur général de ville.

Simultanéité des élections municipales et scolaires

M. LeSage: L'expérience de quelque part.

M. Côté, est-ce qu'on pourrait envisager un jour que des élections se tiennent aux niveaux scolaire et municipal le même jour? On sauverait de l'argent dans les bureaux, on sauverait de l'argent dans les avis, on sauverait de l'argent pour les gens qui travaillent dans les bureaux.

Une voix: Les gens iraient voter.

M. LeSage: On ferait aussi d'une pierre deux coups, et c'est l'autre coup que je vise le plus, finalement. Dans notre démocratie, ce qui serait l'idéal, c'est que 100 % des gens aillent voter. On sait que, dans les commissions scolaires, il y a des commissaires qui se font élire avec 10 %, 12 %, 15 % du scrutin. Si les 2 se tenaient le même jour, et ça se fait dans des États, et ça se fait probablement, je pense, en Ontario, si ça se tenait le même jour, on aurait une meilleure participation du vote au niveau scolaire, et ça coûterait, finalement, moins cher. Alors, je ne vois pas pourquoi on ne pourrait pas envisager, au Québec, de tenir les scrutins

municipal et scolaire le même jour.

M. Côté (Pierre-F.): Je ferai un commentaire là-dessus, M. le député, M. le Président...

Le Président (M. Dauphin): Allez-y, M. Côté.

M. Côté (Pierre-F.): Pour ma part, je trouve l'idée excellente. La perspective dans laquelle je dois me placer, comme première réaction, c'est: Est-ce que, techniquement, c'est faisable? Moi, je crois que oui. Évidemment, c'est une décision qui relève de vous, de déterminer, à un moment donné, que ça se tiendra le même jour. Je suis parfaitement d'accord avec ce que vous avez dit, sur le fait que ça contribuerait à augmenter la participation aux élections scolaires: ce sont les mêmes électeurs. Il y aurait un autre avantage, également, si on a une liste électorale informatisée...

Le Président (M. Dauphin): Alors, il reste 5 minutes à nos travaux. M. le ministre a une question et M. le député de Jonquière aussi.

M. Dufour: ...le ministre est d'accord, mais 2 secondes.

Le Président (M. Dauphin): Oui, O.K., allez-y tout de suite.

M. Dufour: Je pense qu'on part sur une mauvaise «track» ou sur une mauvaise ligne en disant: On pourrait tout mettre ça ensemble. Si on part avec le municipal et le scolaire, pourquoi pas le provincial, pourquoi pas le fédéral? Tant qu'à en mettre, des élections, ça va coûter moins cher si on fait ça tout d'une claque. Ce n'est pas ça qu'il faut retenir. Tant qu'il y aura 2 corps indépendants dans une municipalité, il faudra bien qu'ils gardent chacun leur façon de procéder. Moi, je pense qu'on va mêler les gens. Il y a des avantages, mais, pour moi, les désavantages sont beaucoup plus grands, à mon point de vue.

Le Président (M. Dauphin): C'est sûr que...

M. Dufour: Bien, je m'excuse, mais je pense... Même si les gens de l'autre côté ne partagent pas mon opinion, j'en ai vu quelques-unes, des élections, et j'en ai subi quelques-unes et je sais un petit peu de quoi je parle. Je ne suis peut-être pas un grand expert, ce n'est pas un fonctionnaire qui parle, là, c'est un ancien, c'est un élu depuis 30 ans. C'est dans ce sens-là, avant d'aller sur des grandes, grandes théories, il faudrait peut-être faire attention.

Le Président (M. Dauphin): Merci, M. le député. M. le ministre.

M. Côté (Charlesbourg): Oui. Un petit commentaire et ma dernière question là-dessus parce que je suis

favorable, personnellement. Je ne me considère pas un grand fonctionnaire, je considère avoir vécu un petit peu d'organisation politique. Je n'ai jamais été maire, ni conseiller municipal, ni sur le plan scolaire. Il est indéniable qu'il y aurait, au niveau de l'exercice de la démocratie, des avantages marqués à ce que, à tout le moins au niveau municipal et scolaire, on puisse procéder en même temps au niveau de ces élections-là, au delà des coûts qu'on pourrait économiser. Sur le plan de la sensibilisation de l'opinion publique à l'existence d'un scrutin soit municipal, soit scolaire, moi, je pense qu'il y aurait certains avantages, mais, évidemment, je respecte votre point de vue parce qu'il est inspiré par un vécu sur le plan municipal. Mais, au delà de l'autonomie, on peut tenir 2 élections en même temps sur des domaines aussi divergents que le scolaire et le municipal, et chacun garde son autonomie, peut faire la campagne qu'il veut. Dans ce sens-là, je pense qu'il y aurait **peut-être** des économies, mais c'est une opinion qui est purement personnelle.

C'est pour ça que j'allais finir avec ça. Quand je vous ai vu vous étirer sur le fédéral... De toute façon, avec vos points de vue politiques, vous allez finir par en éliminer un, à un moment donné, et vous allez pouvoir tenir les 3 en même temps, au lieu des 4. Alors, vous allez régler ça, éventuellement. Et, si j'ai compris Lucien, qui vous supporte très bien, ce serait en 1996.

Ma dernière question...

(13 heures)

M. Dufour: ...

Dépenses lors de campagnes électorales municipales

M. Côté (Charlesbourg): Ma dernière question, M. le Président. J'ai cru déceler, au cours de l'année, un certain agacement — dites-moi si je me suis trompé — de votre organisation quant au niveau de dépenses pour des campagnes électorales municipales. Et vous avez, d'ailleurs, je pense, pointé un certain nombre de villes ou de municipalités du doigt au cours de l'année. Est-ce qu'il est de votre intention de resserrer à ce niveau-là, si vous en avez les moyens — et quand je parle de moyens, c'est légal et tous les moyens — resserrer la vis à ce niveau-là pour faire en sorte qu'on ne soit pas dans une situation qui date d'avant les années soixante mais davantage des années quatre-vingt-dix et des années 2000, en termes de contrôle sur le plan des dépenses dans les campagnes électorales municipales?

Le Président (M. Dauphin): Merci. Juste avant que vous répondiez, je présume, évidemment, que j'ai le consentement des membres de la commission de déborder de quelques minutes l'horaire de nos travaux. Le présumant et le constatant, M. Côté, à vous de répondre.

M. Côté (Pierre F.): Oui, vous me direz, M. le

ministre, si je suis bien dans le sujet, mais, si je comprends bien — parce que j'ai fait des choses à ce sujet-là, hier — c'est que le phénomène qui se produit, étant donné que les élections municipales sont à date **fixe**, il y a certaines municipalités de la région de Montréal qui — cette année, elles sont un peu plus sages — il y a quelques années, étendaient la période électorale proprement dite, tout le monde sait que ça va avoir lieu à l'automne, telle année, et il y a eu des dépenses tout à fait exagérées. Ce que j'ai fait là-dessus, c'est que j'ai non seulement attiré l'attention des municipalités concernées, mais j'ai eu un échange de correspondance avec le ministre des Affaires municipales à qui j'ai soumis le problème et des solutions qui concourent tout à fait dans cette ligne de choses à venir, de modifications à la loi pour éviter — appelons ça par leur nom — des orgies à cet égard. Ce sont quelques municipalités et ce n'est pas pendant la période électorale proprement dite qu'il y a des excès, parce que, là, c'est délimité dans la loi, c'est tant par électeur. Et ça, ça a du bon sens, à mon avis, je veux dire, les normes sont encore bonnes. C'est ce qu'on fait en dehors, mais qui est relié directement à l'élection qui s'en vient. Ce que je dois dire, c'est que — je ne veux pas nommer une ville en particulier, mais c'est parce que... je pense que je vais la nommer, oui, parce que c'est à son avantage — la ville de Laval, par exemple, un des effets, c'est que la campagne électorale actuelle, ils ont restreint considérablement ce qu'ils avaient fait il y a 4 ans. Alors, on a éveillé l'attention des gens qui sont les plus conscients de ça, et il y a de gros efforts qui sont faits à cet égard.

Le Président (M. Dauphin): Merci. Avez-vous terminé, M. le ministre?

M. Côté (Charlesbourg): Pour moi, ça irait, je pense. Pour moi, l'objectif était de resoulever sur le plan public — puisque, normalement, nos travaux sont publics, même si les gens n'attendent pas à la porte pour une copie — donc, de faire en sorte que, sur le plan de l'opinion publique, on alerte l'opinion publique à ce genre de situation là qui, je pense, au niveau des dépenses, relevait davantage de la période d'avant 1960 que de l'esprit qui nous anime sur le plan électoral depuis les années soixante-dix.

Merci, M. le Président, ainsi que toute votre équipe, et la meilleure chance possible pour les années futures.

M. Dufour: Juste avant la fin...

Le Président (M. Dauphin): Merci. **Peut-être** une dernière question, M. le député de Jonquière.

M. Dufour: Oui. Sur la **fin** des travaux, il y a eu une remarque, et je vais la poser **sous** forme de question, mais on n'est pas obligé de répondre immédiatement. Est-ce qu'on pourrait envisager, par exemple, de faire un système qui s'appliquerait au municipal juste

d'une façon partielle? Ça, ça pourrait être **peut-être** une piste de réflexion.

Réclamation concernant le référendum d'octobre 1992

Deuxième: **Est-ce** qu'on pourrait savoir le chiffre exact de la réclamation concernant le référendum d'octobre 1992?

M. Côté (Charlesbourg): 26 000 000\$ ou 27 000 000 \$.

M. Dufour: Est-ce que ce dossier-là semble vouloir aboutir?

M. Côté (Charlesbourg): Le dossier, oui. D'ailleurs, le dossier a été échangé au plus haut niveau, et, comme je l'ai toujours dit, ce n'est pas le ministre actuel qui pouvait régler ça avec le premier ministre du Canada, c'est davantage de premier ministre à premier ministre, et de ministre des Finances à ministre des Finances. Les échanges ont eu lieu un peu partout, et je partage totalement le point de vue de l'Opposition qu'on n'a pas à payer 2 fois, et il a été véhiculé de bonne manière au fédéral, en souhaitant que la réponse positive sera confirmée très prochainement.

M. Dufour: On vous remercie et on remercie là...

Le Président (M. Dauphin): Alors, merci beaucoup messieurs. M. Côté, merci de votre participation à cette étude. Oui, je l'avais très bien vu. M. Côté, vous avez un commentaire à faire?

Listes électorales informatisées (suite)

M. Côté (Pierre F.): Si vous permettez, juste une dernière réflexion, M. le Président, avec votre accord. Je voudrais juste souligner que, dans la réalisation éventuelle de la liste électorale informatisée, il y a une certaine urgence que des décisions soient prises parce que ça se fait sur une assez longue période. Alors, si on veut atteindre l'objectif des élections de l'automne prochain, municipales et scolaires, il y aurait **peut-être** la solution de tenir un recensement au mois d'avril. Mais, pour pouvoir faire ça, si jamais on se dirigeait vers cette solution-là, il faudrait commencer les travaux dès cet automne. Donc, il y a une urgence à ce qu'il y ait... J'avais même pensé à une proposition de résolution qui pourrait être adoptée par l'Assemblée nationale, mais je ne pense pas que vous soyez prêts à ça. Mais il va falloir vraiment voir de quelle façon on pourrait accélérer l'évolution du dossier si, évidemment, vous tombez d'accord sur cette réalisation.

Le Président (M. Dauphin): Alors, encore une fois, M. Côté et vos collaborateurs, merci de votre

participation à notre commission.

Est-ce que la commission approuve les prévisions budgétaires du Directeur général des élections pour l'année 1993-1994?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Dauphin): Approuvé. Alors, c'est ce qui met fin à nos travaux, et je suspends les travaux jusqu'à 15 heures cet après-midi.

(Suspension de la séance à 13 h 5)

(Reprise à 15 h 11)

Examen du rapport annuel 1991-1992 du Protecteur du citoyen

Le Président (M. Dauphin): Le quorum étant constaté, je déclare donc la séance de la commission des institutions ouverte. Je vous rappelle le mandat de cet après-midi, qui est de procéder à l'audition du Protecteur du citoyen dans le cadre de l'examen de son rapport annuel 1991-1992 ainsi que la **vérification** des engagements financiers contenus dans des listes des mois d'avril 1991 à avril 1993 inclusivement relevant de sa compétence. Alors, il y a une période de prévue pour cet après-midi de... une enveloppe de 3 heures, et je demanderais maintenant à Mme la secrétaire s'il y a des remplacements quant aux membres de la commission.

La Secrétaire: Oui, M. le Président. M. Beaulne (Bertrand) par M. Garon (Lévis); M. Boulrice (Sainte-Marie—Saint-Jacques) par Mme Carrier-Perreault (Chutes-de-la-Chaudière).

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup. Alors, nous souhaitons la bienvenue au Protecteur du citoyen, M. Jacoby. Je vais lui demander tantôt de nous présenter la charmante personne qui l'accompagne, mais, avant de vous demander de faire votre présentation, je vais demander à des membres de la commission s'ils ont des remarques préliminaires à faire avant d'entendre le Protecteur du citoyen. Avez-vous des remarques? M. le député de Mercier, peut-être? Ou M. le député de Verdun?

M. Godin: Non. Moi, je laisse la parole aux femmes, quand il y en a.

M. Gauthrin: Bien, je pense, M. le Président, qu'il serait préférable d'écouter d'abord le Protecteur du citoyen, et on pourrait réagir. Ou vous voulez faire vos remarques préliminaires? Est-ce qu'on s'en dispense?

Le Président (M. Dauphin): Le porte-parole officiel, c'est M. le député de Mercier. Tout comme on

peut écouter le Protecteur et réagir et commenter après. Comme vous voulez.

M. Godin: Son tour viendra.

Le Président (M. Dauphin): D'accord.

M. Gauthrin: Alors, commençons par notre ami, Me Jacoby.

Le Président (M. Dauphin): Vous voyez que je ne suis pas rigide quant à la procédure. Alors, Me Jacoby, à vous la parole. Normalement, c'est 20 minutes, mais on peut être souple, comme vous le constatez, alors, ça peut être un peu plus long que 20 minutes, prenez le temps qu'il vous faut, et nous vous écoutons attentivement. Ensuite de ça, on procédera à une période d'échanges entre les membres de la commission et vous même.

Exposé du Protecteur du citoyen

M. Daniel Jacoby

M. Jacoby (Daniel): Alors, merci, M. le Président. Je voulais vous présenter Me Frances **Hudon**, qui est, au Protecteur du citoyen, la directrice générale des enquêtes.

Alors, je ne vais pas suivre nécessairement le plan du rapport annuel que j'ai déposé pour l'année 1991-1992 parce que ça pourrait être un peu long. Deuxièmement, je vais essayer d'actualiser certaines données ou certains faits par rapport à l'année qui vient de s'écouler et pour laquelle nous allons publier bientôt un autre rapport annuel.

Je voudrais commencer en revenant à un exercice fondamental qui a été fait par la commission des institutions il y a quelques années, d'examiner le **mandat** du Protecteur du citoyen, ses activités, ses orientations. Et on se rappellera que cette commission a produit, en novembre 1991, un rapport avec une série de recommandations qui, dans l'ensemble, ont pour effet de, soit renforcer l'efficacité de l'organisme Protecteur du citoyen ou encore d'élargir sa compétence sur des secteurs qui ne sont pas actuellement couverts.

Dans la série de recommandations qui a été élaborée par la commission, il y a des recommandations que je qualifierais de nature administrative et qui ne nécessitent pas de modifications législatives. Il y en a plusieurs, et je voudrais vous entretenir de certaines d'entre elles. La commission avait remarqué le peu de connaissances qu'avait la population sur le recours au Protecteur du citoyen et avait, dans ses recommandations, suggéré que le Protecteur du citoyen, de concert avec le ministère des Communications et par d'autres moyens, se fasse plus connaître auprès de l'ensemble de la population, d'une part, mais aussi, auprès de certaines clientèles cibles, certaines clientèles particulières. À cet égard, depuis le rapport de la commission, nous avons, de

notre côté, adopté des mesures qui, je pense, ont pour effet d'améliorer cette connaissance, cette notoriété de l'institution. Ce que nous avons fait depuis, suite à vos recommandations, nous avons organisé un programme de communication avec des relayeurs à l'échelle du Québec; des relayeurs, en ce sens que ce sont des agents multiplicateurs d'information qui font que, lorsque des personnes viennent leur exposer des problèmes, ces relayeurs vont les référer au Protecteur du citoyen. Je vais vous donner comme exemples, comme relayeurs, les CLSC à l'échelle du Québec, les bureaux d'aide juridique, les ACEF, les organismes communautaires de promotion et de défense des droits, le clergé, les bureaux de comté des députés et, évidemment, Communication-Québec, ce qui fait que, dans l'ensemble, ces organismes-là sont bien au fait de la nature de notre mandat et, dépendant des plaintes que les gens peuvent leur apporter, ils peuvent au moins les référer au bureau du Protecteur du citoyen.

Parallèlement à ça, pour des clientèles particulières, en ce qui touche, par exemple, les populations autochtones, nous avons établi des communications avec 73 conseils de bandes, qui reçoivent de l'information sur nos services. Nous avons aussi entrepris des visites et des tournées dans plusieurs régions du Québec et rencontré des populations autochtones.

Pour ce qui est des communautés culturelles et des anglophones du Québec, nous avons établi des contacts, également, et nous avons pris l'initiative, depuis 2 ans, par exemple, de traduire nos rapports annuels, dans leur version intégrale, dans un premier temps, en langue anglaise. Notre intention, si les ressources nous le permettent, c'est, tant pour les rapports annuels que pour nos circulaires et nos dépliants, de les produire dans plusieurs langues. Par ailleurs, nous avons augmenté le tirage de cette documentation.

Nous avons aussi, depuis le rapport de la commission, été sollicités pour faire quelque chose comme **35** conférences sur les services du Protecteur du citoyen dans différents milieux. Nous avons fait des tournées d'information et nous avons aussi tenu des statistiques sur le taux de notoriété en rapport avec les médias. Et ce que nous constatons, c'est que, pour l'année 1991-1992, nous avons eu 259 présences médias et, pour ce qui est de 1992-1993 — mais je vais exclure cette semaine — nous avons eu 333 présences médias.

En plus, nous avons développé les chroniques du Protecteur du citoyen qui sont transmises à des agents multiplicateurs d'information. À l'interne, nous avons obtenu l'autorisation de 44 ministères et organismes pour que, dans leurs journaux internes, on explique le rôle du Protecteur du citoyen.

Sur une autre question, nous avons aussi constaté que beaucoup d'organismes voulaient connaître nos services et qu'il nous était difficile, faute de ressources, de nous rendre à chaque fois en région, ce qui fait que nous venons de produire un vidéo sur le Protecteur du citoyen, vidéo qui sera lancé dans quelque temps.

Sur une autre recommandation de la commission

qui est intimement reliée aussi à la notoriété et l'efficacité du Protecteur du citoyen, la commission a recommandé que nous ayons des services d'accueil dans les régions. Nous avons fait plusieurs scénarios, 6 scénarios, qui tiennent compte de l'efficacité et aussi des coûts, et nous sommes en train, actuellement, de regarder les avantages et les inconvénients de chacun des scénarios avec l'idée de proposer éventuellement au gouvernement un plan d'établissement au niveau des régions.

(15 h 20)

Pour ce qui est, maintenant, de tout l'aspect législatif, il est évident que le Protecteur du citoyen, ne relevant pas d'un ministre, doit se débrouiller lui-même quand il s'agit de faire avancer un projet de loi qui est proposé par une commission parlementaire sur mandat d'initiative. Alors, nous avons fait différentes démarches. Nous avons, l'été dernier, préparé un avant-projet de loi qui tient compte, dans l'ensemble, des recommandations faites par cette commission et nous avons transigé avec le ministère de la Justice, étant donné que, en vertu de la loi du ministère de la Justice, il est prévu que les organismes, les fonctions qui ne relèvent de personne, par le pouvoir résiduaire, relèvent de la Justice. Donc, ça serait par le biais de la Justice que ce projet de loi pourrait débloquer. Nous avons eu plusieurs rencontres avec les autorités du ministère et nous devons reprendre ces rencontres dans les prochaines semaines.

Sur une chose qui m'apparaît extrêmement importante et au sujet de laquelle la commission a eu, effectivement, des préoccupations. On se rappellera que la commission a entendu 69 organismes lors de ses audiences publiques, et une question qui revenait très souvent, c'était l'indépendance financière du Protecteur du citoyen. La commission a réalisé — je ne la citerai pas, vous le savez plus que moi — qu'il y avait comme un conflit apparent d'intérêts par le fait que le Protecteur du citoyen, qui est une personne désignée de l'Assemblée nationale, est le seul, parmi les 3 personnes désignées, à devoir négocier ses budgets avec le Conseil du trésor, ce qui a fait dire à la commission que le contrôleur devient le contrôlé. Tous les Protecteurs du citoyen depuis les origines de l'institution ont mis en relief la difficulté de vivre dans une situation comme celle-là parce que, finalement, l'efficacité du Protecteur du citoyen peut être, d'une certaine manière, mise en cause par les décisions du Conseil du trésor.

À ce jour, à venir jusqu'à cette année, tout allait relativement bien en ce sens que le Conseil du trésor avait compris que le Protecteur du citoyen, comme personne désignée, avait peut être un statut spécial, qui se traduisait par une plus grande ouverture de la part du Trésor. Et, malheureusement, cette année — et je pense que c'est important que les membres de cette commission le sachent — le Conseil du trésor, unilatéralement, sans consultation, a décidé de réduire les effectifs et les budgets du Protecteur du citoyen. Et c'est beaucoup. Nous avons eu une compression de 5 effectifs. Sur un

petit organisme comme le nôtre, c'est énorme, et déjà nous avons beaucoup de difficultés à pouvoir mener nos enquêtes correctement. Je pense que c'est une situation qui, d'une manière ou d'une autre, devra être réglée par le Parlement. On a là une situation où, véritablement, il est extrêmement difficile, surtout si on n'a pas la possibilité de discuter avec les autorités du Trésor sur des questions comme ça, on a une situation où, véritablement, l'effet, c'est que ça réduit le niveau de service du Protecteur du citoyen et la qualité de ses services, contrairement à ce qui prévaut pour le Vérificateur général et le Directeur général des élections, dont les budgets — et ça, c'est la logique — sont étudiés et approuvés par des commissions parlementaires spécialisées ou encore par le Bureau de l'Assemblée nationale. Alors, je veux véritablement éveiller l'attention de la commission sur cet aspect qu'elle avait elle-même noté dans son rapport de novembre 1991.

Pour ce qui est maintenant des plaintes, des statistiques, je ne vais pas vous embêter avec des chiffres, beaucoup de chiffres, tout pour vous dire que, d'une manière générale, il y a une augmentation normale des plaintes chez le Protecteur du citoyen, une augmentation normale, une augmentation du nombre des enquêtes. Par exemple, pour l'année qui se termine — je saute un peu — nous avons initié près de 12 000 dossiers, ce qui est plus que l'année dernière. D'une manière générale, ce sont toujours les mêmes ministères et organismes qui sollicitent de notre part beaucoup d'énergie en ce sens que, d'une manière générale, ce sont des organismes où il y a des décisions, de nombreuses décisions qui sont prises, des ministères à volume, comme le ministère de la Main-d'oeuvre et de la Sécurité du revenu, pour ce qui est de l'aide sociale, pour la CSST, la Régie des rentes, le ministère de la Sécurité publique, pour ce qui est des centres de détention. Ce sont, à toutes fins pratiques... Ces 6 ministères et organismes sont des fournisseurs, entre guillemets, de plaintes dans 80 % de nos interventions.

D'une manière générale, ce que l'on peut constater aussi, c'est que le citoyen n'a pas tort de se plaindre parce que, dans près de 30 % des affaires que nous traitons, nous arrivons à la conclusion que le citoyen a été victime d'une erreur, d'un abus, et nous faisons corriger la situation.

Véritablement, je pense qu'il se produit actuellement un phénomène nouveau, en ce sens que nous vivons au Québec, comme dans beaucoup de pays, des problèmes d'appauvrissement de nos sociétés et on le ressent beaucoup chez nous parce qu'on a une augmentation très forte des plaintes, par exemple, de la part de la clientèle de l'aide sociale, comme de la part des personnes incarcérées, des personnes vulnérables en général. Le phénomène de la pauvreté est un phénomène que vous connaissez et ce n'est pas qu'un phénomène purement économique, c'est un phénomène auquel sont associés beaucoup d'autres facteurs, notamment la santé, la détérioration de la santé mentale très souvent, la polytoxicomanie et d'autres facteurs que l'on connaît et

que les études de spécialistes révèlent très clairement.

Par ailleurs, je voudrais vous dire quelques mots sur la qualité des services gouvernementaux. On se rappelle que le Conseil du trésor, en avril 1991, a adopté une directive, une politique gouvernementale concernant l'amélioration de la qualité des services aux citoyens. Cette politique est un bijou, sur papier. C'est un bijou, en ce sens que je ne connais pas dans aucun autre pays un document qui est aussi riche d'espoir et d'attentes pour les citoyens. Même la «Citizen's Charter» qui a été adoptée en Angleterre récemment ne va pas aussi loin que cette **politique-là**. Sauf que, ce que je peux constater, c'est que, dans les faits, cette politique n'est pas connue ou très peu connue de la part des fonctionnaires, et je pense que, même si nous nous en servons régulièrement pour rappeler aux fonctionnaires qu'ils ont des devoirs et des obligations, même si ce n'est qu'une politique, ce que nous pouvons constater, c'est qu'ils ne sont jamais au courant de l'existence de cette politique, d'une part. Alors, adopter une politique qui s'applique à des fonctionnaires et que les fonctionnaires ne connaissent pas, moi, je dis que ça ne sert à rien. En somme, c'est un bijou, cette politique-là, mais on aurait pu s'en passer d'une certaine manière, puisqu'elle n'a rien donné. Dans les faits, je n'ai pas vu de changement sur la qualité des services et la qualité des décisions; et pourtant, elle est en vigueur depuis plus de 2 ans.

(15 h 30)

Par ailleurs, cette politique, contrairement à la «Citizen's Charter» qui a été adoptée en Angleterre, ne couvre qu'une infime partie des activités gouvernementales. Elle ne couvre que le secteur public, c'est-à-dire 50 000 fonctionnaires, alors que le secteur gouvernemental, décentralisé par le parapublic et le péripublic, couvre 350 000 employés de l'État. Alors, je dois faire un constat d'échec en ce qui touche la politique, parce que nous ne voyons pas d'amélioration occasionnée par l'**adoption** de cette politique du Conseil du trésor. Et, entre autres choses, cette politique explique aux ministères qu'il faut, dans le fond, non seulement respecter la loi, mais traiter les citoyens avec **les** égards qui leur sont dus. Pour ce faire, cette politique donne des outils de travail, comme des indicateurs de performance, des outils de mesure pour permettre à l'administration de connaître non seulement les attentes des citoyens envers les services publics, mais également de voir si les services dispensés par les ministères et organismes sont de qualité. Ce sont des outils extraordinaires. Je **pense** que la qualité commence par la question: Comment sommes-nous évalués par nos clientèles? Ceci n'a pas été fait.

Cette politique a eu le bonheur de donner ouverture, cependant, c'est-à-dire de rajouter aux douzaines de fois où je suis intervenu pour dire qu'il fallait que les ministères et les organismes du gouvernement soient imputables. Et l'imputabilité prend plusieurs formes. Une des formes de l'imputabilité, c'est de faire que, lorsqu'un ministère ou un organisme commet une erreur, pratique un abus, il soit le premier à devoir

reconsidérer sa décision. C'est ce que j'appelle de l'imputabilité. L'imputabilité, ça s'adresse aussi aux citoyens, en ce sens que les citoyens doivent aussi faire leurs propres démarches auprès des ministères avant de s'adresser à des instances comme la nôtre. Et, heureusement, il existe maintenant plus de 30 ministères et organismes du gouvernement qui ont mis sur pied des bureaux de plaintes. Ces bureaux de plaintes sont de qualité inégale. Il y en a qui sont extrêmement performants, d'autres qui sont en rodage, d'autres qui ne le sont pas du tout. Mais, au moins, ils sont là, et il y a une volonté de la part de l'administration gouvernementale d'établir des bureaux de plaintes. Je pense que c'est fondamental que ce soit fait. Il faut que ça se poursuive. Ce qui fait que, dans plusieurs cas, avec cette idée que le Protecteur du citoyen n'est pas là pour déresponsabiliser les ministères, mais, au contraire, leur permettre d'être plus responsables, nous référons des citoyens aux services de plaintes et nous faisons des vérifications a posteriori pour voir comment les dossiers ont été traités.

Pour ce qui est, maintenant, des rapports avec les ministères. La commission des institutions nous avait demandé... Vous nous avez demandé, en novembre 1992, de vous faire rapport sur les rapports que nous entretenons avec les ministères et organismes du gouvernement, ainsi de justifier ou d'expliquer les recommandations qui ne sont pas suivies ou les dossiers qui tardent à être réglés.

Sur le premier point, la qualité des rapports avec les ministères et organismes, en termes de collaboration, je peux dire que je suis satisfait dans l'ensemble. Satisfait dans l'ensemble parce que, dans nos rapports avec l'administration, on a de la collaboration, tant pour répondre à nos questions que pour nous fournir les documents. Ça, c'est la règle générale. Et je pense que, là-dessus, il est important qu'il y ait cette ouverture d'esprit de la part des fonctionnaires qui s'inscrive dans ce que j'appelle la transparence de l'État.

Cependant, j'ai observé une tendance, ces derniers mois, qui m'inquiète. Traditionnellement, vous savez, lorsque nous faisons enquête, nous avons besoin de tous les documents qui ont pu servir, d'une manière ou d'une autre, aux autorités pour rendre une décision ou poser un geste particulier. Nous avions traditionnellement accès à l'ensemble des documents de l'administration. Or, je constate que, d'une manière... la tendance veut que, quand il s'agit des opinions juridiques du gouvernement, depuis quelques mois, on nous refuse systématiquement l'accès direct à ces opinions juridiques. Ce qui fait que nous sommes obligés d'utiliser toutes sortes de moyens pour tenter d'obtenir les avis juridiques qui ont pu justifier des positions ou des décisions de l'administration. Ce phénomène m'apparaît extrêmement grave parce que, en pratique, ça veut dire qu'on empêche l'institution de faire son travail lorsqu'on ne lui donne pas les documents nécessaires pour se former une opinion. Ça veut dire, à toutes fins pratiques, qu'on pourrait penser que ça puisse entraîner la paralysie de l'institution. Et je pense qu'il est important que cette

commission soit au courant de ce phénomène, d'autant plus que la loi sur l'accès aux documents des organismes publics prévoit que le Protecteur du citoyen — et c'est dit en toutes lettres — n'est pas assujéti à cette loi quant aux immunités ou aux exceptions, dont, notamment, les avis juridiques.

Pour ce qui est des dossiers qui ne sont pas réglés... Est-ce que vous voulez que je continue ou bien vous préférez me poser des questions?

Le Président (M. Dauphin): À date, nous avons écoulé 23 minutes. Alors, j'avais dit une vingtaine de minutes, mais ça peut être 30, si vous voulez, moi je n'ai pas d'objection, une trentaine de minutes.

M. Gauthrin: ...pour poser des questions.

Le Président (M. Dauphin): Oui, oui. On a suffisamment de temps pour poser des questions. Il n'y aura pas 3 heures de présentation.

M. Gauthrin: Parce que je connais bien... C'est combien de temps que vous allez poursuivre?

M. Jacoby: Je peux faire ça en 3 minutes, comme en 3 heures.

M. Gauthrin: Comme vous pouvez le faire aussi en 3 heures. Ça, je le sais.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Jacoby: Je peux le faire en 10 minutes.

Le Président (M. Dauphin): Alors, il y a une entente pour 10.

M. Jacoby: Très bien. Merci. Il y a certains dossiers qui prennent beaucoup de temps à déboucher. Un dossier dont je parlais dans le rapport annuel de 1991-1992, qui est le dossier de la fermeture de Schefferville. Ce dossier prend beaucoup de temps à être traité, mais je pense qu'une solution définitive, négative ou positive, sera amenée cette année au niveau du ministère concerné.

Il y a également le dossier de la Commission des valeurs mobilières du Québec, dans l'affaire Paré, dont je parle dans le rapport annuel. Ce dossier, je vous le rappelle, avait essuyé un refus de la part de la Commission des valeurs mobilières. J'avais, en vertu de la Loi sur le Protecteur du citoyen, demandé que le ministre intervienne. Le ministre responsable est intervenu dans un premier temps pour appuyer la Commission des valeurs mobilières. J'ai demandé au ministre de reconsidérer sa décision et, la semaine dernière, nous avons eu une rencontre avec les autorités du ministère pour nous faire dire qu'à ce niveau-là ce dossier ne débloquerait pas. Ce qui m'amène, nécessairement, utilisant les pouvoirs qui sont dans la Loi sur le Protecteur du

citoyen, à devoir déposer un rapport spécial à l'Assemblée nationale sur le dossier de l'affaire Paré.

Il y a également le dossier qui est un dossier beaucoup plus de principes qu'un dossier qui implique des considérations monétaires énormes, c'est le dossier de la succession Marcel Tremblay, dont j'ai déjà parlé. Ce dossier a l'air, à première vue, des plus insignifiants, mais c'est un dossier qui, véritablement, met en relief le manque de compréhension de certains fonctionnaires dans l'organisation. La succession Marcel Tremblay, c'est un cas de victime d'acte criminel. La mère a été tuée, et la succession, qui sont deux jeunes enfants, présente une réclamation à l'IVAC, qui est appliquée par la CSST. Et ça a pris plusieurs années avant que le dossier débloque. Et la Commission de la santé et de la sécurité du travail a reconnu son tort, mais a dit qu'elle n'était pas autorisée à payer. Parce que nous avons demandé purement et simplement, compte tenu du délai déraisonnable reconnu par la Commission, qu'elle verse les dommages-intérêts. La Commission a dit non. Nous nous sommes donc adressés au ministre responsable de l'application, qui est le ministre de la Justice, et le ministère de la Justice refuse de reconnaître que la loi sur l'IVAC dit clairement que l'application de cette loi relève du ministre de la Justice. Le dossier est maintenant rendu au ministère du Travail parce qu'on nous indique que, finalement, comme la CSST relève du ministère du Travail, ce n'est pas à la Justice de payer pour les erreurs de la CSST. Je trouve... Voici un cas, véritablement, où on peut parler d'abus de pouvoir; ça existe les abus de pouvoir, autant chez nous que dans d'autres administrations.

(15 h 40)

Il y a également le rapport spécial de la Société de l'assurance automobile. Là-dessus, il y avait plusieurs points et 2 d'entre eux ont été réglés, d'autres ne sont pas réglés. Et j'ai reçu aujourd'hui, dans une lettre datée d'hier du ministre des Transports, un refus catégorique aux derniers éléments de la SAAQ, ce qui va m'amener aussi à déposer un rapport spécial à l'Assemblée nationale.

Je voudrais terminer en vous disant que nous sommes en train de compléter certaines études en rapport avec la Loi sur la sécurité du revenu, notamment toute la question du partage du logement — le rapport va être prêt dans quelques semaines — ainsi que la problématique de la contribution parentale dont le rapport va être prêt, également, dans quelques semaines. Nous avons aussi amorcé une étude sur un phénomène social absolument catastrophique, qui est la perception des pensions alimentaires, particulièrement lorsque le débiteur de la pension alimentaire refuse de verser la pension alimentaire aux enfants. Et nous sommes en train, donc, d'examiner plusieurs dossiers extrêmement importants.

Dans l'ensemble, donc, je conclus là-dessus, je peux dire qu'en termes de qualité de services la politique du Conseil du trésor mal connue n'a pas donné à ce jour d'effets positifs. Je peux dire qu'il n'y a pas plus

de problèmes que par les années passées, sauf qu'évidemment je constate une chose, c'est que certains dossiers ont beaucoup de difficultés à trouver une solution et particulièrement les dossiers qui impliquent des sommes monétaires assez considérables.

Je pense, par ailleurs — ce qui m'inquiète un peu — que, compte tenu qu'on a commencé à sabrer dans les effectifs du Protecteur du citoyen, les compressions budgétaires nécessaires pour gérer le déficit, réduire le déficit vont certainement — on ne peut pas se le cacher et on commence à le voir un peu — entraîner une baisse du niveau et de la qualité des services dans les administrations.

Alors, de notre côté, le Protecteur du citoyen, dont le rôle est de contrôler l'administration sur la qualité des services, lui, il voit ses effectifs réduits, comme tout le monde, au même titre que tout le monde, alors qu'on sait très bien que, dans les prochaines années, les citoyens vont se plaindre de plus en plus des services publics, à tort ou à raison.

Je vous remercie.

Le Président (M. Dauphin): Alors, merci beaucoup, Me Jacoby, pour votre présentation. Je suis prêt à reconnaître un premier intervenant du côté ministériel avec M. le député de Verdun.

Autonomie financière de l'institution

M. Gauthrin: Merci, M. le Président. M. le Protecteur du citoyen, moi, j'aurais 3 champs d'intervention à discuter avec vous, 3 champs que vous avez touchés, d'ailleurs, dans votre rapport.

Première question, ce n'était pas seulement dans cet ordre-là, il y a la question de l'indépendance financière. Je pense que c'est un point important qu'on doit débattre ici. Dans votre rapport, vous avez touché à la question de l'incidence de la pauvreté, c'est-à-dire, je pense qu'il faut annoncer qu'on a la chance de pouvoir voir quelles sont les mesures qui peuvent être mises de l'avant ou pas. La troisième chose qu'on aurait peut-être à discuter avec vous, que moi j'aimerais discuter, c'étaient les liens entre la qualité des services, la charte des citoyens britanniques, ou comment on pourrait envisager ou quelles sont les pistes de solutions ou les pistes de réflexion qu'on peut avoir dans ce champ-là.

Sur l'indépendance financière du Protecteur du citoyen, vous vous plaignez de devoir négocier vos budgets avec le Conseil du trésor. À peu près tout le monde doit le faire à l'exception du DGE et du Vérificateur général. Qu'est-ce que vous suggèreriez?

M. Jacoby: Moi, je pense que le Protecteur du citoyen, comme n'importe quelle institution de l'appareil de l'État, ne peut pas se permettre de dépenser «en veux-tu, en voilà». Sauf qu'il m'apparaîtrait beaucoup plus normal de discuter les budgets de l'institution avec les parlementaires de qui relève cette institution. Lorsque le Protecteur du citoyen discute avec un haut

fonctionnaire du Conseil du trésor ou un ensemble de hauts fonctionnaires, discute avec des analystes du Conseil du trésor, c'est tout à fait malsain. Tout le monde est en conflit d'intérêts. Il est évident que les fonctionnaires du Trésor sont assujettis au Protecteur du citoyen pour certains types de dossiers. Je ne dis pas qu'il y a mauvaise foi, sauf que ça n'a pas de bon sens. Je pense que les seules personnes capables de poser les bonnes questions au Protecteur du citoyen, ce ne sont pas des fonctionnaires, ce n'est pas un ministre, en ce qui touche les budgets et effectifs, ce sont les parlementaires eux-mêmes. Ça va de soi. Et, moi, ma solution, c'est que je préférerais, soit comme le DGE, soit comme le Vérificateur général, avoir à débattre de mes budgets, les justifier, les expliquer, répondre aux questions, soit au Bureau de l'Assemblée nationale, qui est le pendant, pour l'Assemblée nationale, du Conseil du trésor, soit à la commission des institutions, à qui je fais rapport annuellement. Je pense qu'on ne peut pas poursuivre dans cette voie-là, et c'est une difficulté majeure. Alors, je pense que, si on croit à l'utilité, voire la nécessité d'institutions comme la nôtre, qui sont là pour assister les parlementaires dans leurs pouvoirs de surveillance des excès de l'Exécutif, tant au niveau de l'utilisation des budgets qu'au niveau des gestes de l'administration, je pense qu'il est normal que le Protecteur du citoyen justifie ses budgets devant le Parlement. Et il est évident que le Parlement est souverain, et quand la commission parlementaire ou le Bureau aura dit: Bien, c'est ça pour cette année, ça sera ça pour cette année. Au moins, on aura pu se parler des vraies choses, alors qu'il est impossible de parler des vraies choses avec les fonctionnaires du Conseil du trésor.

J'ai dû, dans ce dossier-là, en appeler à des autorités supérieures, finalement, ce qui fait que le président du Conseil du trésor m'a écrit récemment pour me dire que, si nous avions des difficultés, nous avions toujours le choix de présenter une demande au Fonds de suppléance. Mais je pense que, malgré cette ouverture, c'est encore devant des fonctionnaires que les dossiers vont être traités par des analystes. Je n'ai rien contre les analystes, mais les analystes, tout ce qu'ils ont à faire, c'est d'analyser. Ils ne font pas de différence entre un programme gouvernemental normal et un programme de l'Assemblée nationale, des personnes désignées. Alors, finalement, ça serait ça, ma solution.

M. Gauthrin: Si vous me permettez... Vous permettez que je continue les... Oui?

Le Président (M. Dauphin): M. le député de Verdun, oui.

M. Gauthrin: Il est clair que vous ne pouvez pas le faire devant les commissions parlementaires parce que les parlementaires ne peuvent pas attribuer des montants, des budgets. Donc, ça pourrait, le cas échéant, être devant le Bureau de l'Assemblée nationale. Mais, là, vous vous retrouverez dans la même mécanique.

C'est-à-dire, le Bureau de l'Assemblée nationale n'a pas nécessairement les analystes pour pouvoir analyser réellement vos demandes budgétaires. Est-ce que le principe d'enveloppe fermée ou de choses comme ça serait une possibilité que vous pourriez envisager?

M. Jacoby: Je n'ai pas examiné ça, mais ce que je peux vous dire, si jamais... Voyez-vous, ce qu'on constate au niveau de l'évolution des plaintes — ça, c'est un peu en dents de scie — certaines années, on a une augmentation de plaintes qui frise l'augmentation des prix à la consommation; d'autres années, c'est du 15 % ou 20 %, et si nous devons maintenir la même qualité de services... Vous savez, quand le citoyen s'adresse à nous, il ne s'attend pas à ce qu'on lui donne une réponse dans 3 ans ou dans 2 ans. Il veut que ce soit rapide. Nos délais moyens, actuellement, sont de 7 mois. Alors, je ne sais pas. Ça serait **peut-être** à envisager, mais je n'ai pas examiné l'impact d'une proposition comme celle-là.
(15 h 50)

Ce que je peux vous dire, cependant, c'est que le conseiller juridique qui est le conseiller juridique du Vérificateur général et du Directeur général des élections à qui j'ai demandé si on avait besoin de changer la loi pour transférer la responsabilité à l'Assemblée nationale, Me Tremblay, nous dit qu'on n'a même pas besoin de changer la loi pour transférer la responsabilité à l'Assemblée nationale. Me Tremblay nous dit qu'on n'a même pas besoin de changer la loi.

M. Gauthrin: Mais je vous pose une question de directive, M. le Président. Est-ce qu'on peut parler de tous les sujets ou je passe sur chacun de mes sujets, les uns après les autres?

Le Président (M. Dauphin): Moi, mon rôle, c'est de m'assurer qu'il y ait un partage équitable du temps...

M. Gauthrin: Équitable, je comprends, après que monsieur...

Le Président (M. Dauphin): ...assurer une certaine alternance. Mais ça fait 13 ans que je fais ça, je vais m'organiser pour être équitable. Vous ne pouvez pas avoir de crainte là-dessus.

M. Gauthrin: Donc, on peut continuer et changer le sujet? C'est ça?

Le Président (M. Dauphin): Oui, oui.

M. Gauthrin: Parfait.

Le Président (M. Dauphin): Mais, juste avant de changer de sujet...

M. Gauthrin: Je voudrais terminer sur celui-là. Allez-y.

Le Président (M. Dauphin): Oui.

M. Gauthrin: Est-ce que vous pourriez nous donner, aux membres de cette commission, savoir comment, dans les autres pays qui ont des protecteurs des citoyens, une analyse comment les bureaux du protecteur du citoyen sont financés? Vous l'avez? Vous pouvez nous le déposer?

M. Jacoby: Non, je n'ai pas ça avec moi, mais je pourrai...

M. Gauthrin: ...nous le déposer à la commission?

M. Jacoby: Oui, je pourrai le transmettre au Secrétariat de la commission dans les meilleurs délais.

M. Gauthrin: Merci. Alors, moi, j'ai terminé sur les questions financières. J'ai 2 autres sujets à toucher. **Est-ce** que je les touche maintenant, ou je passe...

Le Président (M. Dauphin): On fait de l'alternance, mais, juste avant...

M. Gauthrin: On fait l'alternance.

Le Président (M. Dauphin): Mais, juste avant de reconnaître M. le député d'Anjou... C'est sur le même sujet, M. le député d'Anjou? Sur l'indépendance financière, comme le Protecteur du citoyen l'a mentionné lui-même tantôt, c'est que ça a fait l'objet d'une recommandation formelle de la commission des institutions, il y a plus de 2 ans. Malheureusement, les conclusions de notre commission n'ont pas été, évidemment, entérinées, à mon grand regret, parce que j'ai passé 3 ans là-dessus à temps plein avec le député de Rouyn-Noranda—Témiscamingue et Mme la députée de Hochelaga-Maisonneuve. Mme la députée de Terrebonne était présente, M. le député d'Iberville. Mais, évidemment, à pas de tortue — sans faire de référence à des campagnes au leadership fédéral — mais, à pas de tortue, on espère bien, un jour, y accéder. Mais je tiens tout simplement à souligner que c'était une recommandation unanime que le Protecteur du citoyen, dorénavant, puisse obtenir ses budgets hors de la portée du Trésor. Comme le DGE, ce matin. La commission des institutions a approuvé les prévisions budgétaires du Directeur général des élections. C'est la commission des institutions qui les a approuvées, ce matin, suite, évidemment, à une proposition du Directeur général des élections. Alors, moi, je considère, et je suis persuadé que c'est le voeu aussi de tout le monde, que, dorénavant, le Protecteur puisse obtenir ses budgets, soit des membres de l'Assemblée nationale, par une membrane qui s'appelle le Bureau de l'Assemblée nationale, un peu comme fait le Vérificateur général. Alors, au niveau de l'indépendance financière, ça fait l'objet d'une recommandation unanime. Sur ce, M. le député d'Anjou.

M. Bélanger (Anjou): Je pense que le député de Mercier veut intervenir avant moi.

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

M. Godin: Ce n'est pas le fait d'être avant vous, c'est le fait que je suis le plus ancien député ici...

Le Président (M. Dauphin): C'est vrai.

M. Godin: ...du côté de l'Opposition.

Une voix: Et vous êtes le porte-parole.

Augmentation du nombre d'enquêtes

M. Godin: M. le Président, j'aimerais demander au Protecteur du citoyen... Il nous a annoncé tout à l'heure, via sa Directrice générale des enquêtes, une augmentation de 12 000 enquêtes pour l'année qui se termine. **Par** rapport à l'année précédente, quel est le nombre d'enquêtes de plus, ou en chiffres ou en pourcentage?

M. Jacoby: Pour l'année 1991-1992, nous avons initié 10 319 affaires. Pour l'année 1992-1993, nous avons initié 11 767 affaires, ce qui représente une augmentation, en termes de dossiers initiés, de l'ordre de 10 %.

M. Godin: Ça répond à ma première question, M. le Président.

Le Président (M. Dauphin): Allez-y, M. le député de Mercier.

Autonomie de fonctionnement de l'institution

M. Godin: Deuxième question. Est-ce qu'il existe un autre moyen de garantir votre autonomie, pas seulement financière mais de fonctionnement, que le régime actuel d'élection par un vote au Parlement? Le meilleur mode pour assurer votre protection, si je peux m'exprimer ainsi... Parce que, moi, je me sens aujourd'hui comme le protecteur du Protecteur, après avoir lu tout ce que j'ai lu sur les menaces — l'épée de Périclès, comme on disait dans **Le Nouvelliste**, à Trois-Rivières — l'épée de Damoclès qui pèse sur vous, j'aimerais savoir si vous avez des suggestions à faire quant à votre nomination, qui garantirait — peu importe votre rapport, peu importe votre certain acharnement contre certains ministères — votre liberté d'action et d'enquête. Est-ce que le mode de nomination qui est le vôtre vous semble bien être le nec plus ultra qui garantit votre autonomie d'action?

Le Président (M. Dauphin): M. Jacoby.

M. Jacoby: Alors, je vais déborder le cadre de l'affaire Jacoby pour vous parler en termes d'institution.

Une voix: Y a-t-il eu une affaire Jacoby?

M. Jacoby: Bien, c'est ce qu'on lit dans les journaux. Je pense que... D'abord, je dois... Il faut bien comprendre que l'institution du Protecteur du citoyen, c'est une institution qui est personnalisée. C'est un titulaire qui est nommé sur recommandation du premier ministre et par résolution de l'Assemblée nationale, et c'est tout à fait la prérogative du premier ministre de décider, à l'expiration d'un mandat, si oui ou non il renouvelle le mandat du titulaire ou s'il le remplace. Je pense que c'est tout à fait normal et légitime. Ce qui est difficile sur un plan institutionnel, c'est lorsque le titulaire est entre 2 chaises. Extrêmement difficile. Quand je parle du titulaire, je parle de l'institution parce que ça a un effet dans l'ensemble de l'institution du Protecteur du citoyen.

Je pense qu'il faudrait prévoir des changements profonds au mode de nomination et au mandat du Protecteur du citoyen. Je pense qu'il serait plus normal, d'abord, que le Protecteur du citoyen soit choisi, comme ça se fait dans plusieurs provinces canadiennes et dans certains pays, soit choisi suivant un mode transparent de recrutement et de sélection. S'il y a des personnes qui doivent être nommées d'une manière transparente et donner la chance à tout le monde, je pense que c'est bien des institutions comme celle du Vérificateur général et celle du Protecteur du citoyen. C'est la première chose. Il existe dans nos lois provinciales, pour des juges, qui sont des gens indépendants et qui doivent l'être de par leur fonction, un processus dans la loi de recrutement et de sélection. Ça existe dans plusieurs provinces. Au départ, il y aurait là une garantie, une apparence d'impartialité.

La deuxième chose qui m'apparaîtrait plus normale dans notre système démocratique, c'est que l'initiative de la nomination ne relève pas du pouvoir exécutif, mais du Parlement lui-même, comme ça existe dans plusieurs pays et dans plusieurs provinces canadiennes. Que ça soit une commission de l'Assemblée nationale qui fasse des recommandations pour la nomination du Protecteur du citoyen. Ça existe dans plusieurs pays et dans plusieurs provinces. Dans le fond, je crois que, dans ce domaine-là, il faut un processus qui soit le plus dépolitisé possible et le plus transparent possible. En Alberta, par exemple, quand on veut nommer un protecteur du citoyen, c'est une commission de parlementaires qui lance des avis de concours à l'échelle canadienne. C'est la commission de parlementaires qui reçoit les candidatures. C'est la commission de parlementaires qui s'établit une grille d'évaluation et qui, par la suite, propose, recommande la nomination au gouvernement. Il est évident que le processus qui existe là est un processus qui est beaucoup plus dépolitisé parce que, si le Parlement **propose** un ou une candidate, il serait difficile pour le pouvoir exécutif de ne pas suivre cette

proposition-là, d'autant plus que le processus est assorti de toute la transparence en termes de sélection et de recrutement.

(16 heures)

Le Président (M. Dauphin): M. le député de Mercier. Je reconnais encore M. le député de Mercier parce qu'il a un avion à prendre tantôt, là, c'est pour ça qu'on lui donne toutes les questions qu'il veut, M. le député de Mercier.

M. Gauthrin: Avec plaisir.

M. Godin: Alors, je tiens à souligner le sérieux du Protecteur actuel quand il nous décrit ce qui se passe ailleurs, et moi, en ce qui concerne ce point-là, ça répond à toutes mes questions. Maintenant, je voudrais remettre la parole à la présidence, qui la distribuera à qui la demande.

Le Président (M. Dauphin): Distribuer la richesse. Juste avant de reconnaître M. le député de Hull, juste pour le bénéfice des nouveaux membres de la commission — parce que ce ne sont pas tous des anciens membres de la commission — c'est que la commission des institutions avait également étudié cet aspect-là. À un moment donné, la commission se demandait: Est-ce qu'on ne devrait pas exiger les trois quarts ou les quatre cinquièmes des membres de l'Assemblée nationale? Nous en étions arrivés à la conclusion qu'un parti politique peut former la majorité avec plus des quatre cinquièmes des membres de l'Assemblée nationale. On a songé aussi à la commission des institutions, qui pourrait, un peu comme un comité sénatorial américain, là, faire venir ou faire passer les candidats au crible, leur poser des questions, peut-être pas aussi sucrées que ce qu'on a vu dernièrement au niveau de l'Attorney General américain, mais, à tout événement, on a songé à tout ça et, finalement, ce qu'on s'était dit aussi c'est que, en pratique, le premier ministre — en tout cas, quand j'étais dans l'Opposition, c'était comme ça — propose des noms à l'Opposition officielle et, de mémoire, si l'Opposition officielle refuse un nom, la personne n'est pas recommandée par le premier ministre. En pratique, ce n'est pas écrit dans la loi habilitante du Protecteur, mais c'est ce qui se produit en pratique.

Une voix: Parce que ça prend le vote aux deux tiers.

Le Président (M. Dauphin): Effectivement, malgré qu'un parti pourrait avoir plus des deux tiers, comme c'est le cas actuellement. On pourrait nommer un protecteur, les libéraux, et l'Opposition officielle forme moins qu'un tiers, sauf que, en pratique, moi, je n'ai jamais vu ça qu'on nomme une personne à un poste aussi important que le Protecteur du citoyen sans avoir l'appui de l'Opposition officielle. Alors, M. le député de Hull.

Perception des pensions alimentaires

M. LeSage: Merci, M. le Président. M. Jacoby, vous traitez, dans votre rapport annuel à la page 79, des pensions alimentaires, et vous faites également une recommandation à la fin de ce petit chapitre à l'effet que la province devrait légiférer dans le sens que les pensions alimentaires soient directement déduites à la source du conjoint ou de la conjointe qui doit payer ou verser la pension alimentaire, et vous faites allusion également à d'autres provinces qui ont ce système-là, dont l'Ontario. J'aimerais savoir si vous êtes au courant s'il existe une entente entre l'Ontario et d'autres provinces, à savoir, si une personne déménage d'une province à l'autre, est-ce que le jugement la suit — c'est sûr que le jugement la suit — mais est-ce que la perception d'une province à l'autre peut se faire, et est-ce que vous seriez prêt, également, à faire une telle recommandation, à savoir que dans une région frontalière comme l'Outaouais québécois, par exemple, si une personne déménage de Hull et a un jugement qu'elle doit respecter à l'effet de verser une pension alimentaire, si le type déménage en Ontario, dans le moment, est-ce que vous pouvez le suivre, oui ou non, et, éventuellement, est-ce que vous êtes prêt à faire une recommandation pour pouvoir le suivre?

Le Président (M. Dauphin): Merci, M. le député de Hull. Juste avant que vous répondiez, Me Jacoby, je signale aux membres de la commission qu'on peut revenir sur d'anciens sujets, il n'y a pas de règles strictes, là. Alors, juste pour le bénéfice des membres, on peut passer d'un sujet à l'autre, il n'y a rien de rigide. Alors, Me Jacoby, excusez-moi.

M. Jacoby: Il existe actuellement une mécanique fédérale-provinciale qui fait que des ordonnances de pensions alimentaires rendues dans une province peuvent être exécutées dans une autre province, de même qu'il existe certains traités internationaux qui permettent l'exécution d'ordonnances alimentaires en dehors du Canada. Sauf que la difficulté... Il y a 2 types de difficultés là-dedans. D'abord, il y a la difficulté qu'on retrouve même quand on ne sort pas du Québec, là, pour se sauver de sa pension alimentaire. C'est que, quand on disparaît sans laisser d'adresse, il est très difficile de pouvoir «collecter», nécessairement. C'est le problème qui se pose aussi à l'échelle provinciale comme à l'échelle canadienne. Si quelqu'un s'en va en Colombie-Britannique et change d'identité... Alors, ça, il y a des difficultés.

La deuxième chose, c'est que, malheureusement — et je ferai des recommandations très précises là-dessus dans le rapport que je vais déposer dans quelque temps — le système de perception des pensions alimentaires interprovincial souffre de délais bureaucratiques énormes. Et on sait qu'on est en matière de survie et de besoins essentiels. Et je pense que le système est trop bureaucratique. Alors, on aura des pistes de solutions

pour faciliter le traitement de l'exécution des pensions alimentaires.

M. LeSage: M. le Président, si vous le permettez, un type qui demeure en Ontario ou qui demeurait en Ontario l'an passé et qui travaillait pour la General Motors à Oshawa et qui avait à payer une pension alimentaire, General Motors faisait un chèque à son épouse et un chèque à lui. Il quitte Oshawa depuis... Il est au Québec depuis 6 mois. Qu'est-ce qui arrive à la madame qui **est là-bas?** C'est parce que ça va se poser, éventuellement, si jamais votre recommandation à l'article 79 était suivie par notre gouvernement... Cette situation pourrait se poser... Qu'est-ce qui arrive à la madame qui demeurait à Oshawa?

M. Jacoby: Alors, le cas auquel vous réferez, c'est si l'employeur versait la pension alimentaire à l'épouse ou au créancier, c'est parce qu'on avait pratiqué une saisie auprès de l'employeur. Mais, si l'employé déménage, pour pouvoir réaliser cette saisie-là, il faut passer par toute la mécanique de l'entente interprovinciale. Et c'est là que ça pose des difficultés.

Par ailleurs, ce que nous n'avons pas au Québec — et je ferai une recommandation précise là-dessus — on sait qu'au ministère... Est-ce que j'ai répondu à votre question?

M. LeSage: Non, continuez, ça va très bien, là.

Une voix: Il est bien content de votre réponse. Continuez.

M. LeSage: Allez-y, continuez.

M. Jacoby: Il existe, depuis plusieurs années, à Ottawa, pour ce qui est du ministère du Revenu, une loi qui fait en sorte que, si une personne est créancière d'une somme d'argent du ministère du Revenu, soit un retour d'impôt ou autre chose, et que cette personne-là a, par ailleurs, sur elle, une ordonnance de pension alimentaire qu'elle ne paie pas; quand on transige avec le ministère fédéral de l'impôt, le ministère fédéral **peut** saisir, retenir les sommes et les affecter aux versements de la pension alimentaire. Au Québec, ceci n'existe pas. Je pense que ça ne réglera pas tous les problèmes de pensions alimentaires, mais ça va en régler un certain nombre, à tout le moins pour ceux et celles qui font des déclarations de revenus. Parce que, dans le domaine des pensions alimentaires, c'est véritablement scandaleux ce qui se passe, absolument scandaleux. Je pense que c'est un problème social extrêmement... un des plus graves qui existent actuellement chez nous et particulièrement lorsque ça affecte la pension alimentaire des enfants, parce qu'on voit des cas... Nous, on n'a pas compétence sur les pensions alimentaires. On l'a par le biais du ministère de la Justice qui a son système de perception des pensions alimentaires qui n'est pas efficace, malheureusement, parce qu'il n'y a pas d'enquêteur dans ce

ministère-là pour la recherche de débiteurs. Dans les palais de justice, il y en avait autrefois, mais il n'y en a plus. Et, ensuite, les percepteurs n'ont pas assez de pouvoirs.

(16 h 10)

Mais, ce que l'on constate, ce sont des choses absolument incroyables, incroyables. Des personnes, d'anciens travailleurs autonomes, qui ne paient pas leur pension alimentaire, qui se promènent avec une voiture de l'année, qui ont des propriétés qui sont au nom d'autres personnes, des personnes qui mènent un train de vie absolument extraordinaire, et des personnes qui, comme elles sont censées être sans revenus, sont admissibles à l'aide juridique. Elles sont admissibles à l'aide juridique — un programme gouvernemental — tandis que l'autre partie, la mère des enfants, parce qu'elle gagne une couple de 1000 piastres de plus que ce qui est prévu annuellement en vertu des barèmes de l'aide juridique, elle n'a pas les moyens de se payer un avocat. Et si, 10 ans plus tôt, il y a eu un règlement, par exemple, la cession de la résidence familiale, nous avons des cas où des femmes sont obligées d'hypothéquer, de surhypothéquer leur maison et qui ne sont même plus capables de faire affaire avec un avocat pour représenter leurs intérêts et les intérêts des enfants. Et ça, ça se passe en cour à tous les jours. Le rapport que je vais présenter va montrer ces cas d'horreur. C'est connu dans le milieu. Et on sait aussi qu'il y a des questions d'éthique professionnelle de la part de certaines corporations professionnelles dans ce domaine-là. Il y a tout un problème qui est très, très profond chez nous. Alors, des drames d'horreur, on en vit comme ça tous les jours. Et il y a aussi tous les liens entre l'aide sociale et les pensions alimentaires. Enfin, il y a une foule de problèmes, et je serai très heureux, éventuellement, de soumettre ce rapport sur la problématique et sur les solutions à y apporter.

Un exemple très simple: vous savez, en matière de faillite, là; la loi de faillite, elle présume quoi? Que, pendant un délai, toutes les transactions que vous avez faites avant la faillite, toutes ces transactions-là sont réputées frauduleuses. Une solution qui réglerait une partie des problèmes, ça serait qu'on prévoit que, lorsqu'il y a non-paiement de la pension alimentaire ou contestation de la pension alimentaire, les transactions effectuées dans le temps qui a précédé soient annulées. Vous savez ce que notre droit demande, actuellement, pour les faire annuler? Il faut que la femme ou la mère prenne un avocat pour faire une cause qui est impossible, pour faire une preuve impossible à faire. Il existe dans notre Code civil une action qui s'appelle l'action paulienne. Il faudrait prouver que, lorsque le mari a cédé son commerce pour 1000 \$ et autres considérations, il faudrait prouver qu'il l'a fait dans l'intention de se soustraire à l'acquittement de ses obligations alimentaires. C'est une preuve aussi dure à faire que la preuve hors de tout doute raisonnable en matière criminelle. Alors, nos lois sont là, elles sont remplies de trous, et elles ne se sont pas adaptées, finalement, à un

phénomène nouveau, chez nous comme ailleurs dans nos sociétés occidentales, c'est le phénomène des ruptures, le phénomène des abandons, phénomène qui est relativement récent, qui remonte à une génération, et nos lois n'ont pas suivi. D'où des situations horribles.

M. LeSage: Alors, M. le Président, à moins qu'un autre membre...

Le Président (M. Dauphin): M. le député de Hull, je sais que j'ai beaucoup de demandes d'intervention, mais brièvement.

M. LeSage: Oui. Mais à moins qu'un autre membre veuille parler, là, de pensions alimentaires...

Le Président (M. Dauphin): Des pensions alimentaires. Est-ce que vos questions étaient aussi sur les pensions alimentaires? On pourrait **peut-être** épuiser ce sujet-là avant d'aborder un autre sujet.

M. LeSage: O.K. Parfait, merci, M. le Président.

Le Président (M. Dauphin): Alors, M. le député d'Anjou.

M. Bélanger (Anjou): Je vous remercie, M. le Président. Au niveau des pensions alimentaires, je ne peux qu'abonder dans le même sens que le Protecteur du citoyen. J'ai pratiqué le droit pendant près de 10 ans en pratique privée, et, malheureusement, des cas d'horreur comme ceux que vous nous avez contés, j'en ai vu plusieurs. Et je pense aussi, de la façon dont vous nous racontez ça, que vous êtes conscient que la perception automatique des pensions alimentaires ne pourrait régler à elle seule tous ces problèmes. J'ai eu à échanger hier en Chambre avec le ministre de la Justice, relativement aux services ontariens, le système ontarien qui est en place depuis, je crois, tout près de 1 an relativement à la perception des pensions alimentaires, qui prévoit la perception automatique des pensions alimentaires.

Je sais que le ministre de la Justice n'est pas favorable à cette mesure. Quant à moi, je vous le dis tout de suite, elle m'apparaît... je suis très favorable à cette mesure quitte à faire une étude des coûts, quitte à raffiner le processus. Évidemment, c'est une expérience en cours en Ontario. Alors, j'aimerais savoir, premièrement, vous, que pensez-vous du modèle ontarien qui est présentement en place? Est-ce que vous avez eu connaissance, un peu, des résultats apportés par ce système ontarien? Et vous faites référence, d'ailleurs, dans votre rapport de systèmes identiques ou similaires qui existaient dans d'autres provinces. Est-ce que vous pourriez peut-être élaborer sur ce sujet?

Le Président (M. Dauphin): Me Jacoby.

M. Jacoby: Le système que nous avons actuellement est un système qui était très bon au début, mais on

a trouvé des moyens de contourner ce système-là. Comme n'importe quel système mis en place, on le contourne. Quand tu ne veux pas payer, tu trouves un moyen de contourner le système, et, en plus, bien, avec la réduction des effectifs, au niveau de la perception alimentaire, l'abandon des enquêteurs, ça affaiblit le système.

Le système ontarien, d'une manière générale, nous sommes en train de l'évaluer, c'est un système qui est analogue à ce qui existe aussi dans d'autres pays. Je ne peux pas vous donner une opinion immédiate, sauf que mon évaluation première, c'est qu'il apparaît plus efficace et efficient que le système que nous avons. Et l'avantage aussi que possède ce système, et plusieurs États américains ont un système analogue, c'est qu'il enlève quelque chose de dramatique dans la perception des pensions alimentaires, c'est qu'il empêche que les enfants soient pris en otage dans les rapports entre... à cause des rapports entre les ex-conjoints. Ça, ce sont des cas que l'on constate continuellement. Moi, je pense — en tout cas, sous réserve, là, je parle plus personnellement, on n'a pas **«computé»** les études — je pense que le meilleur système, c'est un système où il y aurait une prise en charge de l'État. Et, d'après ce qu'on a pu étudier ailleurs, on constate que l'État ne perd pas d'argent, au contraire. Ça fonctionnerait relativement bien, si on voulait, au niveau de la récupération, par le biais de la sécurité du revenu, la loi de l'aide sociale.

Alors, c'est tout ce que je peux vous dire à ce stade-ci, mais je suis convaincu qu'un des grands drames dans tout ça c'est la prise en otage des enfants, entre guillemets, et qui fait que, pendant toute la durée du conflit, les enfants sont dépersonnalisés, les enfants ne savent plus de quel bord donner et ces enfants-là sont marqués jusqu'à leur mort. Et c'est là qu'on voit se développer la délinquance, c'est là qu'on voit se développer un tas de phénomènes associés à la pauvreté.

M. Bélanger (Anjou): M. le Président.

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

M. Bélanger (Anjou): Oui, je ne sais pas si vous êtes d'accord avec moi, Me Jacoby, mais, dans la tête de beaucoup de gens — dont, je pense, le ministre de la Justice — on assimile le paiement d'une pension alimentaire au paiement d'une amende, au paiement d'un genre de punition, un peu, pour certaines personnes et on assimile donc la perception automatique des pensions alimentaires un peu comme à une saisie, à une certaine condamnation, et je pense qu'une des avenues, justement, est de travailler au niveau des mentalités pour comprendre qu'une pension alimentaire, c'est un droit qui a été attribué par un juge à une personne qui en est créancière de cette obligation-là. Je pense qu'il y a beaucoup à faire à ce niveau-là. Parce que j'ai remarqué, dans ces différents dossiers là, la personne qui paie une pension alimentaire, elle, considère un peu que c'est

comme une amende, une punition qu'elle a et elle cherche alors, à ce moment-là, tous les moyens possibles pour essayer d'éviter son obligation. Je ne sais pas si vous êtes d'accord avec mon analyse.

M. Jacoby: Oui, plusieurs... Bien, les non-payeurs pensent comme ça.

M. Bélanger (Anjou): Oui.

M. Jacoby: Il est évident qu'on a un problème qui est plus profond que ça, c'est-à-dire qui est plus profond que tout ce qu'on voit superficiellement. Un problème plus profond, c'est qu'on n'a pas conscience que non seulement c'est un droit pour l'enfant de recevoir une pension alimentaire, mais c'est une responsabilité de celui ou de celle qui l'a mis au monde. Et c'est une responsabilité qui est un véritable devoir. Alors, il y a des questions d'éducation, mais l'éducation, ça a des effets à long terme.

Je ne sais pas si on doit faire comme dans certains États américains, mais, en tout cas, c'est terriblement efficace: de mettre dans les supermarchés des posters avec le nom de la personne et le montant dû. Ça, c'est très efficace. Je ne sais pas si ça résisterait à nos 2 chartes, mais il faut dire que les chartes n'ont pas été faites non plus pour permettre à des gens de frauder, et, s'il le fallait, il faudrait faire des clauses «nonobstant».

Le Président (M. Dauphin): Merci, Me Jacoby. Est-ce qu'il y a d'autres questions sur les pensions alimentaires?

Mme Pelchat: Là-dessus, Me Jacoby, vous avez parlé... Tout à l'heure en répondant à la question de mon collègue, vous avez dit qu'il y avait des questions d'éthique au niveau des corporations professionnelles. Vous n'avez pas élaboré. J'aimerais ça que vous élaboriez un peu pour savoir qu'est-ce que vous vouliez dire là-dedans au niveau de la perception des pensions alimentaires et tout ça.
(16 h 20)

M. Jacoby: Bien, il est certain que, comme dans tous les secteurs du droit, il y a des spécialistes.

Mme Pelchat: Oui.

M. Jacoby: Alors, il y a des spécialistes en droit aussi qui ne prennent que ce genre de causes là.

Mme Pelchat: Mais quand vous... J'aimerais ça... Je sais que vous... Je ne veux pas vous mettre dans l'embarras et faire en sorte que vous accusiez une profession un peu plus durement par rapport à une autre, mais vous dites qu'il y a des problèmes d'éthique — c'est ce que vous avez dit, j'ai pris une note — d'éthique au niveau de certaines...

M. Jacoby: Bon.

Mme Pelchat: ...corporations professionnelles...

M. Jacoby: Alors...

Mme Pelchat: ...et...

M. Jacoby: Oui.

Mme Pelchat: ...j'aimerais ça que vous soyez plus précis.

M. Jacoby: Bon, écoutez. Il y a... Le problème d'éthique, par exemple, pour un avocat...

Mme Pelchat: Oui.

M. Jacoby: ...c'est d'utiliser au maximum des procédures pour gagner du temps. Ça se voit dans ce domaine des pensions alimentaires, comme ça peut se voir dans d'autres domaines. Il est certain qu'il y a des règles d'éthique qui existent, mais, souvent, la pratique, dans certains domaines, est «borderline» en termes d'éthique. Alors, on constate, par exemple, que, dans le domaine des pensions alimentaires, les cas qu'on voit tous les jours — bien, pas tous les jours, mais presque — des cas d'horreur, au palais de justice de Québec, de Montréal ou ailleurs, les abus de procédure, qui, par ailleurs, ces abus de procédure, sont générés en partie par le mode de rémunération prévu par la Loi sur l'aide juridique, qui est un paiement à l'acte, en plus. Alors, on dirait que le système est tout — comme dirait Bossuet — **poigné** ensemble, pour faire en sorte que des situations comme ça perdurent.

Mme Pelchat: Est-ce que vous n'avez pas constaté aussi un abus de l'autre côté? Peut-être que ça va vous faire sourire, mais j'ai eu quelques cas dans mon comté, c'est-à-dire la personne qui ne remet pas au système de perception alimentaire sa pension le 1er du mois à 16 heures. Le lendemain, on voit arriver l'huissier. J'ai eu plusieurs plaintes de ce genre au fait que le ministère de la Justice et le système de perception alimentaire étaient très sévères ou presque abusifs. Alors, les gens avaient vraiment l'impression que c'était la police qui venait dire: Écoute, là, hier, à 16 heures, ton chèque n'était pas rentré, un instant! Et ils ont, à chaque fois, l'impression **qu'ils** sont saisis. **Est-ce** qu'il n'y a pas... Parce que j'ai eu plusieurs plaintes à mon bureau de comté. Est-ce que vous analysez aussi ce côté, même si on a comme prémisse de base que le mauvais, c'est celui qui ne paie pas? Mais...

M. Jacoby: Oui, vous avez raison. C'est marginal par rapport à l'autre phénomène...

Mme Pelchat: Oui.

M. Jacoby: ...mais il existe. Il existe, ce phénomène. Il est beaucoup plus causé par des questions, je

dirais, de type psychologique, très souvent, ou encore le refus d'accepter que l'union ait pu subir une rupture. Et l'humain est ainsi fait que, dans certains cas, on garde beaucoup d'acrimonie, plus qu'une simple rivalité, de l'acrimonie qui fait que ça se tire d'un bord comme de l'autre. Il y a des abus aussi de l'autre côté, mais je dirais que c'est quand même, ce que l'on peut constater, dans une proportion moindre.

Mme Pelchat: Oui, mais, moi, je parlais des officiers de perception alimentaire qui, eux, dans l'exercice de leurs fonctions, ont **peut-être** abusé de leur pouvoir. Dans ce sens-là, est-ce que vous avez eu des plaintes?

M. Jacoby: Est-ce que vous parlez du cas des huissiers ou...

Mme Pelchat: Je ne pourrais pas vous dire exactement parce que je ne suis pas assez spécialisée, je ne connais pas exactement... Mais les gens qui nous appellent et qui nous disent: Écoutez, on n'a pas... La personne n'a pas reçu son chèque. Le bureau des perceptions nous appelle et, souvent, c'est un délai de la poste ou des choses comme ça. Est-ce que vous avez eu des plaintes? Est-ce que vous avez eu à analyser ce genre de dossiers? Parce que c'est... Particulièrement sur la Rive-Sud, **semble-t-il**, que c'est... Au palais de justice de Longueuil, semble-t-il que le bureau de perception est plus sévère qu'ailleurs, **peut-être**.

M. Jacoby: Je n'ai pas une connaissance exhaustive de chacun des cas. Est-ce que vous m'autorisez à demander à Me Hudon de...

Mme Pelchat: Oui.

M. Jacoby: ...répondre à cette question.

Mme Pelchat: Absolument.

Le Président (M. Dauphin): Me Hudon.

Mme Hudon (Frances): On a eu quelques plaintes, mais elles se sont toutes avérées non fondées. Mais ça nous ferait plaisir que vous nous référiez ces cas-là. On pourrait examiner ça.

Mme Pelchat: C'est déjà fait.

Mme Hudon: D'accord.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup. Sur les pensions alimentaires, juste avant de vous céder la parole, c'est que j'ai eu l'occasion de me taper une émission, qui s'appelle «Droit de parole», avec Mme la députée des **Chutes-de-la-Chaudière**. Je m'étais porté volontaire. Mme la députée était là. Et puis... J'espère que je ne vous **vole** pas votre question, mais c'était

justement par rapport au système ontarien. Est-ce que le Québec devrait s'harmoniser avec le système ontarien? Et puis, évidemment, je n'ai pas trouvé ça facile parce que j'avais des hommes divorcés d'un bord et des dames, évidemment, qui n'étaient pas nécessairement du même avis. Ça a même été assez agressif, par moments, mais, à tout événement... Moi, ce que je me disais, c'est que, l'homme ou la femme qui paie bien, je considère qu'on devrait quand même maintenir le statu quo. Mais aussitôt que l'homme ou la femme ne paie plus, là, je serais **peut-être** prêt à embarquer dans un système ontarien. Moi, je trouvais ça un peu fort qu'on retienne à la source sur son salaire la pension alimentaire, alors que c'est un bon payeur ou une bonne payeuse. Alors, ça, c'est mon opinion. Mme la députée des **Chutes-de-la-Chaudière**.

Mme Carrier-Perreault: C'est un commentaire.

Le Président (M. Dauphin): C'est un commentaire.

Mme Carrier-Perreault: Effectivement, on a eu l'occasion d'en discuter ensemble publiquement. Il ne reste pas vraiment beaucoup de questions. Je pense que le tour a été fait. Vous parliez de saisie, mais, dans le cas de la loi ontarienne, c'est plutôt vraiment une retenue à la source, au même titre qu'on fait des retenues pour diverses autres sources. Chez nous, présentement, c'est une saisie. On procède...

M. Jacoby: Dans le nouveau système ontarien, oui.

Mme Carrier-Perreault: Le système à plaintes, chez nous, c'est vraiment une saisie des arrérages, par exemple, et tout ça. D'ailleurs, à ce sujet-là, je pense que ça crée aussi un problème, cette question d'arrérages-là. Vous le disiez vous-même tout à l'heure qu'il y avait des délais bureaucratiques importants, que ça n'a presque plus de bon sens. Et ça, j'ai plutôt des cas, les gens qui m'en parlent — pour les cas de comté, ou autrement, puisque j'ai le dossier de la condition féminine — ils se plaignent beaucoup plus des cas de femmes qui n'ont pas de revenu et qui ont beaucoup de difficultés à obtenir leur pension. Les cas d'horreur dont vous parliez.

Moi, je voudrais savoir, M. le Président, vous avez parlé du rapport et tout ça. Vous avez dit: Éventuellement. Et ça fait longtemps qu'on l'attend; on en entend parler depuis longtemps... Plus précisément, ça veut dire à peu près quand, dans votre esprit «éventuellement»?

M. Jacoby: Le rapport sur les pensions alimentaires?

Mme Carrier-Perreault: Oui, le rapport que vous allez émettre.

M. Jacoby: Je crois être en mesure de le publier à la mi-août.

Mme Carrier-Perreault: Merci.

Le Président (M. Dauphin): Merci, beaucoup. J'ai beaucoup de demandes d'intervention, mais il faut que je sois équitable. Alors, évidemment, ça serait peut-être au tour du député de Verdun, mais Mme la députée de Terrebonne n'a pas abusé du temps jusqu'à maintenant. Alors, c'est Mme la députée de Terrebonne, ensuite, M. le député de Verdun. J'espère que vous ne m'en voudrez pas trop, M. le député de Verdun.

Mme Caron: Merci, M. le Président.

Le Président (M. Dauphin): C'est sa première intervention.

Avant-projet de loi sur le Protecteur du citoyen

Mme Caron: Oui, M. le Président a rappelé que nous avons travaillé ensemble pour le rapport qui a été déposé en novembre 1991. Dans vos remarques, vous avez, Me Jacoby, parlé de l'aspect législatif et vous nous avez informé que vous aviez déposé un avant-projet de loi au ministère de la Justice, comme il se devait. Est-ce que vous pouvez nous préciser à quelle date cet avant-projet de loi a été déposé? Vous avez dit que ça a été suivi de rencontres. Moi, j'aimerais que vous nous fassiez le point. Parce que je pense que, tant et aussi longtemps que nous n'aurons pas l'adoption d'un projet de loi sur l'aspect législatif de votre mandat, c'est évident qu'on ne pourra pas donner suite au rapport qui avait demandé beaucoup de travail et d'efforts et qui avait été adopté, effectivement, à l'unanimité, donc, que les membres souhaitaient vraiment voir se réaliser. Alors, qu'est-ce qui semble poser problème, puisque ça retarde? Est-ce que vous pouvez nous faire le point davantage là-dessus?

Le Président (M. Dauphin): Me Jacoby.

M. Jacoby: Le rapport de la commission a été déposé en novembre 1991, et, dès le 24 avril 1992, j'ai eu l'occasion de rencontrer le secrétaire général du gouvernement pour savoir qui piloterait éventuellement une loi sur le Protecteur du citoyen. Serait-ce le premier ministre ou le ministre de la Justice? Et, finalement, il a été décidé que ce serait le ministre de la Justice, ce qui fait que, le 14 mai 1992, j'ai eu l'occasion de rencontrer le sous-ministre de la Justice, et nous avons convenu que le Protecteur du citoyen prendrait l'initiative de rédiger un document de travail, un projet de mémoire au Conseil des ministres dans les prochaines semaines.
(16 h 30)

Alors, nous avons travaillé l'été 1992 sur ce projet de loi. Nous avons transmis l'ensemble du dossier le 2 septembre 1992 au ministère de la Justice et au

secrétaire général du gouvernement. La première rencontre en comité de travail, avec des fonctionnaires du ministère, a eu lieu le 17 décembre 1992, et la deuxième rencontre, le 18 mai 1993.

Le Président (M. Dauphin): Mme la députée de Terrebonne.

Mme Caron: Les 2 rencontres que vous avez eues jusqu'à maintenant, est-ce que ça vous laisse prévoir qu'il pourrait y avoir, effectivement, le dépôt d'un projet de loi à la prochaine session ou est-ce que vous pensez que les rencontres, jusqu'à maintenant, il y a plusieurs points qui posent problème et que ça pourrait être reporté?

M. Jacoby: Il y a plusieurs éléments de réponse à votre question. La première chose que je peux vous dire, c'est que, en termes de dynamique, ça ne marche pas. Parce que, quand vous fonctionnez avec un groupe de fonctionnaires sur un projet de loi dont le but est d'augmenter l'efficacité des pouvoirs du Protecteur du citoyen, tel que recommandé par la commission des institutions, de préciser des ambiguïtés qui mettent en doute notre compétence, ce n'est pas sain, ça. Ça ne marche pas. Ce qui fait que c'est très long. C'est très long, et je suis obligé, à chacune des réunions, de refaire une leçon de choses pour expliquer que le Protecteur du citoyen n'est pas un fonctionnaire comme les autres; ce n'est pas le sous-ministre d'un autre ministère. Quand il s'agit, par exemple, de préciser, dans la loi, le pouvoir d'enquête systématique, bien, vous comprenez que, pour des fonctionnaires, ce n'est pas drôle, ça. Alors, je trouve que ce type de dynamique est malsain. Je pense que, pour travailler un projet de loi de ce type, il faut qu'il y ait des gens politiques. Je ne dis pas qu'il ne doit pas y avoir de fonctionnaires. Il devrait y avoir, quand on fait affaire, par exemple, avec le ministre de la Justice, un représentant de son cabinet et aussi, parce que ça donne suite à des recommandations à l'Assemblée nationale, que participent à cette discussion des députés qui forment la commission des institutions. Parce que c'est très lourd comme système. Parce qu'il ne faut jamais oublier que le Protecteur du citoyen n'a pas de ministre pour faire avancer ses dossiers.

Alors ça, c'est un problème énorme. Il y a une question de culture organisationnelle. Je peux très bien comprendre la réaction des fonctionnaires. J'ai été moi-même sous-ministre de la Justice et fonctionnaire, et je sais très bien que nous avons notre culture, notre résistance à tout ce qui peut nous contrôler. Mais, une fois qu'on a dit ça, vous comprenez que, quand vous faites affaire avec des fonctionnaires pour changer des lois de ce type-là, bien, on avance à petits pas, pour ne pas dire à pas feutrés.

La deuxième chose, c'est que, avec les changements récents au ministère de la Justice — parce que le groupe de travail était présidé par le sous-ministre en titre — eh bien, j'ai l'impression qu'on repart à zéro.

Alors, n'étant pas de tempérament du tout, du tout pessimiste, je suis néanmoins convaincu que ce projet de loi n'atterrira pas en Chambre cet automne.

Mme Caron: Est-ce que ce serait faisable, est-ce que ce serait plausible de penser que ce projet de loi pourrait être traité un peu de la même façon que d'autres avant-projets de loi qu'on a étudiés au niveau de certaines commissions? **Est-ce** que ça accélérerait le processus si, par exemple, le ministre de la Justice l'amenait en commission parlementaire — et on sait que les projets de la Justice sont étudiés à la commission des institutions, donc, les mêmes parlementaires — et qu'il pourrait être étudié directement en commission parlementaire, puisque vous avez déjà préparé un avant-projet de loi?

M. Jacoby: Si ce document était présenté sous forme d'avant-projet de loi, il est certain qu'on sauterait plusieurs obstacles bureaucratiques et technocratiques et que la commission des institutions pourrait étudier cet avant-projet de loi, mais il faut toujours se rappeler qu'un avant-projet de loi est quand même piloté par un ministre. Mais, ça, c'est tout à fait normal. Donc, il doit être déposé, mais je pense qu'il faut trouver... Je n'ai pas la solution. Je peux vous dire que le processus actuel est très lent.

Mme Caron: Oui, parce que si je pense... Par exemple, l'avant-projet de loi pour la réforme du Code des professions a été déposé par le ministre responsable des lois professionnelles et étudié en commission parlementaire. Nous avons eu des audiences et le projet de loi va revenir, ensuite, en commission. **Peut-être** que ça accélérerait un petit peu, mais il faudrait qu'il y ait la volonté politique du ministre de la Justice de le déposer, évidemment. Je vous remercie.

Le Président (M. Dauphin): Ou bien donc, ça peut être un député qui le dépose.

M. Gauthrin: M. le Président, sur ce sujet-là, puis je vais revenir sur l'autre après, pourquoi, alors que vous avez plaidé sur le financement, au début, l'importance de ne pas être soumis au Conseil du trésor, et vous avez plaidé sur l'importance de votre autonomie de liens avec l'Assemblée nationale... Là, maintenant, sur votre projet de loi, vous vous soumettez aux fourches caudines de l'**Exécutif** — non, c'est important — et pourquoi ne pas faire le lien qu'il pourrait y avoir entre votre projet de loi et le législatif? Donc, ma question que j'aimerais... dans la poursuite de Mme la députée de Terrebonne — quoique j'ai une autre question que je veux entrer après — c'est: Est-ce que votre projet de loi implique des dépenses budgétaires ou financières pour le gouvernement?

M. Jacoby: Dans l'état actuel, oui. Oui.

M. Gauthrin: Donc, dans ces conditions-là, mon hypothèse tombe à l'eau.

Le Président (M. Dauphin): Parce que, sinon... Vous nous voyez venir?

M. Jacoby: Oui, oui, bien sûr.

Le Président (M. Dauphin): Ça pourrait être un député...

M. Jacoby: Bien sûr.

Le Président (M. Dauphin): ...comme on l'a vécu avec la 198, sur l'imputabilité.

M. Jacoby: Oui, c'est ça. Je comprends très bien. Puis il faut dire que, chez nous, au Québec, la loi existe depuis 1968, puis elle a été modifiée une fois, en 1987. Puis le «pattern» qui a été dessiné à l'époque, c'est que **ç'a** passé par le ministère de la Justice et puis **ç'a** atterri en Chambre. À l'époque, ça s'est fait très vite.

M. Gauthrin: Toujours sur ce sujet-là — parce que vous me dites que certaines parties de votre loi impliquent des déboursés — est-ce qu'un sous-ensemble de votre loi, n'impliquant pas de déboursés, pourrait être significatif? C'est-à-dire, si on amputait votre loi, qui est actuellement un peu bloquée, si je comprends bien... et je comprends exactement ce que vous voulez dire par négocier avec les fonctionnaires. C'est donc trivial comme... surtout lorsqu'on veut les déranger. Si on amputait ce qui a des effets budgétaires, **est-ce** que ce serait amputer complètement le sens de votre loi que vous préparez?

M. Jacoby: Il y aurait des éléments très importants, parce que, dans le fond, ce qui engage, ce qui occasionnerait des dépenses additionnelles, c'est une extension partielle ou complète, au sens de la commission, comme elle le suggérerait à l'unanimité. Mais, pour le reste... Quand je pense, par exemple, à l'autonomie, l'indépendance financière, ça, ça n'engage pas de coûts. Nous avons dans notre avant-projet de loi toutes les dispositions pertinentes. Quand il s'agit de préciser certaines ambiguïtés dans la Loi sur le Protecteur du citoyen pour renforcer les pouvoirs dans le sens que la commission a proposé en 1992, je dis que les dépenses significatives... Bon, il y a des choses très importantes en dehors de l'extension de **compétences**. Il y a des choses qui entraînent des dépenses absolument minimes parce qu'elles seraient absorbées par notre bureau. La commission a proposé, notamment, le changement d'appellation. Elle a proposé une série de... Enfin, il y a des choses qui sont, disons, moins de substance, des choses plus de substance. Et, dans le fond, ce qui coûterait, ce serait l'extension de compétences.

Le Président (M. Dauphin): Parce que, effectivement, si vous me permettez, si on pouvait prendre tous les éléments qui n'engagent pas de dépenses **financières** ou de crédits, à ce moment-là, ce serait très facile pour l'automne. Mais il s'agit d'évaluer ça, stratégiquement parlant.

M. Gauthrin: M. le Président.

Le Président (M. Dauphin): Oui. Ensuite, M. le député de Mercier.

M. Gauthrin: Vous permettez? Parce que, là, ce n'était pas réellement la question que je voulais aborder. Mais sur cette question-là, vous restez, vous, sur la question de la loi?

Une voix: ...

(16 h 40)

Élaboration d'une charte des citoyens

M. Gauthrin: Alors, je voulais, si vous me permettez... Moi, je veux rentrer sur une dimension que vous avez abordée dans votre rapport. Vous avez parlé de la politique de qualité de services gouvernementale faite par le Conseil du trésor, politique qui, **semble-t-il**, est inconnue par l'ensemble des fonctionnaires. Vous l'avez comparée à la charte des citoyens que la Chambre des communes vient de passer. Alors, je voudrais échanger sur ces concepts-là et sur la validité ou l'intérêt qu'il y aurait, ici au Québec, d'aller dans la direction d'une charte des citoyens. Vous semblez l'avoir écartée dans votre rapport. Pour quelle raison? Et y aurait-il intérêt de reprendre les éléments de la politique qui ont été... donc, qui sont de nature administrative, pour leur donner un caractère législatif? Je voudrais avoir votre opinion là-dessus.

Le Président (M. Dauphin): Me Jacoby.

M. Jacoby: La charte, la «Citizen's Charter», n'est pas un document législatif, c'est une politique, une politique où il y a eu la volonté politique qu'elle s'applique véritablement, ce qui fait que les autorités gouvernementales ont développé des indicateurs de performance pour l'application de cette politique en Angleterre. Des indicateurs de performance des atteintes d'objectifs, ne **serait-ce** que, par exemple, si vous allez chercher le renouvellement de votre passeport à l'ambassade du «High Commissioner» à Ottawa, ils ont maintenant un objectif quantitatif que le passeport doit être délivré dans les 5 jours maximum. Je vous donne cet exemple. Ça, ça se fait à l'échelle de l'Angleterre et des **ambassades** d'Angleterre. Alors, dans tous les secteurs publics et parapublics en Angleterre, qu'il s'agisse d'hôpitaux, d'établissements de la santé, qu'il s'agisse des chemins de fer, qu'il s'agisse des transports publics, ça s'applique à tous et à tout ce qui est financé par les

taxes des contribuables. Et, en plus, il y a tout un système de démerite ou de mérite-démérite, qui a eu pour objet — qui semble, parce que c'est nouveau, on commence seulement à avoir le résultat — de créer une saine compétition aussi. Évidemment, ce n'est pas que la charte du citoyen qui va régler tous ces problèmes. Il y a aussi qu'en Angleterre on a privatisé, et, dans certains cas, la privatisation a des effets louables. Mais c'est un ensemble de mesures comme ça. Mais cette politique, ce n'est qu'une politique, la charte des citoyens en Angleterre, mais elle semble commencer à donner des résultats.

Nous, on a ici, au Québec, **dans** la directive de 1991, un document qui est encore plus explicite que la «Citizen's Charter», plus explicite. Et, s'il y avait une **reconsidération**, par le gouvernement, de son utilisation, je vous garantis une chose, c'est que... et si on s'inspirait un peu des modèles qui existent à l'extérieur, on pourrait en faire quelque chose d'extraordinaire.

M. Gauthrin: Plus explicite mais d'application plus réduite. Le champ d'application, si j'ai compris votre texte, est plus réduit.

M. Jacoby: Oui.

M. Gauthrin: Il s'applique strictement à la fonction publique, ne touche pas le parapublic, d'après ce **que** j'ai compris.

M. Jacoby: Exactement. Et ça, c'est un problème. Mais, pour corriger ça.... C'est parce que, vous savez, au Québec, on vit avec la dichotomie des secteurs publics. Et ça, c'est absolument incroyable. Quelque chose qui est bon pour 50 000 fonctionnaires, ce n'est pas bon pour 350 000 employés de l'État, tout ça à cause de la décentralisation. Et, évidemment, si on veut faire couvrir tout un champ, les réseaux para et péripublic et les sociétés de la couronne, il faut une loi.

Le Président (M. Dauphin): Ça va M. le député de Verdun? Merci Me Jacoby.

M. Gauthrin: Nous convergeons.

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

M. Godin: Je voulais juste ajouter 2 noms à ceux qui sont ici, M. Garon et puis... Il n'est pas membre, mais je demande qu'il soit..

Le Président (M. Dauphin): Us sont les bienvenus.

M. Gauthrin: Je pense qu'il a été nommé comme remplaçant tout à l'heure et ça fait toujours plaisir de le rencontrer.

Le Président (M. Dauphin): Ils sont les bienvenus, il n'y a aucun problème. Même les non-membres peuvent toujours intervenir, sauf le droit de vote, il y a juste lorsqu'il y a un vote.

M. Garon: J'aurais bien aimé, M. le Président, venir plus tôt, mais comme on supposait qu'on pouvait être à plusieurs endroits en même temps, c'est bien difficile.

Une voix: Ça ne marche pas.

M. Garon: Ça ne marche pas.

M. Gauthrin: Mais pour des gens qui sont comme Dieu et comme toi, ça devrait te permettre...

M. Garon: Non, je n'ai pas la prétention du député d'Argenteuil!

Une voix: Ha, ha, ha!

Une voix: Ne commencez pas ça!

Le Président (M. Dauphin): Alors, M. le député de Mercier, ça va?

M. Godin: Oui, ça va.

Le Président (M. Dauphin): Alors, Mme la députée...

M. Godin: Si mon idée me revient, je vous le dirai.

Le Président (M. Dauphin): ...de Terrebonne et ensuite Mme la députée de Vachon.

Aide juridique

Mme Garon: Oui, je vous remercie, M. le Président. Vous avez mentionné à quelques reprises les problèmes au niveau de l'aide juridique. Je sais, pour l'avoir lu dans votre rapport annuel, que vous avez cette préoccupation de l'accessibilité à la justice. Vous avez même fait certains commentaires concernant le document qui avait été déposé par le ministre de la Justice au Sommet de la justice, en février 1992.

Ce matin, en Chambre, le ministre de la Justice a déposé son document de consultation. Il y aura consultation générale à compter du 21 septembre et le dépôt des mémoires pour le 27 août. Évidemment, j'ai l'impression que vous allez sûrement venir présenter vos recommandations. Est-ce qu'il y a certaines lignes que vous souhaitez — au-delà de ce qui est inscrit dans le rapport annuel — que vous souhaitez tracer tout de suite, les pistes importantes dont il faut tenir compte au niveau de l'aide juridique?

Le Président (M. Dauphin): Me Jacoby.

M. Jacoby: Je ne peux pas parler du document qui a été déposé par le ministre de la Justice ce matin. Je peux parler des hypothèses qui avaient été présentées au Sommet de la justice, en février 1992, quoique c'est un peu loin, là.

Je peux vous dire que ce que j'avais pu constater dans les hypothèses — **peut-être** que tout ça a été corrigé dans le document — c'est que la réforme de l'aide juridique, elle avait des effets pernicioeux, en fait, que les personnes seules, notamment, se trouvaient pénalisées par la réforme par rapport à ce qu'elles étaient auparavant.

Il y a aussi, je pense, toute la question de la contribution. Je suis tout à fait d'accord avec le principe que, à partir d'un certain niveau de revenu, **les** citoyens qui, actuellement, ne bénéficient pas de l'aide juridique puissent contribuer d'une certaine manière. Je n'étais pas d'accord, à l'époque, avec les niveaux de contribution quand je tenais compte des seuils de faibles revenus. J'avais proposé, à l'époque, j'avais fait état au ministre et à son sous-ministre qu'il faudrait apporter des modifications de ce côté-là, parce que je pense que notre régime d'aide juridique est de plus en plus inutilisable. Je pense... Mais il y a aussi toute la question de savoir que j'étais contre un frais modérateur, d'autant plus que le système ne s'applique qu'à des personnes démunies. Je peux comprendre l'**impôt-services** ou des frais modérateurs pour certaines personnes qui ont des revenus d'un certain niveau, mais je ne peux pas accepter que les personnes les plus démunies de la société soient obligées... C'est comme si, demain matin, on demandait à un assisté social: Avant d'ouvrir votre dossier, on va vous demander 50 \$. Je ne suis pas d'accord avec ça. Mais je ne peux pas vous en dire plus, c'est un peu loin dans ma mémoire.

Mme Caron: Est-ce que vous avez reçu des plaintes? Parce que nous avons eu à questionner en Chambre, à cette session-ci, concernant particulièrement les mandats d'aide juridique qui étaient accordés pour des services professionnels à des notaires. On sait qu'il y a des avocats permanents au niveau de l'aide juridique, mais qu'il n'y a pas de notaires permanents, ce qui fait qu'on se retrouvait, compte tenu du fait que les tarifs pour les notaires n'ont pas été modifiés depuis l'adoption de la Loi sur l'aide juridique, alors que les tarifs pour les avocats ont été révisés à 3 reprises. Dans beaucoup de régions, plusieurs notaires décident qu'ils ne donnent pas ou n'acceptent pas le mandat, et ils sont libres de ne pas l'accepter. Comme il n'y a pas de permanents, la Commission des services juridiques n'offre pas, finalement, ce service-là, et les citoyens, même s'ils ont le mandat, n'arrivent pas à le faire remplir.

Est-ce que vous avez eu des plaintes? Est-ce que vous avez certaines recommandations à faire concernant cet aspect particulier?

M. Jacoby: Mme la députée, il y a une petite difficulté par rapport à votre question. C'est que le Protecteur du citoyen n'a pas compétence sur l'aide juridique. Je n'ai pas de compétence d'enquête, et c'est une des recommandations de cette commission...

Mme Caron: Est-ce que vous avez eu... Parce qu'il y a beaucoup de sujets pour lesquels vous n'avez pas compétence...

M. Jacoby: Oui.

Mme Caron: ...et vous recevez quand même des plaintes. **Est-ce** que vous en aviez reçu?
(16 h 50)

M. Jacoby: Je ne peux pas vous répondre. Je sais que nous avons reçu, concernant l'aide juridique, un certain nombre de plaintes. On pourra vérifier quel type de plaintes, parce que je n'ai pas ces détails-là étant donné que je n'ai pas compétence. Mais nous recevons de nombreuses plaintes sur l'administration comme telle de la Loi sur l'aide juridique par les bureaux d'aide juridique.

Une des choses qui nous frappent le plus, c'est le fait que les citoyens ne sont pas traités de la même manière, suivant qu'ils présentent leur demande à un bureau d'aide juridique plutôt qu'à un autre. On n'évalue pas de la même façon les critères d'admissibilité financière ou les critères d'admissibilité sur le plan juridique. Il y a des comportements de bureaux juridiques, aussi, qui nous laissent songeurs, en ce sens qu'on abandonne, dans certains bureaux d'aide juridique, les causes qui ne sont pas glorieuses, même si elles touchent les plus démunis, parce que ça n'a pas suffisamment de prestige. Il existe des bureaux d'aide juridique au Québec qui refusent systématiquement de représenter des personnes qui sont sous la loi du malade mental et qui sont en institution. Je trouve ça absolument extraordinaire que l'on en arrive à ça dans une société comme la nôtre, parce qu'il faudrait **peut-être** comprendre une chose dans notre société, c'est que même les fous ont des droits. C'est très important.

Alors, il y a des **comportements** sur lesquels nous ne pouvons faire enquête, et je trouve ça dommage parce que le système d'aide juridique, je peux vous dire une chose, on a un excellent système en termes que c'est un système qui était, à l'origine, très généreux et tout ça, mais c'est devenu une superbureaucratie. Ce système est un État dans l'État. Le gouvernement n'a même pas le pouvoir de s'ingérer dans les affaires de l'aide juridique, à cause de l'autonomie des corporations. C'était très beau pour l'indépendance. Je peux vous dire une chose, c'est que, à toutes fins pratiques, la commission d'aide juridique, ses corporations sont plus indépendantes que le Protecteur du citoyen, de par leur structure.

Le Président (M. Dauphin): Merci. Ça va, Mme la députée?

Mme Caron: **Peut-être** juste une dernière question.

Le Président (M. Dauphin): D'accord.

Mme Caron: Est-ce que vous avez l'intention de faire certaines recommandations lors de la consultation générale?

M. Jacoby: Oui, **peut-être**. **Peut-être**.

Mme Caron: Nous apprécierions beaucoup.

Une voix: C'est une annonce.

Le Président (M. Dauphin): Merci. Juste avant de reconnaître Mme la députée de Vachon, M. le député de Verdun m'a demandé 30 secondes. Alors, 30 secondes.

Élaboration d'une charte des citoyens (suite)

M. Gauthrin: Trente secondes, M. le Protecteur du citoyen, parce que je pensais qu'on allait rester sur le même sujet. Est-ce que vous pourriez déposer à cette commission la politique gouvernementale sur la qualité des services, telle qu'énoncée par le Conseil du trésor et, si vous l'avez, une copie du «Citizen's Charter» de l'Angleterre?

M. Jacoby: J'ai ici une copie de la politique du Conseil du **trésor**; mais je n'ai pas ici la charte des citoyens.

M. Gauthrin: Mais vous pourriez déposer...

M. Jacoby: Je vais transmettre le tout au secrétaire.

M. Gauthrin: ...si vous l'avez...

Le Président (M. Dauphin): Le secrétariat de la commission? D'accord.

M. Gauthrin: ...la politique du Conseil du trésor...

M. Jacoby: Ah oui.

M. Gauthrin: ...la politique sur la qualité des services. Est-ce que vous pourriez la déposer?

M. Jacoby: Certainement.

M. Gauthrin: Si le président acceptait, bien sûr, parce que c'est le président qui accepte.

Le Président (M. Dauphin): C'est la présidence qui autorise les dépôts. Alors, vous avez pris un petit

peu plus que 30 secondes. Mme la députée de Vachon.

Document déposé

M. Gauthrin: Est-ce que vous autorisez le dépôt?

Le Président (M. Dauphin): Oui.

Fondement, causes et destination des plaintes déposées

Mme Pelchat: M. le Président, j'aimerais savoir du Protecteur du citoyen, dans ses remarques liminaires, il nous a fait part que, dans les demandes, enfin, dans les plaintes qu'il recevait des citoyens, il a remarqué que 30 % des plaintes étaient fondées et que les enquêtes démontraient que, dans 30 % des cas, il s'agissait effectivement d'erreurs administratives. Moi, ce chiffre-là, je le trouve énorme, j'ai l'impression que ce n'est pas une politique de qualité que ça nous prendrait, mais une révision complète de nos façons de faire. Est-ce que vous avez remarqué une augmentation depuis 5 ou 6 ans ou si ces 30 % là sont constants, s'il n'y a pas une amélioration ou si ça va en se détériorant?

M. Jacoby: Là, il faudrait... Là, ce que je vous ai donné, c'est une moyenne pour l'ensemble des ministères et organismes. C'est un indicateur, mais qui n'est pas parfait, parce que c'est un indicateur qui est déformé par les extrêmes. Ce que je veux dire par là, les 30 %, c'est à l'échelle gouvernementale et c'est à peu près comme ça depuis plusieurs années. Ça fluctue autour de 30 %. Mais je pense que, le meilleur indicateur, c'est de le faire par ministère et organisme, parce que vous verrez, si on ventile les chiffres comme ça, que, dans certains ministères, le taux de plaintes fondées n'est que de 20 %; dans d'autres, il est de 45 %. Et une bonne façon de suivre la qualité et la performance des ministères en termes de qualité, ce serait d'y aller par ministère.

Mme Pelchat: D'une manière générale, on remarque qu'il y a 30 % des plaintes qui sont fondées.

M. Jacoby: Oui.

Mme Pelchat: Et vous avez dit qu'il s'agissait d'erreurs administratives.

M. Jacoby: Pas seulement d'erreurs administratives. J'ai donné l'exemple d'erreurs administratives.

Mme Pelchat: Abus de pouvoir.

M. Jacoby: Abus de pouvoir. Il y a les délais aussi. Ça, ça mange 28 % de nos dossiers.

Mme Pelchat: Les délais, c'est souvent un peu de l'abus de pouvoir. O.K. Si on le ventile par secteur, par

ministère, est-ce qu'il y a un ministère qui est plus délinquant que les autres? Nous sommes ici pour observer, étudier votre rapport, et on peut nommer les choses telles qu'elles sont et identifier les personnes telles qu'elles sont, les ministères qui sont les plus fautifs. C'est évident que les ministères à clientèle sont plus visés.

M. Jacoby: Je n'ai malheureusement pas, Mme la députée, ces chiffres-là avec moi pour 1991-1992, mais ce que je pourrais faire...

Mme Pelchat: Il doit y avoir une tendance qui se maintient, à moins qu'il y ait des revirements drastiques dans un ministère, une fois qu'ils ont lu vos rapports... une correction, mais la tendance par rapport aux années précédentes, si vous n'avez pas les chiffres exacts?

M. Jacoby: La tendance des années précédentes, je pense, ça varie, vous savez. Et ça dépend de tellement de facteurs. Si vous avez une administration en haut d'une organisation, d'un organisme, qui est ouverte sur le client, ça se sent dans toute l'organisation.

Mme Pelchat: Je comprends. Mais, dans les faits, concrètement...

M. Jacoby: Oui.

Mme Pelchat: ...est-ce qu'on peut dire que... Vous avez dit vous-même qu'il y a des ministères où on retrouve 5 % ou 10 % ou 15 % d'erreurs. Il y en a d'autres où ça peut aller jusqu'à 45 %. Ce sont ces ministères-là que j'aimerais que vous osiez identifier ici en commission.

M. Jacoby: Cette année, la Régie de l'assurance-maladie du Québec, je pense que c'est le plus haut taux de plaintes fondées, 57 % de plaintes fondées. Ensuite, les plus hauts taux de lésions, actuellement, dans les ministères, en plus de la RAMQ: le ministère du Revenu, le ministère de l'Enseignement supérieur...

Mme Pelchat: Le plus haut taux de... ?

M. Jacoby: De lésions. Les plaintes fondées, là.

Mme Pelchat: Oui, oui, d'accord.

M. Jacoby: J'ai donc la RAMQ qui bat tous les records, à 57 %. C'est-à-dire plus que 1 plainte sur 2 est fondée.

Mme Pelchat: O.K. Alors, vous avez fait enquête dans chacune des plaintes, vous avez interrogé les fonctionnaires et les administrateurs concernés. À quoi pouvez-vous attribuer un tel niveau de plaintes? Si on prend seulement la RAMQ, presque 60 % des plaintes que vous avez eues étaient fondées. Est-ce qu'il y a un

problème systémique, j'allais dire endémique, à la RAMQ? Et est-ce qu'on prend note de vos recommandations pour s'améliorer d'année en année?

M. Jacoby: Bon. Il y a 2 phénomènes qui expliquent globalement l'augmentation des plaintes fondées à la RAMQ. D'une part, il y a eu la mise en oeuvre du système de carte-soleil avec photo. Nous, ce que l'on constate de l'extérieur, c'est qu'on a vraiment l'impression que ce système a été mis sur pied sans aucune planification véritable, d'une part, sur le plan administratif. La deuxième chose...

Mme Pelchat: Je m'excuse, M. Jacoby, les 57 %, est-ce que vous faites référence à votre rapport 1991-1992?

M. Jacoby: Non, non, 1992-1993.

Mme Pelchat: Merci, parce que les photos n'étaient pas encore en vigueur en 1991-1992.

M. Jacoby: Il y a eu, disons, des lacunes au niveau de la mise en oeuvre du régime de la part de l'administration, d'une part. Une des raisons pour lesquelles... Ce qu'on pense nous, et ça, c'est peut-être plus des... pour lesquelles... c'est qu'il faut bien penser que, autrefois, le régime était un régime automatique et complètement anonyme. Les cartes-soleil, ça se réglait, ça, par une enveloppe, et il n'y avait pas de démarche à faire du côté de la population.
(17 heures)

Pour la première fois, la RAMQ, finalement, a adopté un système où elle réalise qu'elle a des clients, du monde et pas juste des numéros. Alors, quand on va chercher son renouvellement de carte ou encore chercher une carte qui a été perdue ou volée, il y a des démarches. Et ça, ce ministère-là n'a pas réalisé à quel point on ne pouvait pas changer des façons de faire sans tenir compte du fait qu'il y avait des démarches. Autrefois, c'était simple. Bon. Ça, c'est un phénomène... Quand je dis qu'il y a une absence de préparation administrative, dans ce sens, je pense qu'on n'a pas tenu compte de ces faits qu'on avait vraiment affaire à du monde qui avait des choses à faire. Ça, c'est une chose.

Deuxièmement, un phénomène, c'est que tout ça, évidemment... Il y a 3 phénomènes. Le deuxième phénomène, c'est l'encombrement téléphonique, la carte parlante qui a été mise sur pied est absolument... Selon les plaintes que nous avons, les gens sont insatisfaits parce que la carte parlante, elle ne vous parle pas de ce dont vous voulez entendre parler, en général. Ça, c'est un peu le problème des cartes parlantes.

Mme Pelchat: O.K. Mais...

M. Jacoby: Et ensuite, il y a...

Mme Pelchat: Je ne veux pas que vous entriez

trop... Je voulais juste... Ce que j'essaie de faire ressortir, c'est...

M. Jacoby: Oui.

Mme Pelchat: ...est-ce que... Quand vous remarquez depuis plusieurs années que des organismes comme la RAMQ ou d'autres ministères ont un taux d'erreurs à ce point élevé, est-ce que vous avez remarqué que ces ministères-là ou ces organismes-là ont tendance à prendre note de vos commentaires et à s'améliorer? Parce que, tout à l'heure, vous sembliez dire qu'il y avait presque une mauvaise foi de la part des fonctionnaires face aux recommandations ou, en tout cas, à l'ouverture des fonctionnaires face au Protecteur du citoyen, parce que vous étiez comme un élément de contrôle pour eux. Mais, **est-ce** que vous pensez que vous avez un impact profitable dans ces organismes ou ces ministères-là, comme, par exemple, la RAMQ, **pour** faire améliorer les choses aussi, ou le Protecteur du citoyen n'a que des vœux pieux à faire et on ne l'écoute pas?

M. Jacoby: Certainement.

Le Président (M. Dauphin): Me Jacoby.

M. Jacoby: Non, non, je ne pense pas avoir taxé les fonctionnaires. Ce que je dis, c'est que toute organisation a une résistance naturelle, la culture organisationnelle. Bon. C'est un phénomène nouveau à la RAMQ; on vient de l'avoir, ce phénomène-là. On est en train de traiter mensuellement plus de plaintes qu'on en traite généralement dans une année à la RAMQ. Alors, il y a 3 facteurs qui causent ça. Là, on est en train de regarder ça et on est actuellement avec les autorités de la RAMQ pour tenter de faire corriger des choses. Mais c'est un phénomène nouveau, et c'est sûr qu'on ne peut pas y répondre tout de suite nous-mêmes. Il faut qu'on constate des problèmes récurrents parce que, si quelqu'un nous téléphone parce qu'il ne peut pas rejoindre quelqu'un de la RAMQ, bon, ça arrive une fois, on en a 1 par semaine, bien, ça, comparé à d'autres secteurs, on se dit: Bon, c'est **peut-être** normal, ça. C'est sûr que, quand on appelle chez le Protecteur du citoyen certains jours, on a bien du mal à avoir la ligne aussi. Mais il faut qu'il y ait un délai qui s'écoule avant de voir la récurrence des **problématiques**, et c'est là que...

Par exemple, je peux vous dire que ça fonctionne relativement bien parce qu'on a dénoté ce problème, un des problèmes qui était l'accès téléphonique à la Régie du logement, il y a 3 ans. Nous sommes intervenus, et ça s'est traduit par une amélioration du service. Ils ont augmenté, ils ont mis plus de personnel à l'accueil, et les systèmes sont moins engorgés. **Ils** ne sont pas désengorgés, mais il faut, évidemment... On ne peut pas réagir sur le coup; on ne veut pas avoir un préjugé en partant, et dire: Votre système ne marche pas.

Alors, il y a plusieurs facteurs. Il y a aussi le troisième facteur. Mais enfin, c'est un phénomène...

Cette année, c'est absolument extraordinaire. Je pense que, dans l'histoire de l'institution, ça, ce n'est jamais arrivé, là, qu'en l'espace de quelques mois on traite, par mois, plus de dossiers que dans une année.

Mme Pelchat: Mais, généralement, d'une façon plus générale, dans l'appareil gouvernemental, vous remarquez qu'il y a quand même un taux d'erreurs significatif. Je souhaite qu'il y ait amélioration d'année en année avec les recommandations du Protecteur du citoyen. Et, si, les membres de cette commission, on peut y apporter quelque chose, tant mieux, mais je pense que c'est triste de voir qu'il y a des erreurs à ce point...

M. Godin: Nombreuses.

Mme Pelchat: ...nombreuses — merci, M. le député de Mercier — et particulièrement concentrées dans les ministères à clientèle qui traitent avec des individus, comme vous dites, et non pas des numéros. Merci.

Le Président (M. Dauphin): Merci, Mme la députée de Vachon. M. le député de Mercier et, tout de suite après, M. le député de Lévis.

M. Godin: Oui, M. le Président. Je vous remercie. M. Jacoby, ou est-ce qu'on dit Me Jacoby, ici?

Une voix: Me Jacoby.

M. Godin: Me Jacoby.

M. Jacoby: Oh! Maître ou... Je paie ma cotisation, mais je m'appelle monsieur aussi.

Des voix: Ha, ha, ha!

Communautés culturelles

M. Godin: Alors, Me Jacoby, une question. Est-ce qu'il y a des plaintes qui sont formulées eu égard à certaines politiques annoncées avec beaucoup de «pétage» de bretelles de la part du gouvernement, par exemple l'entrée de fonctionnaires d'origine autre que pure laine québécoise? **Est-ce** qu'il y a eu des plaintes depuis 1 an ou 2, de Québécois ou de Québécoises qui ne sont pas nés ici et qui se plaignent que la politique n'est pas appliquée? Et, ça aussi, ça amène la question de la connaissance de votre institution par la population...

M. Jacoby: Oui.

M. Godin: ...allophone du Québec.

Le Président (M. Dauphin): Me Jacoby.

M. Jacoby: Sur la question du recrutement de

membres de communautés culturelles, il faut vous dire que, dans ce domaine-là, il existe la Commission de la fonction publique. On a 2 juridictions, là, et on a l'impression qu'on fait du dédoublement. Si une personne se plaint de ne pas avoir été sélectionnée, ça, c'est une chose.

M. Godin: Oui.

M. Jacoby: Si quelqu'un se plaint de l'application de la politique en général, ça, c'est autre chose. Mais, dans ce domaine-là, je n'ai pas à juger, moi, de savoir comment on annonce les mesures gouvernementales...

M. Godin: Non, d'accord.

M. Jacoby: ...mais je peux vous dire une chose: En ce qui nous concerne, je peux vous donner un exemple, par contre. Chez nous, depuis le mois de novembre 1991 où on vous avait soumis notre rapport, et vous nous aviez recommandé d'avoir un programme d'accès à l'égalité, nous avons commencé à mettre sur pied un programme d'accès à l'égalité. Et la problématique se pose particulièrement à notre bureau de Montréal. Et nous avons beaucoup, beaucoup de difficultés à recruter des membres de communautés culturelles; on le constate. Et pourtant, on fait des efforts. On s'est mis en contact avec les associations et organisations, les organisations leaders dans les communautés culturelles. On a envoyé des avis de concours partout, et la réponse, elle n'est pas forte. Ce n'est pas facile, et c'est tout ce que je peux dire. Je ne suis pas un spécialiste de la politique d'accès à l'égalité, mais ce que je peux dire, c'est que, nous, on trouve ça extrêmement difficile d'aller chercher du monde des communautés culturelles.

M. Godin: Ma deuxième partie, c'était: Est-ce que les gens de ces communautés-là connaissent votre institution, et est-ce qu'ils y ont recours ou pas, par ignorance ou par...

M. Jacoby: Alors, à cette réponse-là...

M. Godin: Cette question.

M. Jacoby: ...je ne pourrais pas vous donner de statistiques, parce que je ne pose pas ce genre de question à nos plaignants; ça serait contre la Charte. Mais je peux vous dire que nous avons développé... Nous avons de plus en plus de contacts avec les communautés culturelles, et on réalise, sans pouvoir vous donner de chiffres parce que nous n'avons pas le droit de le faire, qu'il y a de plus en plus de membres de communautés culturelles qui s'adressent à nous.

M. Godin: Bon.

M. Jacoby: Cependant...

M. Godin: Ça répond à ma question.

M. Jacoby: Cependant, je...

M. Godin: Ça répond à ma question.

Le Président (M. Dauphin): C'est bien. Merci beaucoup.

M. Jacoby: Ça va?

Le Président (M. Dauphin): Ça répond à la question.

M. Godin: Ça répond à ma question, M. Jacoby.

M. Jacoby: Très bien.

Le Président (M. Dauphin): M. le député de Lévis.
(17 h 10)

M. Garon: Je voudrais, moi, d'abord, féliciter le Protecteur du citoyen pour l'administration de l'organisme qu'il dirige parce que, plus les années passent, on a l'impression d'avoir beaucoup plus de plaintes contre l'administration qu'il y en avait, notamment... Moi, je prends 2 organismes, comme député, qui... Quand j'ai commencé comme député, j'avais très peu de plaintes contre ces organismes-là: la Société de l'assurance automobile, qui s'appelait la Régie, à ce moment-là, et la CSST. C'était très rare. Aujourd'hui, je dirais que 50 % des gens qui viennent à mon bureau, c'est pour se plaindre de l'administration de ces 2 organismes-là. On commence aussi à avoir ce qu'on n'avait jamais avant: concernant la Régie de l'assurance-maladie et le ministère du Revenu, de plus en plus. Et même la Régie des rentes, ce qui était exceptionnel. J'ai été estomaqué. Depuis 2 ans, on a des plaintes contre la Régie des rentes, alors que c'était à peu près inexistant avant, dans les bureaux de comté. Ou encore les étudiants qui demandent des bourses, des prêts qui sont **refusés**; moi, je dois dire que, dans les cas que j'ai référés au Protecteur du citoyen, au moins 1 cas sur 2 ont eu droit à un prêt ou à une bourse qu'ils n'auraient pas eu autrement. C'est parfois des cas difficiles.

Le Protecteur du citoyen, à mon avis, joue un rôle considérable, parce que l'appareil administratif est beaucoup plus bureaucratique. Plus les années passent, j'ai l'impression que la machine est de plus en plus bureaucratique. Elle est plus informatisée, et on a le sentiment, parfois, que c'est la machine qui répond. On pitonne des choses et la machine dit non, donc c'est non.

Le bureau du Protecteur du citoyen, qui a une expérience plus grande que les bureaux de députés, parfois peut bien aider les députés parce que, quand on a des cas et qu'on ne sait pas vraiment ce qui arrive dans ces cas-là... On a des cas, des fois dans nos comtés, et on ne sait pas ce qui arrive dans ces cas-là, alors que, eux, ceux qui traitent ce genre de cas-là, en voient

à la journée et ont souvent beaucoup plus d'expérience, même, que s'ils avaient été députés pendant plusieurs années. Parce que, eux, ils sont spécialisés dans ces domaines-là. Et le bureau du Protecteur du citoyen, moi, je vais vous dire, de tous les organismes gouvernementaux que je connais, c'est le plus efficace. Je vous le dis, puisque, souvent, je suis un de ceux considérés les plus critiques vis-à-vis de l'administration. M. Elkas me dit tous les jours que je n'ai jamais de compliments pour les fonctionnaires. Je vais vous dire, en tout cas, que ce n'est pas toujours vrai, parce que je vais dire que le bureau du Protecteur du citoyen, à mon avis, est le plus efficace des bureaux qu'il y a au gouvernement, où les réponses sont les plus rapides et où, quand quelqu'un vous dit qu'il va vous rappeler, vous n'avez pas besoin de vous mettre un numéro de rappel pour le rappeler, il vous rappelle. Dans beaucoup de bureaux, quand ils vous disent qu'ils vont rappeler, ils ne vous rappellent jamais. On a l'impression qu'ils espèrent que vous allez rappeler à un moment où ils vont être à leur dîner, pour ne pas vous reparler. Hein? Pardon?

Une voix: Midi et quart.

M. Garon: Oui. Alors, je pense que ça doit être dit.

Deuxièmement, je pense que, souvent, les gens voient... Et j'ai senti ça depuis quelques jours à l'Assemblée nationale, concernant votre nomination. Je pense que c'est très mal voir le Protecteur du citoyen qui critique, de le voir comme un ennemi de l'administration des politiques. Parce que la plupart des cas d'intervention, ce n'est pas vis-à-vis de l'administration des politiques, c'est vis-à-vis de l'administration bureaucratique.

Moi, je vais vous dire que, comme ministre... Je vais vous le dire, parce qu'il n'y a pas beaucoup de gens qui savent ça. Comme ministre, moi, quand j'étais mal pris... Parce que les gens me disaient: J'ai tel problème. Ou les députés me donnaient des dossiers, ou encore j'avais des dossiers moi-même; je demandais à mes fonctionnaires, au ministère de l'Agriculture... Parfois, j'avais le sentiment de ne pas être capable de voir clair. Ce que me disaient les citoyens avait du bon sens...

M. Gauthrin: Vous leur suggériez d'aller au Protecteur du citoyen.

M. Garon: C'est moi-même qui leur suggérais d'aller au Protecteur du citoyen.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Garon: Parce que je disais... Écoutez. Non, mais je vous le dis franchement, parce que les citoyens me disaient quelque chose qui avait du bon sens, et les fonctionnaires, ça avait l'air d'avoir du bon sens aussi, mais j'avais un doute. Je disais: Allez, vous avez

quelqu'un qui va être capable, peut-être, de fouiller plus votre question. Et on a clarifié beaucoup de cas de cette façon-là. On prend mal l'organisme quand on pense que l'organisme... Et comme, moi, je ne pensais pas... J'aurais pu dire: Il va donner une plainte, donc je vais me sentir visé. Moi, je pense que l'administration publique est au service des citoyens. Et, si, pour une raison ou pour une autre, il y a des problèmes de personnalité, par exemple, ça arrive... Ça arrive, des fois, que quelqu'un arrive devant un fonctionnaire, et ça adonne, peu importe la raison, que les 2 ne peuvent pas se sentir, le bénéficiaire et le fonctionnaire. Peu importe la raison. Il n'y a pas de coupable. C'est comme dans les divorces; souvent, il n'y a pas de coupable, ils n'ont pas pu se sentir. Alors, il peut arriver que quelqu'un a été mal traité sans que... Alors, là-dessus, je pense que... Avoir un Protecteur du citoyen vigilant, qui fasse son travail et qui ait le courage de dire les choses, c'est un atout considérable pour le fonctionnement démocratique d'une société. Moi, je pense que... Plus le gouvernement se sent énervé par le Protecteur du citoyen, je me dis: Meilleur il est! Si le gouvernement se disait, à un moment donné, ou que les gens de l'administration disaient qu'on a un bon Protecteur du citoyen, je me méfierais, parce qu'ils se diraient, dans le fond: On peut le mettre dans notre poche de vis. Puis, ce n'est pas souhaitable.

J'aimerais souvent que le bureau du Vérificateur général ait la même vigilance que le bureau du Protecteur du citoyen. Je vous le dis comme je le pense.

M. Gauthrin: Moi, je pense que c'est souhaitable.

M. Garon: La vérification générale, aujourd'hui, je ne suis pas certain que ça rend les mêmes services. Je suis en train de me demander, même, si c'est encore utile. Alors, on aura le débat là-dessus à un autre moment.

Société de l'assurance automobile du Québec

La question que je voudrais vous demander, c'est concernant votre rapport 1991-1992. Quand vous parlez de la Société de l'assurance automobile, vous dites à la page 154:

«Nous avons présenté un rapport spécial au nouveau président de l'organisme afin d'expliquer les manquements de la Société à sa mission première de service public préoccupé des intérêts de sa clientèle, et chargé d'administrer des programmes de portée sociale étendue. Ceci, par opposition à une entreprise privée dont la conception des services d'assurances demeure d'abord lucrative.»

Alors, le rapport spécial dont il est question ici, qu'est-ce qu'il va en arriver? Parce que vous avez indiqué, un peu plus loin, que ce rapport spécial dénonce «des situations où des personnes qui ont été victimes d'un accident de la route ne touchent pas les sommes auxquelles elles devraient avoir droit dans l'esprit de cette législation sociale». Et vous avez un certain nom-

bre de recommandations concernant la Société de l'assurance automobile. Qu'est-ce qui en est arrivé depuis ce temps-là?

M. Jacoby: Il s'est passé des événements tout récemment, aujourd'hui. Effectivement, il y avait 5 points que je considère essentiels et qui me laissent croire que, dans certains dossiers, la Société se comporte comme une compagnie d'assurances. On ne peut pas dire que c'est généralisé, mais il y a des dossiers, comme ça, qui virent tout croche, je ne sais pas pourquoi. Mais, ceci dit, il y en a 5 là-dessus que nous avons soumis à la Société. Sur les 5, il y en a 2 qui se sont réglés, à date.

J'ai reçu aujourd'hui une lettre du ministre responsable pour me dire qu'il appuyait la position de la Société sur les autres points, ce qui fait que je dois nécessairement, au nom des citoyens qui ont déposé des plaintes dans ces dossiers-là, faire un rapport spécial à l'Assemblée nationale dès son ouverture, dès sa reprise.

M. Garon: Par rapport à la Société de l'assurance automobile... Évidemment, je ne sais pas trop comment vous le demander, mais je vais vous le dire dans mes termes, puis vous pourriez... Je ne vous demande pas de me répondre dans des termes qui sont les miens, sauf qu'on a le sentiment que la Société de l'assurance automobile a le mandat de faire des surplus le plus possible.

Moi, ce qui me frappe, c'est qu'on suppose maintenant des emplois pour des gens, des emplois inexistants, qui ne peuvent pas exister. Par exemple, j'ai vu quelqu'un dans mon comté, dont on supposait qu'il pouvait être gardien d'un terrain de stationnement payant. Le monsieur avait plus de 60 ans, et il n'y a pas un terrain de stationnement payant que je connaisse dans mon comté. Il n'y en a pas tant que ça des terrains de stationnement payants. On lui dit qu'il pourrait être gardien de ça.

Le député d'Arthabaska me contait qu'on disait que quelqu'un qui était handicapé pourrait toujours être classeur de croustilles. Il y a une compagnie de croustilles à Warwick, près de Victoriaville, sauf que... Je ne me rappelle pas si c'est les Croustilles Yum Yum... mais qu'est-ce que vous voulez? L'entreprise n'engage pas nécessairement des gens qui sont handicapés pour classer ses croustilles.

Puis, il y en avait un autre. Je me rappelle d'un cas à Rivière-à-Claude, en Gaspésie. Rivière-à-Claude... Ceux qui vont dans le bout de Rivière-à-Claude, on disait qu'ils pouvaient toujours être en charge d'un système d'informatique dans un dépanneur — un guichet? — d'un guichet automatique dans un dépanneur ou dans une caisse, sauf qu'à Rivière-à-Claude... Je pense que, même en comptant à la main, la personne n'occupe peut-être bien pas toute sa journée. Alors, qu'est-ce que vous voulez...

(17 h 20)

M. Gauthrin: Ça fait partie du cachet à cette place-là!

M. Garon: Alors, il me semble que, quand la Société fait ça, elle outrepatte, au fond... Et elle a de l'argent en masse dans sa caisse. Avez-vous le sentiment que, par rapport à ce type... parce que, ça, ça prend beaucoup d'argent. Quand on suppose un emploi pour quelqu'un, c'est une façon de ne pas le payer ou de le payer beaucoup moins, de réduire le montant qu'on doit lui payer. Quand on voit, en même temps — je ne demande pas de porter de jugement là-dessus, mais... — que la caisse a versé, depuis 1986, plus d'argent au ministre des Finances qu'aux victimes d'accidents, 2 400 000 000 \$ au ministre des Finances et 2 280 000 000 \$ aux victimes d'accidents, depuis 1986, bien là, il a fallu qu'elle économise de l'argent quelque part, alors qu'elle avait l'argent nécessaire pour payer les victimes d'accidents sans augmenter les primes. Est-ce que vous avez senti, dans l'administration de la Société de l'assurance automobile, une plus grande rigidité concernant l'application de la loi?

Le Président (M. Dauphin): Me Jacoby, juste avant que vous répondiez. Par formalisme, j'autorise le dépôt de la Politique gouvernementale concernant l'amélioration de la qualité des services aux citoyens, document que vous nous avez remis tantôt. Monsieur, vous pouvez en faire la distribution. Me Jacoby, en réponse.

M. Jacoby: Moi, je ne peux pas porter de jugement sans... Ce que je peux vous dire, c'est que, quand je regarde mes chiffres de 1991-1992, et là je viens de sortir mes chiffres de 1992-1993, qui seront dans mon prochain rapport annuel, on passe de 1184 plaintes en 1991-1992 à 1442 pour l'année qui vient de s'écouler. C'est une augmentation de près de 18 % des plaintes à la SAAQ. Ça, je peux vous dire ça. **Est-ce** que ces plaintes sont fondées ou pas? En tout cas, il y a une recrudescence, une augmentation de plaintes.

La deuxième chose que je peux vous dire, c'est qu'il est certain que, dans plusieurs dossiers, soit des dossiers collectifs, qui visent un ensemble de clientèles, j'ai véritablement le sentiment — bien, je ne peux pas avoir de sentiment comme Protecteur du citoyen; il ne faut pas que j'aie de coeur — j'ai l'impression... En tout cas, ça me donne l'impression que, dans certains dossiers, la Société de l'assurance automobile se comporte comme un assureur privé. Mais je ne peux pas généraliser. Je ne peux même pas vous dire qu'il y a des tendances. Mais si je compare le programme, un programme social comme celui de la SAAQ, par rapport à un programme social — je dirais l'application du programme; je ne parle pas du programme lui-même — comme la sécurité du revenu, je peux vous dire qu'à la sécurité du revenu on a une approche-client beaucoup plus forte qu'à l'aide sociale. À la CSST, il y a d'autres types de problèmes.

Moi, j'ai l'impression que nos organismes qui administrent des lois de type social, et qui ont, finalement, des modes de financement qui leur sont très particuliers, ont tendance à se comporter parfois — je ne

peux pas généraliser, mais quand je vois certains dossiers — un peu comme des organismes qui sont l'État dans l'État. Ça, c'est propre à ce genre d'organismes. Je peux parler de la CSST et je peux parler de la SAAQ.

C'est sûr qu'il faut aussi apporter les nuances qui s'imposent, M. le député, parce que, évidemment, il faut bien penser que la SAAQ, comme la CSST, rend des centaines de millions de décisions dans une année. Il va sans dire qu'il faut tenir compte de ce facteur-là pour ne pas généraliser non plus. Mais je peux vous dire que, ce que je vois à la SAAQ — et je prends strictement le rapport spécial — dans certains dossiers, c'est véritablement l'attitude d'une compagnie d'assurances, alors qu'on sait très bien que ces organismes-là avaient été mis sur pied justement à cause des problèmes causés par les compagnies d'assurances, en ce sens qu'avant le nouveau régime d'indemnisation, c'était le régime de responsabilité civile. Il y avait énormément de problèmes au niveau de la responsabilité civile, parce que ça coûtait souvent plus cher de contester une décision de la compagnie d'assurances, qui ne voulait pas payer, par l'entremise de son client et ainsi de suite. Alors, ça coûtait très cher, et on voyait qu'une foule de citoyens perdaient... étaient obligés de renoncer à leurs droits parce qu'ils faisaient affaire indirectement avec des compagnies d'assurances privées qui refusaient de payer.

Mais la beauté dans tout ça, c'est qu'on a remplacé le système par un autre système, qui est une compagnie, une société d'État, qui administre, selon moi et les termes de la loi, une loi socio-économique et non pas une loi économique ou financière. Puis ça, je pense que, parfois, il y a des administrateurs qui peuvent avoir tendance à l'oublier.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup. M. le député d'Anjou, est-ce que c'est sur le même sujet?

M. Bélanger (Anjou): Non, sur un autre sujet.

Le Président (M. Dauphin): Non? C'est parce que... Évidemment, il faut vérifier les engagements financiers. Il nous reste à peine 25 minutes. Ça fait que je veux donner la chance à tout le monde d'intervenir, tout en respectant, évidemment, le temps et l'alternance. Là, on a pris à peu près le même temps, plus ou moins près, jusqu'à date.

M. Garon: Mais il y aurait rien qu'une sous-question que j'aurais aimé demander.

Le Président (M. Dauphin): Oui, allez-y, M. le député.

M. Garon: Quel est le nombre de plaintes fondées sur le nombre de plaintes à la SAAQ? Est-ce qu'il y a eu un changement au cours des années? Vous avez dit qu'il y a eu une augmentation de 18 % entre

1991-1992 et 1992-1993, mais le nombre de plaintes fondées?

Mme Hudon: 30 %. C'est encore 30 %, et ça se maintient.

M. Jacoby: 30 %.

M. Garon: Est-ce que vous avez de la difficulté à faire admettre à la **SAAQ**, lorsque vous estimez qu'il y a une erreur ou que la personne n'a pas été traitée correctement? Est-ce qu'il y a une réticence, ou s'il y a une bonne volonté ou...

M. Jacoby: Vous savez, quand il s'agit de dossiers qui se règlent à certains niveaux, des cas individuels, avec des fonctionnaires ou des professionnels d'un certain niveau, d'une manière générale, il n'y a pas ni plus ni moins de problèmes que dans les autres organisations gouvernementales. Mais dès qu'un dossier prend une allure telle qu'il remet en cause des politiques du conseil d'administration ou de la haute direction, on dirait que la culture **organisationnelle** change, plus elle s'élève dans les cimes, ce qui fait que des dossiers comme celui des aléas de la vie, qui est une politique décidée par le **conseil d'administration**, il est très difficile de le régler. La preuve, c'est qu'on ne l'a pas réglé encore, puis même que... Puis, d'autres choses comme...

Vous savez, une compagnie d'assurances... Je vous donne un exemple. Dans le dossier spécial, il y a l'exemple des trimotos. Ça n'a l'air de rien, mais c'est un bel exemple où on voit la différence entre une compagnie d'assurances et un organisme d'État. Les trimotos. En 1987, la Société a décidé de changer la couverture d'assurance sur les trimotos, enfin, tous ces véhicules-là. Il y a eu une publication dans la **Gazette officielle**. Par la suite, il y a eu des victimes. Des conducteurs, des propriétaires, des tiers se sont adressés à la Société pour se faire indemniser. Ils étaient couverts. La Société leur a répondu: Vous n'êtes plus couverts. Ah non, on n'est plus couverts? Pourquoi on n'est plus couverts? Vous n'êtes plus couverts, parce qu'on a changé le règlement. Il a été publié dans la Gazette, puis ce n'est plus notre problème. (17 h 30)

Voilà une réalité. Une compagnie d'assurances privée, quand elle change la couverture de son contractant, elle va aviser son contractant, son bénéficiaire. Alors, je dirais que... Même, dans certains cas, c'est pire qu'une compagnie d'assurances privée. Ça, c'est des choses qui sont même pires que le secteur privé. On se satisfait par le jeu du **légalisme**. Ça, c'est un autre problème dans l'administration, au Québec comme ailleurs. Le **légalisme**... On a rempli les formalités prévues par la loi, mais on oublie derrière tout ça qu'il y a du monde. On sait très bien que la **Gazette officielle**, qui lit ça? Les initiés.

M. Gauthrin: Et encore.

M. Jacoby: ...et encore. Des initiés. C'était déjà un pas dans la bonne direction que d'adopter une loi sur les textes réglementaires pour au moins obliger la prépublication d'un règlement pour permettre aux intéressés de se faire... Mais encore faut-il qu'il y ait des intéressés. Il n'y a pas d'association véritable qui représente les victimes d'accidents d'automobile — là, il y a un problème énorme — alors qu'on en a au niveau des accidentés du travail. Eux, ils suivent ça de plus près, leurs affaires.

Alors, qu'est-ce qui arrive? Tout le monde est isolé dans un système comme ça. Le règlement passe, personne ne le voit, personne ne peut contester. Je suis sûr que, même à l'Assemblée nationale, on ne le voit pas, des fois, il y en a tellement. Bon, ça va comme ça. Et alors, on nous répond après: Non, la formalité a été remplie, on a respecté la loi de la justice et tout ça, et vous, cher monsieur ou chère madame, vous ne serez pas indemnisé, on a changé le règlement. Ça, j'appelle ça un comportement abusif, c'est de l'abus d'autorité. On ne peut pas se camoufler éternellement derrière des prescriptions légales pour ne pas assumer les responsabilités qui nous sont données en vertu des lois et qu'on peut se permettre d'oublier, par exemple, des choses aussi fondamentales que la Loi sur la fonction publique — parce que, à ce que je sache, la Loi sur la fonction publique s'applique à tous les fonctionnaires — qui dit en toutes lettres qu'un fonctionnaire doit, dans ses décisions et ses attitudes, se comporter dans l'intérêt public, faire preuve d'impartialité, agir avec compétence, traiter le citoyen avec les égards qui lui sont dus. Pour moi, un exemple comme l'exemple des trimotos, on a beau dire qu'on a rempli la **Gazette officielle**, pour moi, ça ne fait que du papier. On ne s'est pas comporté envers une personne avec les égards qui lui sont dus. Celui qui était assuré pour son trimoto ou son 4 roues, il a payé, lui, pour ça, c'est un client. Mais un comportement comme ça démontre que ce ne sont pas des clients.

M. Garon: Quand vous dites, dans votre rapport 1991-1992, un point...

Le Président (M. Dauphin): Dernière question, M. le député de Lévis.

M. Garon: Oui.

Le Président (M. Dauphin): Allez-y, dernière question.

M. Garon: «L'illégalité de certaines décisions en vertu desquelles la Société a retenu sur le capital représentatif d'une rente versée à une victime, un pourcentage de 25 % pour tenir compte des aléas de la vie.»

M. Jacoby: Oui.

M. Garon: Quand vous dites «l'illégalité de certaines décisions» et les «25 % pour les aléas de la vie»...

M. Jacoby: Oui.

M. Garon: ...comment on fonctionne par rapport à ça et par rapport à l'entreprise privée pour les aléas de la vie? Pourquoi ces décisions-là sont-elles illégales?

M. Jacoby: Parce que, dans ces dossiers-là, les aléas de la vie, il s'agit de dispositions de la loi qui ont permis à certaines victimes de remplacer, de faire remplacer leur indemnité de remplacement de revenu par une rente capitalisée. La Société a établi tout un programme pour ceux qui désiraient se prévaloir de ce montant-là, d'autant plus que ça pouvait favoriser, pour des personnes qui souffraient de certains types d'incapacités, une réinsertion sur le marché du travail en entrepreneurial, leur permettre d'ouvrir des commerces et ainsi de suite. Lorsque la Société a mis sur pied ce programme, elle a décidé de dire: Les aléas de la vie, vous savez, en droit, ça veut dire quoi? Ça veut dire que, en droit, si vous avez droit à une rente, c'est calculé sur une base actuarielle jusqu'à tel âge, mais les aléas de la vie font en sorte que, en même temps, vous pouvez mourir, vous pouvez être malade, vous pouvez être ci, vous pouvez disparaître et ainsi de suite. Ce qui fait que, autrefois, les tribunaux disaient: On va couper un certain montant dans les compensations dommages-intérêts pour les aléas de la vie. Bon. La Société a appliqué ça. Et ce qu'elle a fait, elle l'a appliqué à toutes ces personnes-là, et, par la suite, il y a eu une contestation devant la Commission des affaires sociales. La Commission des affaires sociales est allée dire, dans ce cas particulier — et ce n'est pas le Protecteur du citoyen qui l'a dit — que leur méthode actuarielle était arbitraire et illégale.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup. Alors, j'ai 3 dernières demandes d'intervention. Ensuite de ça, nous procéderons à la **vérification** des engagements financiers du Protecteur du citoyen. Alors, 3 dernières. Brièvement, pour que les 3 puissent passer: Verdun, ensuite Anjou...

M. Gauthrin: Est-ce que le député d'Anjou devait partir? Si vous voulez partir, moi je suis prêt à ne pas respecter... S'il doit partir, je...

M. Bélanger (Anjou): Merci.

Le Président (M. Dauphin): Ensuite, nous terminerons avec le député de Hull. Donc, Anjou, Verdun et Hull, et, ensuite de ça, on **pass**e à la vérification des engagements financiers. M. le député d'Anjou.

Cumul des fonctions de ministre de la Justice et de Procureur général

M. Bélanger (Anjou): Merci, M. le député de Verdun. Me Jacoby, je voulais avoir vos impressions relativement à une déclaration, une réflexion, disons, qui a été publiée récemment par le ministère de la Justice, par

le ministre de la Justice lui-même, relativement au poste de Procureur général du Québec. Je ne sais pas si vous avez eu connaissance que le Procureur général du Québec se demandait s'il ne serait pas souhaitable de séparer la fonction de ministre de la Justice de celle de Procureur général du Québec. Il demandait s'il ne serait pas préférable que le Procureur général, finalement, soit une personne indépendante, un genre de fonctionnaire qui serait nommé par l'Assemblée nationale et qui ne serait pas, à ce moment-là, membre d'un parti politique. Que pensez-vous à propos... Quelles seraient vos premières réflexions relativement à cette position-là?

M. Jacoby: Moi, je pense que, pour avoir... Là, je vais vous répondre comme Protecteur du citoyen, mais aussi parce que j'ai été sous-ministre de la Justice et sous-Procureur général. Je pense que le fait de cumuler la fonction de Procureur général et de ministre de la Justice empêche de faire avec efficacité le travail de ministre de la Justice, parce que, ne serait-ce qu'en matière de réforme, en matière de ci, en matière de ça, ce que moi j'ai pu constater lorsque j'étais sous-ministre, c'est que, quand il y a des causes qui sont devant les tribunaux, tu ne peux pas parler, tu ne peux rien faire. Ça, je trouve ça malsain pour la démocratie, puis, pour moi, un poursuivant, celui qui est là pour faire respecter les lois du Québec, c'est une personne qui, finalement, est un applicateur de loi. C'est très important, ça aussi, mais ça ne permet pas à la fonction justice, à mon point de vue, d'être exploitée au maximum. Et il y a bien des modèles à travers le monde, il y a bien des modèles. Dans certains cas, c'est vraiment dissocié, la fonction: avoir un ministre qui joue le rôle de ministre de la Justice et un ministre qui joue le rôle de Procureur général. Et là, les choses sont plus claires, même s'il y a des choses qui se rejoignent. Il y a aussi la possibilité d'avoir une administration qui est nommée suivant un processus qui fait d'elle qu'elle est relativement indépendante, mais il ne faudrait pas qu'elle soit complètement indépendante parce qu'il faut bien que... Tout le monde doit répondre à quelqu'un ou de quelque chose, hein?

Il y a différents modèles, et c'est assez amusant ce que vous me dites là, parce que l'ombudsman de la Colombie-Britannique a fait une étude sur cette question-là, il y a 2 ans, que j'ai regardée et que je trouve très intéressante, où on explique tous les modèles possibles et les problématiques entre le rôle de ministre de la Justice et de Procureur général. Moi, je pense que ça mériterait d'être examiné à fond, cette question-là.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup, Me Jacoby. Merci, M. le député d'Anjou. M. le député de Verdun.

Rôle du Protecteur du citoyen

M. Gauthrin: Merci. M. le Protecteur du citoyen, dans votre rapport, il y a 2 niveaux d'intervention. Vous faites rapport sur le moment où vous tâchez de solutionner

des problèmes particuliers ou des plaintes que les citoyens vous font.

Vous avez un deuxième rôle, et vous l'abordez légèrement, qui est quand même — et je vais le dire dans des termes — l'«éthicien» de la société québécoise, c'est-à-dire celui qui est responsable de maintenir un certain nombre de principes d'éthique fondamentale. Vous le touchez, par exemple, au début de votre rapport, lorsque vous touchez la pauvreté et où vous signalez, par exemple, que des mesures gouvernementales, en ce qui touche, par exemple, le fait que 2 personnes qui reçoivent le bien-être social ne peuvent pas habiter ensemble, sont pénalisées si elles habitent ensemble. Dans vos fonctions et dans la manière dont vous voyez vos fonctions, cette fonction, ce rôle d'être, en quelque sorte, le responsable de l'éthique face aux politiques gouvernementales, face aux lois que le gouvernement ou le Parlement passe et de représenter, en quelque sorte, le citoyen dans ce processus, quelle partie de votre temps ça va prendre et comment vous concevez de l'exercer, comment vous voyez l'exercer dans les années qui vont venir? C'est une fonction qui m'a l'air aussi importante que la partie de traiter des plaintes, etc. et sur laquelle, bien sûr, vous agissez, mais vous agissez, d'après moi, trop rarement ou pas assez souvent. (17 h 40)

Le Président (M. Dauphin): Me Jacoby.

M. Jacoby: C'est sûr que le Protecteur du citoyen, de par son mandat, de par la loi, a des fonctions qui se recoupent, des responsabilités qui se recoupent. D'un côté, il est là pour régler des cas individuels. Quand on règle un cas individuel, on se pose 2 questions: L'acte reproché était-il légal ou pas? Est-ce qu'il était raisonnable dans les circonstances? Ce qui nous amène toujours — quand nous avons le temps, malheureusement, on n'a pas toujours le temps — à nous poser des questions sur la norme en vertu de laquelle le fonctionnaire applique la décision et de très bien respecter la norme, la directive, la politique, le règlement, la loi. Et, de fil en aiguille...

M. Gauthrin: ...limité par rapport à la légalité.

M. Jacoby: Exactement. Ce que nous, nous appelons, dans notre jargon, au bureau du Protecteur du citoyen, la «raisonnabilité» et l'opportunité, ce qui rejoint les valeurs d'éthique parce que, dans le fond, toute la question, c'est des conflits de valeurs et qu'il faut trouver les valeurs... C'est comme en bioéthique.

Bon. Alors, ça c'est un rôle que moi et mes prédecesseurs ont toujours voulu développer, sauf que, faute de temps et de ressources, on n'a pas pu le faire.

Cependant, chez nous, on a changé nos façons de faire depuis quelque temps, ce qui nous permet maintenant d'aller plus loin dans ce rôle-là. Moi, je pense qu'il ne sert à rien qu'un protecteur du citoyen se limite à régler des cas individuels. Je pense qu'un protecteur du citoyen doit, comme institution, pour la défense des

droits, utiliser des approches que j'appellerais des approches systémiques, parce que, dans le fond, vous savez, quand on reçoit des plaintes et des plaintes et qu'on les règle et qu'on les règle, mais qu'on... Au point de vue statistique, ça fait beau, hein? Plainte fondée, plainte fondée, plainte fondée. Je me dis, par ailleurs, que ça n'a pas de bon sens parce que, qu'est-ce qu'on fait si on ne fait que ça? Alors, ce que nous faisons, c'est que nous avons décidé d'une manière plus systématique d'aller aux sources des problèmes et, bien sûr, là, c'est là que la difficulté commence. Quand on identifie les sources de problème, c'est une politique administrative, un règlement, une loi, là, on touche véritablement à des décisions prises à des niveaux plus élevés. Dans certains cas, il n'y a pas de problème et dans d'autres cas, il y a des problèmes.

Mais, ceci étant dit, moi je pense que le Protecteur du citoyen, idéalement, devrait disparaître, puis, idéalement, il devrait voir le moins de plaintes possible, mais, pour ça, il faut véritablement qu'il développe ce que j'appelle l'approche préventive. Quand nous intervenons sur des politiques administratives, sur des projets de loi déposés ou des projets de loi qui ont été adoptés et on se rend compte à un moment donné que ça ne marche pas, je pense qu'il faut véritablement jouer ce rôle-là. Parce que, moi, je sais une chose, c'est que, dans l'application des lois... Vous savez, la démocratie n'a pas atteint la bureaucratie. La démocratie politique, elle existe depuis quelques siècles dans nos sociétés, sauf une chose, c'est qu'on ne peut pas parler de démocratie bureaucratique. Je pourrais même dire, sur le plan institutionnel, qu'il y a de l'antidémocratie, au niveau bureaucratique. C'est...

M. Gauthrin: ...bureaucratie et démocratie.

M. Jacoby: Pour moi, il ne doit pas y en avoir et on peut changer tout ça très facilement. Je vais vous expliquer une chose. Quand une loi est adoptée, il y a une responsabilité politique qui est là, il y a un ministre, des députés qui sont là, il y a l'Opposition. Tout le monde joue son jeu là-dedans, et on peut la critiquer, on peut faire ci, on peut faire ça. Le citoyen a encore un certain contrôle... a un contrôle sur les lois. Bon. Il y a des distorsions dans tout ça, mais, ça, ça fait partie de la «game», comme dirait Bossuet.

Au niveau des règlements, les élus ont aussi un certain contrôle parce que, s'ils avaient le temps de lire la *Gazette officielle*... En tout cas... Mais, tout ça, là, ce n'est qu'une partie de la vie d'une loi. Il n'y a pas un programme gouvernemental qui n'est pas appliqué autrement que par des décisions de fonctionnaires qui n'ont de compte à rendre à personne. Et moi, ce que j'ai pu constater, autant lorsque j'étais dans la fonction publique qu'aujourd'hui, il faut toujours être très vigilant, c'est que l'administration a toujours — et c'est de bonne foi — tendance à adopter des mesures administratives, des politiques administratives, des manuels d'opération pour sa propre commodité. Et, ça, ça transpire dans les

bureaucraties modernes. En d'autres termes, il n'y a plus personne qui a un contrôle sur l'application d'une loi par le jeu de la démocratie normale. Qu'est-ce qu'il reste? Il reste les tribunaux, il reste des institutions comme le Protecteur du citoyen, il reste les bureaux de députés, mais la vraie vie d'une loi, ça commence par l'ensemble des directives administratives qui découlent de politiques administratives, qui elles-mêmes découlent de ce que j'appellerais l'intention du législateur qu'on interprète souvent comme on peut. Et puis, après ça, ça descend un peu plus bas avec des directives d'interprétation, des directives d'application. Ça descend plus bas avec des manuels d'opération, où, en plus, on ne permet pas au fonctionnaire de première ligne d'utiliser sa tête. On lui dit: En cas de doute, adresse-toi à ton boss. Bon. C'est un système qui est tout **poigné** ensemble, comme dirait l'autre. C'est un système sur lequel on n'a aucun contrôle. Les seuls qui peuvent entrer là-dedans d'une manière systématique pour remettre en cause des normes administratives — et on en trouve souvent des illégales ou des déraisonnables — c'est, à l'occasion, le Vérificateur général ou le Protecteur du citoyen, grâce à ses pouvoirs d'enquête.

Parce qu'un homme politique ou une femme politique n'a pas le temps d'aller étudier tout ça, et c'est normal. Et je pense qu'il y a des institutions qui permettent ça. Alors, moi, ce que je dis, c'est que, dans le fond, là, on manque beaucoup de démocratie avec les bureaucraties. Ce n'est pas seulement au Québec. C'est dans toutes les bureaucraties modernes, qui ont beaucoup de difficultés à appliquer les principes de transparence de l'État. La transparence de l'État, c'est un phénomène absolument fondamental. La motivation des décisions rendues par l'administration, ça, ça fait partie de la transparence. Mais encore faut-il que la motivation soit claire. Dès qu'elle n'est plus claire, ça tombe dans l'opacité. La consultation. Pourquoi les politiciens consultent-ils du monde avant de faire des interventions ou faire des projets de loi? Est-ce que les fonctionnaires, dans une administration, lorsqu'ils élaborent les politiques administratives pour la mise en oeuvre de la loi, vont consulter les usagers ou les bénéficiaires pour savoir si, à première vue, ce n'est pas exagéré? Il y a toutes sortes de phénomènes qu'on ne trouve pas dans la bureaucratie. Là, je pourrais parler pendant des semaines.

Le Président (M. Dauphin): C'est extrêmement intéressant. Malheureusement, nous avons des contraintes de temps. M. le député de Hull, voulez-vous toujours poser votre question?

M. LeSage: M. le Président, je suggère qu'on procède aux **vérifications**, il ne reste que 10 minutes.

Le Président (M. Dauphin): Alors, en parlant de **Gazette officielle**, savez-vous ça, M. le député de Lévis, que l'embouteillage du lait a été déréglementé? J'ai lu ça hier dans la **Gazette officielle**. Il est permis maintenant, au Québec, d'embouteiller le lait dans des

contenants de plastique. Il va être permis, évidemment, à l'expiration du délai. Mais, à titre d'exemple, on n'a jamais vu ça nulle part, mais c'était dans la **Gazette**.

M. Garon: M. le Président...

Le Président (M. Dauphin): Oui.

(17 h 50)

M. Garon: J'aimerais ça, faire une motion. Je ne sais pas si elle sera secondée par le député de Verdun. C'est que, 3 heures, c'est court pour entendre le Protecteur du citoyen. Et si on pouvait l'entendre plus longtemps... C'est court, 3 heures. On vote des lois au Parlement. Je pense que tout le monde est bien intentionné quand il fait une loi. On ne fait pas une loi, puis qu'on est mal intentionné, j'imagine! Eux vivent l'application de cette loi, par après.

M. Gauthrin: Compte tenu du temps, pouvez-vous faire votre motion courte?

M. Garon: Bien, moi, je pense que ce serait bon qu'on puisse parler plus longuement parce que, dans le fond, quand on fait une loi, la façon de faire une loi, puis d'adopter une loi, puis de critiquer une loi pour qu'elle soit mieux faite, au fond, on a une grande expérience à prendre du Protecteur du citoyen qui, lui, vérifie comment elle est appliquée après. Et il me semble que, 3 heures par année, c'est trop court pour entendre le Protecteur du citoyen. Moi, je proposerais qu'on en fasse un vœu de la commission.

Le Président (M. Dauphin): Je comprends très bien votre point.

M. Gauthrin: Si M. le député de Lévis faisait le vœu suivant: c'est que la commission, après avoir siégé pendant 3 heures, souhaiterait pouvoir être convoquée à nouveau pour réentendre, poursuivre la discussion avec le...

Le Président (M. Dauphin): Protecteur.

M. Gauthrin: ...Protecteur du citoyen. Et, si le député de Lévis **faisait** cette proposition, ça ferait me plaisir que... Moi, je...

M. Garon: Faisons-la conjointement.

M. Gauthrin: Faisons-la donc conjointement. Est-ce que ça se fait des propositions conjointes en termes de...

Le Président (M. Dauphin): Oui, oui, la commission peut proposer des résolutions. Il n'y a rien qui empêche ça.

M. Garon: Conjointement, le député de...

M. Gauthrin: Faisons donc conjointement la

proposition qu'on souhaiterait pouvoir continuer cette discussion. Au terme des 3 heures, nous aurions souhaité...

Le Président (M. Dauphin): On peut même la publier dans la *Gazette officielle*, si vous voulez.

M. Gauthrin: Non, non, pas pour la publier, mais simplement comme demande à nos leaders. Que la commission demande aux leaders d'être convoquée à nouveau pour pouvoir continuer à échanger avec le Protecteur du citoyen.

Une voix: Mais pas avant le 15 août.

M. Gauthrin: Bien ça, les détails, c'est entre... en fonction des...

Le Président (M. Dauphin): Non, mais c'est... Vous avez un excellent point, effectivement. Trois heures, c'est court. Étant donné le nombre de sujets que nous pouvons aborder, le délai est quand même très court. Alors, sur ce...

M. Gauthrin: Est-ce que vous voulez la proposition?

Motion proposant d'entendre à nouveau le Protecteur du citoyen

Le Président (M. Dauphin): Oui.

M. Gauthrin: Est-ce qu'elle est adoptée?

Le Président (M. Dauphin): Oui, elle est recevable et elle est adoptée, je pense, à l'unanimité.

M. Garon: À l'unanimité.

Le Président (M. Dauphin): Alors, il s'agit de transmettre ce message-là à nos leaders, à nos 2 leaders, les 2 formations politiques...

M. Gauthrin: Vous voyez qu'on travaille ensemble.

Le Président (M. Dauphin): ...que, dorénavant... Vous n'avez pas d'objection, M. le Protecteur du citoyen, de vous entretenir avec les parlementaires plus longtemps que 3 heures? Je pense que vous appuyez la motion aussi.

M. Jacoby: Ni l'institution ni le titulaire n'ont d'objection.

Vérification des engagements financiers du Protecteur du citoyen

Le Président (M. Dauphin): Alors, sur ce, j'aimerais... Je crois que vous avez eu la possibilité de

regarder les engagements financiers d'avril 1991 à avril 1993. Est-ce qu'il y a des questions des membres de cette commission quant aux engagements financiers? Non? Alors, s'il n'y a pas de question, on va considérer les engagements... Oui, Mme la députée des Chutes-de-la-Chaudière.

Recours obligatoire au Conseil du trésor pour certains virements

Mme Carrier-Perreault: Oui, disons que c'est la première fois que je vois une note, au niveau des engagements financiers, je suis dans... En tout cas, je voyais une note, là, par rapport à... Et il semble qu'il a été nécessaire d'obtenir la permission du Conseil du trésor pour effectuer un virement de fonds. Comment c'est possible, ça? C'est parce qu'il n'y avait plus de fonds dans le compte pour payer le compte de téléphone? Je voudrais comprendre le sens de cette note-là?

M. Jacoby: De quel engagement financier parlez-vous?

Mme Carrier-Perreault: C'est... Moi, j'ai le troisième mois 1992.

M. Jacoby: Le 3...

Mme Carrier-Perreault: C'est mai 1992 qui est écrit dessus.

M. Jacoby: Mars 1992.

M. Gauthrin: Ça ne peut pas être mai 1992, il n'y en a pas.

Mme Carrier-Perreault: Bien, moi, j'ai ça ici, là.

M. Gauthrin: En mars, mars.

Une voix: Mai, c'est parce que, sur le dessus, c'est marqué mai, mais c'est mars.

Mme Carrier-Perreault: Sur le dessus, c'est marqué mai. J'essaie de vous dire ce qui est écrit sur le document. C'est inscrit mai sur le document, mais c'est le troisième mois 1992.

M. Gauthrin: C'est manuscrit, ça. Ce n'est pas dans l'engagement financier.

Mme Carrier-Perreault: Non, c'est ça, mais je veux savoir comment c'est possible que... C'est la première fois que je vois ça, c'est pour ça.

M. Jacoby: Oui, les virements de crédits, il faut aller au Conseil du trésor. C'est parce que, à la fin de l'année, quand il reste des choses à payer et puis que...

Vous savez, les règles budgétaires font en sorte que, pour faire des virements dans des supercatégories, là, **c'est-à-dire** utiliser l'argent de fonctionnement pour l'argent de salaire ou réciproquement, il faut passer par le Conseil du trésor. Alors, il faut se faire autoriser par le Conseil du **trésor** pour faire ça.

Mme Carrier-Perreault: Pour des changements d'enveloppe?

M. Jacoby: Non, pour transférer, par exemple, de l'argent de salaire, à cause des gens qui sont... des postes qui ne sont pas remplis, il peut rester des surplus à la fin de l'année. En même temps, on a des dettes à payer, comme la téléphonie, parce que ça nous coûte plus cher que prévu, alors, on **va** au Conseil du trésor pour autoriser le transfert des 35 000 \$, par exemple, qu'il nous reste au niveau des salaires pour payer nos comptes de téléphonie. Ça, il faut que j'aille au Trésor pour ça.

Mme Carrier-Perreault: Est-ce qu'il y a un montant limite? Habituellement, est-ce que vous pouvez... Il faut automatiquement passer par le Conseil du trésor?

M. Jacoby: Automatiquement. Pour ce qui est des virements de ce qu'on appelle supercatégories, je suis encore obligé d'aller au Conseil du trésor. Pour les virements entre catégories, ça se fait à l'interne.

Une voix: C'est la Loi sur l'administration financière,

Mme Carrier-Perreault: O.K. Je vous remercie,

M. Gauthrin: Est-ce qu'on peut faire une motion, M. le Président, de vérifier globalement l'ensemble des engagements financiers?

Le Président (M. Dauphin): C'est ce que je m'en allais faire, d'ailleurs.

M. Gauthrin: Merci.

Avril 1991 à avril 1993

Le Président (M. Dauphin): Alors, s'il n'y a pas d'autre question, est-ce que les engagements financiers d'avril 1991 à avril 1993 sont considérés comme étant vérifiés?

Des voix: Vérifié.

Le Président (M. Dauphin): Vérifié. Alors, en terminant, Me Jacoby, Protecteur du citoyen, on aimerait vous remercier d'avoir participé à nos travaux d'aujourd'hui. Considérez-vous comme entendu aux fins du règlement de l'Assemblée nationale. Et nous vous

souhaitons un bel été, ainsi qu'à vos collaborateurs et collaboratrices.

M. Jacoby: Merci.

Le Président (M. Dauphin): Alors, la commission des institutions, ayant accompli son mandat, ajourne ses travaux sine die.

(Fin de la séance à 17 h 57)