



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

de la Commission permanente des institutions

Le mercredi 15 février 2012 — Vol. 42 N° 65

Examen des orientations, des activités et de la gestion
de la Commission des services juridiques

**Président de l'Assemblée nationale:
M. Jacques Chagnon**

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

Assemblée nationale du Québec
Distribution des documents parlementaires
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85
Québec, Qc
G1A 1A3

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

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires dans Internet à l'adresse suivante:
www.assnat.qc.ca

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des institutions

Le mercredi 15 février 2012 — Vol. 42 N° 65

Table des matières

Exposé du président de la Commission des services juridiques, M. Denis Roy	1
Discussion générale	3

Autres intervenants

M. Bernard Drainville, président

M. Gerry Sklavounos
Mme Véronique Hivon
M. Michel Matte
Mme Stéphanie Vallée
M. Bertrand St-Arnaud
M. André Drolet

- * M. Yves B. Carrière, Commission des services juridiques
- * Mme Lucie Dufresne, idem
- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mercredi 15 février 2012 — Vol. 42 N° 65

**Examen des orientations, des activités et de la
gestion de la Commission des services juridiques**

(Quinze heures six minutes)

Le Président (M. Drainville): À l'ordre, s'il vous plaît! Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission des institutions ouverte. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs téléphones cellulaires.

Alors, le mandat de la commission, c'est de procéder à l'audition de la Commission des services juridiques conformément à l'article 294 du règlement de l'Assemblée nationale.

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

La Secrétaire: Oui, M. le Président. M. Cloutier (Lac-Saint-Jean) est remplacé par M. St-Arnaud (Chambly).

Le Président (M. Drainville): Merci beaucoup. Alors, la séance va débiter par une courte présentation du président de la Commission des services juridiques, puis nous allons procéder à une période d'échange avec les membres de la commission. Je vous salue, Me Roy. Je vous souhaite la bienvenue parmi nous. Je vous demanderais de nous présenter les gens qui vous accompagnent, et vous aurez, comme vous le savez, 15 minutes à votre disposition. Merci.

**Exposé du président de la Commission
des services juridiques, M. Denis Roy**

M. Roy (Denis): Merci beaucoup, M. le Président. C'est avec plaisir que nous répondons à l'invitation de la Commission des institutions de venir rencontrer ses membres dans le cadre de sa mission de surveillance d'organismes publics et de reddition de comptes. Pour nous, il s'agit d'une opportunité d'échanger avec des personnes intéressées sur les activités de notre organisation, ses réalités, sa gestion et ses orientations. J'espère que nous saurons répondre à vos attentes et à vos questions et qu'à l'expiration du temps qui nous est imparti vous en saurez davantage sur la Commission des services juridiques et sur sa façon d'administrer le régime et le réseau de l'aide juridique conformément à la loi et au règlement qu'elle doit appliquer.

Mais, tout d'abord, comme vous m'avez demandé de le faire, M. le Président, permettez-moi de vous présenter les gens qui m'accompagnent aujourd'hui et qui, avec celui qui vous parle, forment ce qu'on pourrait appeler, entre guillemets, le quatuor de la haute direction de la commission. D'abord, à ma droite, Me Lucie Dufresne, vice-présidente de la commission depuis près de cinq ans. Avant son entrée en fonction à ce poste, Me Dufresne comptait déjà d'impressionnants états de service au sein du réseau de l'aide juridique, d'abord comme avocate plaideur en région, Bas-Saint-Laurent—Gaspésie, pour ne pas la nommer, puis comme juriste recherchiste à la Commission des services juridiques, et, enfin, comme secrétaire la commission jusqu'en 2007. À ma gauche, Me Yves Carrière, secrétaire de la commission, lui aussi nommé depuis près de cinq ans à ces fonctions et lui aussi issu du réseau de l'aide juridique, ayant pratiqué comme avocat plaideur à Montréal, où il a dirigé, pendant plusieurs années, quelques bureaux d'aide juridique, pour ensuite prendre la direction du Service de recherche de la Commission des services juridiques jusqu'en 2007. Et enfin, à mon extrême droite, Mme Joanne Herron, issue du secteur privé, agit comme trésorière de la commission depuis plus de 10 ans.

Mme Herron et Me Carrière sont nommés en vertu de l'article 12 du règlement d'application de la loi, alors que, comme vous le savez, la vice-présidente et moi-même sommes nommés par décret du gouvernement.

Je voudrais juste ouvrir une petite parenthèse, M. le Président, pour informer les membres de la commission que, si nous additionnons les années d'expérience au sein du réseau de l'aide juridique des quatre personnes qui sont devant vous, cela fera un nombre de trois chiffres. Alors, si tant est que l'expérience et la connaissance profonde du milieu sont des qualités de gestionnaire, je pense que ça valait la peine d'être mentionné. Ces chiffres-là n'apparaissent pas dans le rapport annuel, mais ils sont dans nos C.V.

● (15 h 10) ●

M. le Président, cette rencontre d'aujourd'hui me donne sur un plateau d'argent, si je puis dire, une belle occasion de rappeler aux membres de cette commission que le 3 juillet 2012 marquera le 40^e anniversaire de la sanction de la loi ayant donné naissance à la Commission des services juridiques et, par conséquent, au régime d'aide juridique québécois. Celle-ci, adoptée à l'unanimité par l'Assemblée nationale, s'appelait, jusqu'à tout récemment, la Loi sur l'aide juridique. Ce 40^e anniversaire rappelle qu'à juste titre l'ensemble des parlementaires de l'époque avaient convenu de la nécessité pour l'État québécois de se doter d'un régime étatique d'accès à la justice destiné aux plus démunis de la société. Après de nombreuses et fructueuses discussions, cette loi créait un régime d'aide juridique dont l'amalgame des caractéristiques en faisait un programme social innovateur, original et unique en son genre.

Premièrement, ce régime allait être mixte. Cette décision concrétisait la volonté du législateur de consacrer le concept du libre choix du justiciable admissible à son avocat. Aujourd'hui encore, bon an, mal an, plus de 2 000 avocats du secteur privé adhèrent volontairement à ce régime et acceptent de représenter des bénéficiaires de l'aide juridique au tarif établi, partageant ainsi à peu près en parts égales le volume d'activité avec les avocats plaideurs de l'aide juridique,

qu'on appelle souvent les permanents, qui sont à l'emploi exclusif des centres régionaux. Cette concurrence directe... ou ce partenariat, si l'on préfère, a souvent été reconnu par les observateurs éclairés comme suscitant une saine émulation entre le secteur privé et les quelque 360 avocates et avocats salariés, et ce, au plus grand bénéfice de tous, mais surtout celui des bénéficiaires. Pour nous, de la Commission des services juridiques, l'équilibre de cette mixité est non seulement un élément fondamental du régime québécois d'aide juridique, mais également un instrument de mesure de sa réussite.

Deuxièmement, autre caractéristique, ce régime allait être géré par un réseau composé d'un organisme central régulateur, la Commission des services juridiques, dont les membres sont nommés par le gouvernement, d'une part, et les centres régionaux que la commission aura créés en vertu de la loi, chacun d'eux étant dirigé par un conseil d'administration dont les membres sont nommés par celle-ci, d'autre part. Un modèle rare, sinon unique, qui visait, entre autres, à assurer l'indépendance des avocates et avocats dans la livraison des services juridiques donnés aux clients admissibles, notamment quand ceux-ci sont opposés à l'État dans un litige.

En fait, une étude attentive de la Loi sur l'aide juridique permet de constater que l'administration de cette loi est caractérisée par la décentralisation, la régionalisation et le partenariat entre le secteur public et le secteur privé. Depuis 40 ans, cette structure et ses caractéristiques ont été analysées, débattues et remises en question à de nombreuses reprises, la dernière en lice étant l'étude entreprise en 2004 par un groupe de travail dont le rapport, intitulé *Rapport du Groupe de travail sur la révision d'aide juridique au Québec*, était publié le 1er juin 2005 et concluait à leur pertinence. En effet, communément appelé du nom de son président, le rapport Moreau, après une étude approfondie, recommandait en substance le maintien des paramètres fondamentaux d'un régime qui avait fait ses preuves, à savoir sa structure décentralisée, son caractère mixte, le cadre légal d'admissibilité à l'aide juridique, le volet contributif et le panier de services.

À nos yeux, le régime québécois demeure un des meilleurs qui soient, tant par l'ampleur de son panier de services que par la qualité de son personnel et de son réseau, que par son efficacité et son efficacie. À tous égards, il se compare le plus souvent avantageusement avec les autres régimes. Signalons d'ailleurs que de nombreux États étrangers s'en inspirent et nous consultent lorsqu'ils envisagent de se doter d'un tel régime ou de repenser celui qu'ils ont, le cas échéant.

Cela dit, M. le Président, tout en assumant pleinement ce diagnostic, entre guillemets, positif en ce qui a trait au passé lointain et plus récent, il importe, pour nous, de demeurer vigilants et de tout mettre en oeuvre pour faire face aux défis de gestion qui sont les nôtres afin d'en assurer la pérennité. Parmi ceux-ci, permettez-moi d'évoquer le maintien et l'amélioration de la qualité des services à la population, l'adaptation aux réalités modernes que représente l'évolution constante et rapide des outils de gestion, incluant la technologie et les moyens de communication, dont par exemple le Web 2.0, l'impact de la féminisation de la profession, l'impact de la rareté de la main-d'oeuvre, notamment des secrétaires juridiques, l'alourdissement des dossiers de litige, l'impact de la croissance de l'offre de services judiciaires, les difficultés liées au recrutement ou à la rétention des ressources, l'augmentation des coûts d'expertise, les exigences de la conciliation travail-famille, le respect des règles comptables et de gouvernance, qui évoluent sans cesse, et la gestion éventuelle des seuils d'admissibilité annoncés, et, de façon plus générale, l'obligation de résultat, de l'utilisation maximale des ressources financières et humaines dont nous disposons.

Toutes ces réalités représentent, entre autres, autant de défis qui se renouvellent et qui s'additionnent sans cesse. Ainsi, les grandes orientations de la commission visent à prendre des mesures nous permettant de faire le maximum avec les ressources disponibles, de respecter la mission de l'organisation et d'assurer une reddition de comptes conforme aux impératifs d'une bonne gestion des deniers publics. Dans cet ordre d'idées, je mentionnais un peu plus tôt que la loi avait porté le nom de la Loi sur l'aide juridique jusqu'à tout récemment. Or, en 2010, comme certains le savent ici, autour de cette table, elle est devenue la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services suite à l'adoption par l'Assemblée nationale de la Loi encadrant l'obligation faite à l'État de financer certains services juridiques. Ainsi, le 7 septembre 2010 entrait en vigueur un nouveau chapitre, le chapitre III, par lequel l'État confiait à la Commission des services juridiques et aux centres régionaux une toute nouvelle responsabilité, à savoir l'obligation d'offrir les services à des personnes qui ne sont pas nécessairement économiquement admissibles à l'aide juridique mais qui bénéficient d'une ordonnance d'un tribunal leur accordant le droit à un avocat rémunéré par l'État et, éventuellement, de payer les honoraires qui en découlent.

Il va sans dire qu'en élargissant, pour la première fois depuis sa création, le mandat de la Commission des services juridiques, le gouvernement posait un geste sans précédent. Humblement mais fièrement, nous avons interprété l'attribution de cette nouvelle responsabilité comme une manifestation concrète de la confiance des autorités gouvernementales en nos façons de faire et notre façon de gérer, ce dont, j'en suis convaincu, nous aurons l'occasion d'échanger au cours des prochaines heures.

En conclusion, M. le Président, je me réjouis d'avoir l'opportunité de parler de l'aide juridique en substance, de pouvoir, pour une fois, parler d'autre chose que de ce qu'elle n'est pas, mais bien de ce qu'elle est, c'est-à-dire des 150 bénévoles qui, bon an, mal an, donnent de leur temps pour gérer le réseau sur les conseils d'administration, des 860 employés dévoués, des quelque 260 000 demandes traitées par année, des quelque 220 000 demandes acceptées par année, des 82 % de satisfaction de la clientèle, de plus ou moins 80 000 factures du secteur privé qui sont revues une par une et payées dans les 30 jours à 99,99 %, de la satisfaction des instances judiciaires à propos du travail des avocats permanents et de la performance du régime dans l'espace canadien. Alors, nous nous réjouissons de pouvoir nous entretenir et échanger avec vous de l'ensemble de ces sujets. Je vous remercie encore de votre invitation, de votre écoute, et nous sommes à votre disposition pour répondre à vos questions.

Le Président (M. Drainville): Très bien. Merci beaucoup, Me Roy. Et j'espère, d'ailleurs, que les gens qui nous écoutent, qui vont voir au bas de l'écran «Commission des services juridiques», sauront que l'on parle, en effet, de l'aide juridique, puisque c'est comme ça qu'on la connaît dans le grand public. M. le député de Laurier-Dorion va lancer la période d'échange. Merci, M. le député. On vous écoute.

Discussion générale

M. Sklavounos: Merci, M. le Président. Alors, je souhaite la bienvenue, au nom des députés ministériels, à Me Roy, Me Dufresne, Me Carrière, Mme Herron. Merci de votre présence. Je crois, la précision de M. le Président concernant le fait que la Commission des services juridiques, c'est bien l'aide juridique est importante pour les membres de la population qui nous écoutent qui ne connaissent pas nécessairement la terminologie exacte, là, pour désigner les différents organismes qui offrent des services à la population. Par contre, je pense que c'est très important de mentionner ce que l'aide juridique est sur le terrain. Et, ayant servi, ayant pratiqué et exercé en matière criminelle à l'aide juridique pendant quatre ans comme permanent, je peux vous dire que ça a été une expérience pour un jeune avocat qui commençait... Parce que j'étais jeune avocat qui commençait.

● (15 h 20) ●

Il y a une partie qui est moins connue de l'aide juridique, c'est la partie de l'aide juridique qui sert d'école à de jeunes avocats qui commencent le droit et qui... et que c'est assez difficile de quitter l'école, faire un stage et rentrer au troisième étage du palais de justice de Montréal, et commencer à exercer le droit criminel. La théorie est bien bonne, peu importe la formation qu'on a reçue. L'école de la vie, c'est les salles de cours, les comparutions — je parle du droit criminel parce que c'est le domaine que je connais — les enquêtes sur cautionnement, des procès éventuellement.

Et il est très important de mentionner que l'aide juridique joue un rôle important dans la saine gestion de l'administration de la justice aussi, puisque plusieurs citoyens qui se font arrêter... Certains, oui, c'est des gens qui, peut-être, ont déjà été devant les tribunaux et qui reviennent devant les tribunaux, connaissent un petit peu plus le système. Mais, pour plusieurs personnes qui arrivent devant un juge ou qui se font intercepter ou détenir pour une première fois, vous pouvez imaginer la détresse qui va avec tout ça. Sachant qu'il y a un numéro de téléphone dans une cabine qu'on peut appeler, qui est disponible 24 heures sur 24 et à travers lequel nous pouvons avoir des conseils juridiques d'un avocat qui va nous renseigner, premièrement, parce qu'il y a un volet informatif et, deuxièmement, va nous conseiller sur l'exercice de nos droits... est très, très important. Vous jouez un rôle qui est très important.

Et ça ne vient pas juste des personnes qui sont devant cette situation, mais ce sont des commentaires de juges et de policiers, de policiers qui sont, des fois, évidemment, mal pris. Surtout, j'ai regardé à l'intérieur du résumé qui a été fait de votre rapport par notre chercheur, qui a travaillé, encore une fois, très fort, Mme Mélissa Morin, qui nous a aidé à préparer l'audition d'aujourd'hui. Par exemple, durant la journée, où il y a beaucoup d'appels qui rentrent pour le recours à l'avocat et des avocats de la pratique privée sont à la cour en train d'exercer au palais de justice, souvent c'est l'aide juridique qui offre le service à ces personnes-là qui se font arrêter en plein milieu de la journée à l'intérieur des heures de bureau.

Les juges ont déjà fait des commentaires disant que, souvent, ils ont des gens qui arrivent sur une sommation, des fois, qui sont en liberté, ils arrivent à la salle 407, au palais de justice... Je ne sais pas si les salles ont changé depuis cinq ans, mais qui arrivent avec une sommation qui leur ordonne de venir à la cour, mais qui n'ont aucune idée comment ça va se passer. Et combien de fois est-ce qu'on a vu des juges dire à l'avocat de l'aide juridique qui est dans la salle peut-être parce qu'il suit certains de ses dossiers ou peut-être un avocat qui n'est pas de garde mais qui est dans la salle... Et le juge a dit: Me Untel ou Me Unetelle, pouvez-vous assister ce monsieur? Je vais suspendre. Allez à l'extérieur parler, renseigner ce monsieur pour qu'il puisse revenir.

Et ça, c'est un service qui est rendu, qui n'est pas comptabilisé. Parce qu'à la fin de la journée cet avocat-là n'a peut-être pas été l'avocat au dossier, peut-être que la personne n'est même pas admissible à l'aide juridique, mais le service qu'offre cet avocat à l'aide juridique joue un rôle important dans l'administration de la justice et au bon déroulement. Je donne juste quelques exemples qui viennent à l'esprit. Et je crois que, lorsque vous arrivez devant nous, vous pouvez dire certaines choses, et nous pouvons dire certaines choses. Et là je témoigne de mon expérience, de ma vie antérieure à la politique, et je pense que ces précisions sont très importantes.

Maintenant, je vais commencer au début. J'ai une question en partant parce qu'en préparant l'audition d'aujourd'hui notre chercheur a regardé votre plan stratégique, regardé les rapports annuels, deux rapports annuels, essayé de mettre le tout ensemble pour essayer de nous donner un portrait pour qu'on puisse voir quelle a été l'évolution dans certains secteurs, dans certains domaines, sur certaines choses. En regardant ça, on est venu à la conclusion... ou ça a été dit autour de la table qu'au niveau de la reddition des comptes de l'organisme c'était un petit peu difficile de voir l'évolution parce que, lorsqu'on présentait les rapports annuels, on parlait beaucoup des actions, des activités, des services, mais c'était, des fois, difficile à voir le lien direct avec le plan stratégique qui nous permettrait de faire l'évaluation et de relier ça ensemble. Le commentaire qui nous a été fait, en quelque sorte, c'est qu'il serait peut-être plus simple et efficace si la commission choisissait de fournir dans ses rapports annuels des résultats correspondant directement aux indicateurs et aux cibles du plan stratégique.

Alors, juste pour partir le bal, j'aimerais vous entendre là-dessus. D'abord, est-ce que c'est surprenant, ça vous prend par surprise? Est-ce que votre conception du plan est autre? Qu'est-ce que vous avez à commenter là-dessus? Puis, si on essaie de voir la relation entre le plan stratégique et les rapports annuels et attacher les rapports annuels aux cibles et aux indicateurs qui sont dans le plan stratégique, comment voyez-vous ça? Qu'est-ce que vous avez à commenter là-dessus?

M. Roy (Denis): Bien, écoutez, premièrement, si vous permettez, je voudrais juste revenir sur un point que vous avez abordé quant au service de garde de l'aide juridique parce que c'est très important. C'est un service qui travaille jour et nuit, et je voudrais simplement rappeler que, bon an, mal an, on répond à peu près à plus de 30 000 appels de personnes en état d'arrestation qui appellent chez nous avant de, le cas échéant ou éventuellement, faire une déclaration aux policiers. Et j'ajouterai à ça que la personne n'a pas à démontrer son admissibilité financière à l'aide juridique pour les fins de cette partie-là de nos travaux.

Quant à votre question sur, je dirais, le suivi des plans stratégiques, votre question ne me surprend pas, mais je vous avouerai très candidement que c'est un peu difficile d'y répondre sans avoir un exemple précis parce qu'il faudrait

que je revoie le plan stratégique et voir, par exemple, à quel point vous référez en particulier. De façon générale, les plans stratégiques sont établis en énoncés plutôt généraux dans certains cas et plus particuliers dans d'autres. Par exemple, si nous nous sommes engagés à faire la promotion du volet contributif, bien on peut écrire dans le rapport annuel suivant que nous avons... humblement, compte tenu des moyens qui sont à notre disposition, que nous l'avons fait dans tel contexte ou dans tel contexte.

Garantir... Comment dire? Donner de l'information à la clientèle sur la nature de nos services... Des engagements comme ceux-là — je vous dis ceux qui me viennent à l'esprit maintenant — sont toujours suivis de façon, je vous dirais, assez large. J'aimerais, là, évidemment, revoir le plan stratégique et trouver des engagements qui sont plus ciblés. Il doit y en avoir, il y en a sûrement. Je n'en ai pas en mémoire au moment où on se parle dans l'angle de la question que vous me posez, à savoir le lien entre le suivi du plan stratégique de trois ans et comment on a communiqué les résultats. C'est ce que je comprends de votre question, il y aurait place à l'amélioration dans la communication des résultats, dans le suivi du plan stratégique, mais je ne suis pas en mesure de vous dire ici avec des exemples précis: Bien, voici, nous avons donné le résultat suivant qui correspond avec l'engagement suivant du début du plan stratégique. Souvent... Les deux derniers plans stratégiques que nous avons adoptés, que les commissaires ont adoptés, ont été des plans de trois ans, et il y a, dans le plan de trois ans, des objectifs dans le temps à atteindre. Et il y en a dont l'objectif est à l'intérieur d'une année, d'autres que l'objectif est à l'intérieur de deux années, etc. Alors, écoutez, c'est la réponse que je puis vous donner. Et, si vous avez un exemple plus précis, bien il nous fera plaisir de l'examiner.

● (15 h 30) ●

M. Sklavounos: Je vais essayer, pour les fins de la discussion, de vous donner quelques exemples qui nous été, en quelque sorte, soumis lors de notre préparation pour l'audition.

Par exemple, lorsqu'on parle de l'objectif... Il y avait l'objectif 1.1.2, qui était, justement, favoriser la diffusion de l'information. Il y avait une cible qui avait été prévue, qui prévoyait 12 activités nationales ou régionales. Et, lorsque nous avons eu des tableaux qui nous ont été préparés un petit peu par la recherche en essayant d'évaluer les résultats 2009-2010, 2010-2011, on a la remarque qu'ils ne peuvent être évalués, dans le sens qu'on ne sait pas, j'imagine, si les cibles des 12 activités nationales ou régionales, annuellement, ont eu lieu, j'imagine, ou... Alors, je vois: Ne peuvent être évalués. Ça, c'est un exemple.

Je pourrai vous donner un autre juste pour... Assurer le renouvellement du personnel, par exemple, ça, c'est l'objectif 3.1.1. La cible était: 100 % de nouveaux employés intégrés. C'est général comme langage. Les résultats 2009-2010, résultats 2010-2011 ne peuvent être évalués. Je ne le sais pas si c'est parce que les cibles comme telles sont difficiles à quantifier ou s'il n'y a pas eu de... on n'a pas mesuré par la suite, je ne sais pas. Par contre, on a la remarque que les résultats n'ont pas pu être évalués.

Je vous donne cet exemple-là, je pourrais peut-être prendre un autre: Procurer aux gestionnaires des indicateurs de gestion révisés et intégrés, 3.4.1. Cible: tous les indicateurs de gestion révisés et intégrés. Résultats 2009-2010, on voit: En cours, deux politiques révisées. 2010-2011, par exemple, ne peuvent être évalués. Alors, ça, c'est pour le 3.4.1.

Alors, il y a certains niveaux comme ça où il semblerait que... Et je ne veux pas prétendre que j'ai essayé de moi-même faire tout ce travail de préparation, on est assistés ici, avec les responsabilités que nous avons, par des recherchistes de la Bibliothèque de l'Assemblée nationale, il y a une direction, et, apparemment, c'était quelque peu difficile de pouvoir suivre l'évolution dans certains de ces dossiers-là. Et je vous donne ces quelques exemples pour pouvoir vous aider, pas pour vous embêter du tout. Mais je vous lance ça. Je ne sais pas si, à partir de ces exemples, il y a quelque chose que vous pourriez dire ou saisir dessus.

M. Roy (Denis): Écoutez, à partir des exemples que vous donnez, je comprends la question, et c'est déjà ça. C'est-à-dire que, de toute façon, on pourrait peut-être vous dire qu'est-ce que ça a été finalement, le suivi, par exemple, des 12 activités nationales ou régionales annuellement, mais votre question — et je peux le faire — c'est: Ne pourriez-vous pas améliorer la communication du suivi de votre plan stratégique, effectivement, en étant plus précis dans l'atteinte ou non des résultats? C'est comme ça que je comprends votre question et...

M. Sklavounos: ...je pense qu'on est habitués... Je préside la Commission de la santé et des services sociaux, et, des fois, on regarde une institution particulière, un établissement, et on leur demande: Quelle était votre cible pour les chirurgies à la hanche, par exemple? On avait telle cible. Qu'est-ce qui est arrivé en 2009? Qu'est-ce qui est arrivé en 2010? On est capables de voir l'évolution et comparer. Peut-être, c'est à cause de ça qu'on est habitués à essayer de voir l'évolution de cette façon un petit peu cartésienne. Et c'est juste une... ça a été une suggestion qui nous a été faite, je vous lance ça pas pour vous embêter aujourd'hui, mais plus pour pouvoir... À l'avenir, s'il y a une façon pour que les parlementaires puissent évaluer correctement ou, mieux, pour vous poser des questions et voir l'évolution, ce serait au bénéfice de tous.

M. Roy (Denis): Oui. Bien, en fait, comme, par exemple, dans le cas des 12 activités nationales ou régionales annuellement, je comprends de votre question — et je la reçois bien — qu'il serait opportun, dans le rapport annuel de l'année subséquente, de dire: Il y a eu une campagne d'information sur la Loi sur l'aide juridique dans chacune des 12 régions, à telle date, comme, par exemple, nous avons l'habitude de faire une campagne d'information annuelle. Je dois vous dire — je vais ouvrir une parenthèse à cet égard-là — vous savez, les ressources sont rares. Les ressources financières, chez nous, sont attribuées à la prestation de services, d'abord et avant tout. C'est la politique de la maison, et je vous dirais que nous avons vraiment réduit au minimum les ressources financières investies dans la publicité ou dans tous les exercices de communication dont nous sommes conscients que nous devrions les faire, mais les choix financiers ne nous le permettent pas.

Cependant, pour, en l'occurrence, cette activité-là, nous aurions pu écrire que nous avions fait à un moment donné, en mai de l'année, une campagne d'information, notamment sur le volet contributif. Parce qu'ici favoriser la diffusion de l'information sur le régime d'aide juridique... Je vous donne l'exemple du volet contributif parce qu'il s'agit d'un volet qui est sous-utilisé, à notre avis. Et, donc, on a mis l'accent sur l'information et la pertinence de ce volet contributif, et ça a été fait... 12, c'est les 12 régions. Il y a 11 régions administratives dans le réseau d'aide juridique et la commission. Alors, nous avons souvent l'habitude de parler de 12 employeurs, de 12 institutions différentes. Mais je comprends de votre question que nous aurions avantage à être plus précis dans les indicateurs et le résultat atteint des cibles, et je reçois cette remarque très positivement, et soyez assurés qu'il en sera tenu compte.

M. Sklavounos: Je ne sais pas s'il reste du temps.

Le Président (M. Drainville): Il reste peu de temps, monsieur.

M. Sklavounos: Je vais faire un court commentaire — je pense que ce bloc est terminé, de toute façon — simplement pour dire: Je pense que n'importe quel membre de la population, n'importe qui qui siège à l'Assemblée nationale préfère savoir que vous prenez les ressources que vous avez pour donner le maximum de services à la population. On est tous d'accord avec ça. On ne voudrait pas que les services souffrent parce qu'on a dédié des avocats ou des professionnels à la comptabilité, en quelque sorte, si vous voulez, ou aux statistiques. En même temps, c'est normal qu'en tant que parlementaires... Il y a un devoir de transparence lorsqu'il y a de l'argent public qui est en jeu. Et, pour voir l'amélioration et pouvoir améliorer la gestion ou devenir meilleur à l'avenir, c'est très normal que... Faute d'indicateurs ou de liens avec les indicateurs temps, c'est plus difficile d'évaluer. Mais je pense que le point est fait. J'ai d'autres questions pour vous, mais je vais devoir revenir dans le prochain bloc. Merci. Merci.

Le Président (M. Drainville): Merci de votre collaboration, M. le député de Laurier-Dorion. Mme la députée de Joliette.

Mme Hivon: Merci, M. le Président. Alors, à mon tour de vous souhaiter la bienvenue, donc, Me Roy, Me Dufresne, Me Carrière et Me Herron. Alors, bienvenue à vous tous. En préparant les travaux, on voyait que, la dernière fois où on avait eu la chance d'entendre la Commission des services juridiques dans un mandat d'initiative, c'est en 1997. Donc, ça va être bien, puis, pour moi, je vais avoir un petit peu plus de temps qu'à l'étude des crédits, où j'ai toujours quelques minutes pour poser des questions, mais parmi une foule de dossiers. Donc, je suis bien heureuse d'avoir cette opportunité-là aujourd'hui. Vous n'êtes pas sans savoir, bien sûr, que tout le dossier de l'accès à la justice, qui est d'ailleurs l'angle, souvent, avec lequel j'aborde mes questions lors de l'étude des crédits, est un dossier fort important. Les gens, la classe moyenne, ont énormément de difficultés à avoir accès à la justice, et même les gens très peu fortunés ont beaucoup de difficultés d'avoir accès à la justice.

D'ailleurs, tout récemment, on a eu deux semaines d'auditions avec le ministre de la Justice sur toute la question de la réforme de la procédure civile avec l'avant-projet de loi, puis c'est, bien sûr, une question qui est au coeur de toute notre réflexion, comment favoriser l'accès à la justice. Eh bien, bien sûr, l'aide juridique est un pilier fondamental au Québec de l'aide juridique depuis bientôt 40 ans, autre anniversaire important. Donc, dans un premier temps, c'est le sujet que j'aimerais un peu aborder avec vous.

À la lumière, bon, de la réforme, un peu, qui a été mise de l'avant en 2005, qui a commencé à s'appliquer en 2006, qui a eu donc cinq années d'existence jusqu'en 2010 et qui, malheureusement, de l'avis et de l'opinion de tous, n'a pas, bien sûr, donné les effets qui étaient escomptés... On avait dit au départ, lorsque cette réforme-là a été lancée, que c'étaient des investissements de 30 millions, donc, que l'on mettait dans cette réforme-là pour augmenter le nombre de personnes qui pourraient bénéficier de l'aide juridique. On disait qu'il y avait un potentiel de 900 000 Québécois de plus qui pourraient y avoir accès. On comprend que ce n'étaient pas 900 000 demandes de plus, on s'entend, vous auriez croulé sous les dossiers, mais bien un potentiel de gens au Québec qui, s'ils avaient une difficulté, compte tenu de leur situation financière, auraient pu y avoir accès.

Donc, la question, la première question que j'aimerais savoir... Parce qu'on sait que le ministre — mais ça, je vais y revenir — a annoncé à l'automne, là, de légères modifications aux barèmes. Est-ce que vous avez procédé, vous, la Commission des services juridiques, à une évaluation, au terme de ces cinq années-là de la réforme, des facteurs qui peuvent expliquer qu'on n'a pas atteint, je dirais, les hausses que l'on aurait souhaitées? Parce que peut-être que je peux rappeler que, quand on a annoncé la réforme, en fait, deux ans avant, on était autour de 217 000 demandes, l'année suivante, bon, 213 000, puis, après, ça a varié, 215 000, 214 000, 215 000, on restait pratiquement toujours dans les mêmes eaux. Ça a augmenté un petit peu, 222 000, 227 000, c'est retombé de 5 000 dossiers de moins. Donc, il n'y a pas eu cet effet-là qu'on aurait voulu. Et, vu que c'est une question qui est débattue très fortement en ce moment, j'aimerais savoir s'il y a eu une évaluation qui a été faite pour essayer de s'assurer que, dans l'avenir, quand on fasse quelque chose, ça porte un peu les fruits que l'on espère.

● (15 h 40) ●

M. Roy (Denis): Bon, écoutez, vous dire que je suis étonné de votre question serait surprenant parce qu'effectivement... Et c'est un peu ce que je disais, d'ailleurs, en introduction, que c'est pas mal toujours de ce dont on parle quand on parle de l'aide juridique, de ce qu'elle n'est pas, de ce qu'il manque. En fait, c'est presque flatteur de dire... Dans le fond, le reproche qu'on fait, c'est qu'il n'y en n'a pas assez, en quelque sorte. Mais toute cette question de la série de hausses de seuil de 2006 à 2010 a été vraiment traitée abondamment, etc.

Est-ce que nous avons fait une analyse a posteriori des causes qui ont fait en sorte qu'en fait la demande a stagné, si on peut dire, entre 2006 et 2010? Je vous dirais qu'on n'a pas les outils scientifiques pour faire ça parce qu'il faudrait savoir pourquoi les gens ne sont pas venus, alors... Je vous dis ça pour la raison suivante — et ça me fait plaisir d'échanger candidement avec vous là-dessus — c'est que, quand on observe l'allure, la vitesse de croisière du régime, on observe que c'est la demande traitée qui n'a pas augmenté. La demande traitée, ça veut dire c'est les gens qui viennent nous rencontrer dans les 100 quelque points de service qui ne sont pas venus. Inférer, à mon avis — mais avec respect pour l'opinion contraire — inférer du fait que la demande traitée n'ait pas augmenté malgré l'augmentation des seuils suppose que les gens connaissent les seuils d'admissibilité à l'aide juridique, et c'est pour cette raison-là qu'ils ne viennent pas, même pour se faire refuser, c'est un peu prétendre que tout le monde connaît les seuils d'admissibilité à l'aide juridique, et incluant le volet contributif, ce dont je doute, franchement.

Et ça nous amène à la question — et j'espère répondre à votre question — de s'interroger pourquoi les gens ne font pas de demande d'aide juridique, incluant le volet contributif. Vous le savez, il y a, en tout, sur 260 000 demandes — arrondissons — à peu près, l'an passé, 14 000 demandes seulement qui viennent de personnes admissibles au volet contributif. C'est une question sur laquelle je m'interroge parce que le bassin admissible à l'aide juridique des gens du volet contributif est à peu près égal à celui admissible au volet gratuit. Et ça, c'est une raison, je pense que les gens sont mal informés de l'existence du volet contributif, qui est, à mon avis... Et je l'ai dit, et nous avons émis un communiqué suite à la sortie du Barreau du Québec en décembre en déplorant le fait que nos représentants du Barreau, pour qui j'ai beaucoup de respect, là, je... On n'est pas en guerre avec le Barreau, mais j'ai signalé aux responsables du Barreau qu'ils ne devraient pas occulter complètement dans leurs communications le volet contributif, qui, lui, touche un bassin de 900 000 personnes et plus.

Mais comment, scientifiquement, vérifier pourquoi les gens ne viennent pas? Normalement, Mme la députée, si la raison était que les seuils ne sont pas assez élevés, on devrait voir une augmentation des refus pour cause d'inadmissibilité financière. Or, on ne constate pas cette réalité, il n'y a pas d'augmentation des refus. Alors, on joue avec plusieurs balles, et il est difficile, à mon avis... Et, je vous le dis encore une fois, c'est une vraie interrogation, une vraie réflexion que nous faisons. Et j'ajouterai à ça que, selon nous, entre 2006 et 2010, il y a eu un effet, mais cet effet-là était compensé... Vous avez sans doute observé qu'il y a des variations de plusieurs milliers de dossiers par année à l'aide juridique, donc, bon an, mal an. Mais, s'il y a 50 000 personnes de moins, de bénéficiaires de l'aide sociale, vous le savez, c'est une clientèle qui vient chez nous et qui a beaucoup de volume, s'il y a 50 000 personnes de moins, c'est sûr qu'on va s'attendre à une baisse du régime à l'aide juridique. Alors, il n'y a pas eu de cette baisse malgré le fait que... Enfin, les indicateurs économiques ont été bons dans ces années-là. À cet égard-là, en tout cas. Alors, nous pensons que l'augmentation des seuils a réussi à maintenir le niveau de la demande pour compenser cette embellie-là. Mais ce n'est pas une explication scientifique, là, je n'ai pas cette prétention-là.

Mais, quand on a cherché à s'interroger... Nous aussi, on s'est interrogés: Comment ça se fait que ça ne crée pas de différence? Oui, c'est vrai que c'était ténu comme hausse graduelle, mais, en quelque sorte, ce qui nous intrigue particulièrement, c'est que la demande traitée n'augmente pas et que le volet contributif n'augmente pas. Et, à cet égard-là, bon, nous aurons l'occasion d'échanger probablement sur les annonces qui ont été faites par le ministre.

Mme Hivon: Je comprends ce que vous dites, j'entends. Ça peut être multifactoriel aussi, mais c'est sûr que, quand une réforme est annoncée, l'objectif qui est partagé par tout le monde, c'est qu'au bout du compte l'accès à la justice soit amélioré. Et, malheureusement, quand on regarde les chiffres, pour une raison ou pour une autre, on n'est pas capables de mettre le doigt dessus. Moi, je pense que ça serait souhaitable qu'il y ait une évaluation plus en profondeur — est-ce que c'est vous, le ministère, les deux conjointement, là? — qui soit faite.

Mais le fait est que, quand on regarde, il n'y a pas eu, je dirais, ce nombre de personnes accru qui a pu avoir accès à l'aide juridique. Donc, ça, c'est en soi désolant où je pense que c'est pour ça qu'on parle d'un certain constat d'échec de ce point de vue là. Parce que, oui, on peut venir dire: Économiquement, les choses pouvaient faire en sorte qu'il y ait peut-être, conjoncturellement, moins de gens. Mais on regarde les années, il y a eu des années meilleures et moins bonnes économiquement, puis, en fait, ça reste à peu près toujours la même chose malgré la hausse qui avait été annoncée.

Puis je voulais juste valider un chiffre avec vous. Moi, j'ai, en fait, que... Je ne sais pas si c'est lors des crédits... En tout cas, j'ai ce chiffre-là que, pour les cinq années, il y aurait eu 14 000 demandes, en fait, acceptées de plus. Donc, ça veut dire, ça, moins de 3 000 demandes acceptées de plus par année. Donc, ça veut dire 1,5 % de plus si on rapporte ça sur à peu près 220 000 demandes. Donc, est-ce que c'est à peu près ça, le chiffre que vous avez?

M. Roy (Denis): Non, en raison de ce que je vous ai dit un peu plus tôt. C'est-à-dire que, nous, l'exercice qu'on a fait chez nous, c'est d'évaluer dans la tranche gratuite qui... On a évalué le nombre de personnes qui avaient été admises et qui se situaient dans la tranche ancienne... entre l'ancienne et la nouvelle. Par exemple, si on était à 12 000, on est rendus à 12 200, on a évalué combien de personnes se trouvaient entre 12 000 et 12 200 et on a tenu pour acquis qu'ils sont une conséquence, si vous voulez, de la réforme en présumant que, s'ils avaient été au volet contributif, disons qu'ils ne seraient pas venus nous rencontrer. Je ne sais pas si vous me suivez, là, mais... Alors, cet exercice-là qu'on a fait sur toute la durée de la réforme nous amène à plus 76 000 dossiers, à peu près. Donc, suivant ce que je vous ai dit tout à l'heure, si nous avons raison, moins les 14 000 que vous évoquez, le solde serait venu compenser une baisse d'achalandage qui aurait été due à une embellie économique, par exemple. Mais ce que je peux vous dire, c'est qu'on est certains qu'il y a ce nombre-là de dossiers qui se situaient dans les nouvelles tranches admissibles gratuitement et un peu aussi sur le contributif.

Mme Hivon: O.K. Parce qu'en fait la pertinence de la question c'est sûr... Ça, c'est un volet qui vous concerne moins, mais c'est sûr qu'à partir du moment où on dit: On va investir tant d'argent — en l'occurrence, c'était 30 millions

qui devaient aller dans cette réforme-là pour faciliter un meilleur accès à la justice — mais que ce 30 millions ne s'est pas concrétisé parce qu'il n'y a pas eu la hausse qui a suivi, c'est un peu une perte de 30 millions pour l'accès à la justice, si vous me suivez, qui aurait été dans ce volet-là. Donc, il y a certainement un questionnement à savoir est-ce qu'on pourrait l'investir aussi pour être certain qu'il donne les fruits escomptés.

Donc, c'est pour ça que je vous demande votre perspective sur ce que peuvent être les raisons de l'échec, pour se dire: Dans l'avenir, si d'autres réformes sont à venir, si d'autres mesures sont mises de l'avant, bien on va essayer de s'assurer qu'elles vont donner les résultats que l'on souhaite puis que l'argent qu'on serait prêt à consentir, bien, va vraiment être investi pour l'accès à la justice.

Donc, c'est un petit peu ça, et ça m'amène, bien sûr, à la nouvelle annonce. Donc, je vais venir plus spécifiquement, dans un deuxième temps, sur le volet contributif, là, il y a vraiment, oui, des discussions à avoir là, mais est-ce que vous avez fait une évaluation — ou si c'est quelque chose qui est impossible à faire — du nombre, de la hausse possible qui pourrait suivre pour vous comme demandes, demandes faites, demande acceptées, à la suite de l'annonce de la hausse? Évidemment, on comprend que ce n'est pas le volet gratuit, là, je pense, c'est 1,5 %, à peu près, de hausse par année...

● (15 h 50) ●

M. Roy (Denis): 1,65 % par année.

Mme Hivon: 1,65 %, bon, par année, mais c'est le volet contributif qui augmenterait autour de 10 % par année. Est-ce que, dans un premier temps, vous avez fait un peu une évaluation de ce que ça peut vouloir dire pour vous en termes de volume accru potentiellement puis, deuxièmement, une évaluation du budget supplémentaire qui va être requis pour absorber ces hausses-là?

M. Roy (Denis): Évidemment, nous, on est appuyés au ministère de la Justice lorsqu'il est question d'aide juridique et qu'on nous demande notre expertise ou, enfin, les évaluations que nous pouvons faire. Et, pour répondre à votre question, le ministre a annoncé 10 millions au moment de l'annonce de décembre ou de novembre, et c'est le processus inverse, là... Ma compréhension, c'est que c'est le processus inverse, c'est-à-dire qu'on a évalué le nombre de dossiers que ça pourrait donner de plus, et c'est ça qui se traduit, avec un coût moyen par dossier, par ce chiffre-là. Alors, le chiffre qui a été mentionné découle des estimations qui sont faites de l'annonce et, donc, se traduit par un nombre de dossiers qui...

Mme Hivon: ...pour qu'on se comprenne...

M. Roy (Denis): Oui.

Mme Hivon: Pour qu'on se comprenne clairement, donc vous dites: C'est 10 millions qui est annoncé. Donc, nous, après, on le décortique en disant: Voici combien de demandes, donc, qui peuvent être estimées, et non pas l'inverse, de dire: Voici ce qu'on estime comme nombre de demandes de plus, et, donc, c'est un 10 millions que ça prend. Est-ce que je vous suis comme il le faut?

M. Roy (Denis): Bien, c'est-à-dire que c'est un travail qui se fait en amont. En général, lorsque les autorités gouvernementales évaluent une réforme, ils en évaluent les conséquences financières et, donc, lorsque les décideurs prennent la décision d'augmenter de 40 % à terme, par exemple, le volet contributif est de 10 % parce qu'il y aura deux augmentations annuelles maintenant, celle de janvier et celle de juin, le procédé pour arriver, lors de l'annonce, à un montant de 10 millions, ça a été celui-là, ça a été de dire combien nous estimons qu'il y aura de dossiers et, par coût par dossier, ça va donner ces sommes-là. C'est un peu le processus qui avait été suivi en 2006, d'ailleurs.

Et j'ajouterais que ce sont des estimations qui sont difficiles à faire, là, on en convient, parce qu'il faut estimer l'incidence. S'il y a 900 000 personnes de plus, combien auront un problème juridique et viendront à l'aide juridique? Et ça, à mon avis, il n'y a pas d'études scientifiques qui sont faites à cet égard-là. Donc, nous avons participé aux travaux en collaboration avec le ministère de la Justice en alimentant, et le nombre de dossiers qui devrait découler de la réforme correspond au montant que le ministre a annoncé, comme ça avait été le cas en 2006. Sauf qu'il y avait une règle budgétaire qui disait que les argents ne seraient pas versés, à moins que nous ferions la démonstration que ça avait coûté plus cher, donc un nombre de dossiers plus grand.

Mme Hivon: Donc, en fait, ce qui m'inquiète, c'est que, du fait qu'on n'est pas capable d'évaluer... Je ne dis pas que c'est à vous, mais qu'il n'y ait pas d'études plus poussées qui soient faites sur, un peu, les raisons de l'échec ou du faible, je dirais, taux d'augmentation des acceptations de dossiers à l'aide juridique lors de la réforme, bien là on continue, mais sans être certain que ce 10 millions là ou que ces hausses-là vont se concrétiser. Je comprends qu'il ne peut pas rien avoir... On n'est pas avec une boule de cristal puis on est capable de lire l'avenir, mais je pense que c'est ça, un peu, qui est peut-être la difficulté.

Puis je voulais savoir... Donc, vous dites: Le nombre de dossiers a dû être un peu évalué. Donc, vous l'évaluez à combien, la hausse du nombre de dossiers qui sous-tendrait ce 10 millions supplémentaire?

M. Carrière (Yves B.): On n'a pas de chiffres si précis. Mais, en fait, il faut comprendre que, quand on fait l'analyse de l'effet de la hausse des seuils, on a des statistiques de l'Institut québécois de la statistique qui nous disent combien qu'il y a de personnes qui... combien ils gagnent d'argent. O.K.? On part avec ça. Alors, quand on a une hausse des seuils, ça veut dire qu'on prend le seuil actuel puis on dit: Bon, il y a déjà tant de personnes qui sont dans notre seuil, qui sont

couvertes par nos seuils. Après ça, bien, si j'ai une hausse, bien j'ai combien de personnes que j'ajoute? Ça, c'est les fameuses personnes potentiellement admissibles en plus, c'est ce qui apparaît là-dedans. De là, on fait les calculs avec... Si j'ai, mettons, 1 million de personnes admissibles à l'aide juridique aujourd'hui, avant la hausse, et que j'ai donné 222 000 services, alors, tu sais, je me dis: J'ai une incidence, là, j'ai un pourcentage de personnes, sur 1 million, j'ai un cinquième des personnes qui sont venues.

Alors, je me dis: Si je hausse la capacité du bassin de personnes visées... On peut faire ce pourcentage-là, mais aussi il faut faire attention parce que, dans nos clients, dans les 227 000 clients admis, il y a près de 40 % à 45 % des personnes dont les revenus ne sont pas pris en considération. Alors, les revenus ne sont pas pris en considération parce que, je veux dire, ils sont admissibles automatiquement à l'aide juridique. Il y a à peu près 15 % des gens qui ont moins de 18 ans. Moins de 18 ans, il y en a quelques-uns qui ont des revenus, là, mais ce n'est pas la majorité. Donc, tous les enfants sont couverts. Donc, il nous reste une tranche d'environ 40 % de gens qui sont touchés, et c'est là que ça devient un peu difficile et qu'on peut élaborer toutes sortes de théories, là, je veux dire. Mais, comme on n'a pas fait... — tu sais, on n'a pas les moyens, en tout cas, nous, à la commission, de faire des analyses, là, actuarielles — je veux dire, est-ce qu'il est possible que plus on avance dans les taux d'admissibilité, qu'on a moins de demandes, tu sais, que l'incidence est moindre? Alors, c'est là qu'il peut y avoir soit une évaluation trop haute ou trop basse de la clientèle potentielle.

La hausse de 2006 nous a amené, bon an, mal an, jusqu'à 14 000 demandes de plus dans une année, mais, je veux dire, mais ça ne s'est pas traduit dans nos statistiques parce qu'il y avait d'autres facteurs qui ont joué, à savoir que peut-être qu'il y a eu une diminution du nombre des gens qui étaient admissibles à l'aide juridique gratuitement sans évaluation de leurs revenus, et ça a pu jouer, ça a pu compenser. Mais est-ce que la hausse des seuils a généré de nouveaux dossiers? Oui. Ça, on est certains parce que ça, c'est une petite règle de trois, là, bon, puis on l'a faite. Pour le futur, ça devient un petit peu plus complexe. Ça veut dire, à chaque année, on va voir quel sera l'impact de la hausse. On continue même de mesurer l'impact de l'indexation, hein? Vous savez qu'auparavant ce n'était pas indexé, là. Je veux dire, depuis 2006, on est revenus à l'indexation. Alors, on continue de mesurer l'impact de l'indexation puis, à compter de juin, bien on va aussi mesurer l'impact de la hausse. Mais, je veux dire, honnêtement, on n'est pas bien outillés pour faire une évaluation précise du nombre de dossiers, exactement, que ça va donner.

Le Président (M. Drainville): Merci beaucoup. Nous allons maintenant passer au deuxième bloc de la partie gouvernementale avec le député de Laurier-Dorion.

● (16 heures) ●

M. Sklavounos: Merci, M. le Président. Avant de poser la question que je voulais poser, je veux faire un commentaire parce que je trouve important ce que Me Roy a dit en début à la question de ma collègue. Une des raisons potentielles pour laquelle il existe un certain problème, c'est que le volet contributif, comme vous avez mentionné, n'est pas connu ou méconnu de la population, et je suis plutôt d'accord avec vous que, lorsque le Barreau et la Coalition pour l'accès à l'aide juridique ont dénoncé le seuil d'admissibilité gratuite à l'aide juridique, ça a été fait d'une certaine façon... je pense que ça manquait une certaine nuance. Et, justement, lorsqu'on a utilisé des lignes, si vous voulez, du genre 12 850 \$ par année, c'est moins de deux tiers du salaire minimum, ça laisse tout de suite l'impression à une personne qui regarde ça que quelqu'un qui a le salaire minimum n'est pas admissible ou quelqu'un qui a une situation qui est un petit peu différente n'est pas admissible. C'est simple, ça frappe, mais ce n'est pas la réalité. Alors, je pense qu'un élément qui est important, c'est que le volet contributif n'est peut-être pas connu.

Maintenant, je réalise à quel point c'est difficile de vous demander de savoir pourquoi quelqu'un n'est pas venu. C'est très difficile. Je veux dire, qui n'est pas venu, d'abord? Alors, vous allez sonder qui? Savez-vous qui n'est pas venu? Non, parce qu'il n'est pas venu. Alors, c'est difficile. Et, en même temps aussi, je pense que ce qui devrait demeurer prioritaire, en même temps, pour vous, c'est de donner ces services-là au lieu d'essayer de savoir ou de passer une bonne partie... d'essayer de comptabiliser et faire des statistiques. Je pense qu'évidemment il y a une amélioration à faire, il y a des choses à faire, mais on ne peut pas vous demander l'impossible. Je pense que c'est quand même très difficile. Je dirais que, oui, le volet contributif devrait être mieux... il devrait avoir une meilleure publicité, il devrait être mieux connu. On devrait tout faire pour essayer de dire que ce n'est pas vraiment ça, que ce n'est pas le 12 850 \$ qui est final là-dedans, il y a beaucoup plus... d'autres personnes qui sont admissibles. Maintenant, ça revient à faire un petit peu de marketing, si vous voulez, mais je pense que ça serait important si ça vous permet de rejoindre une autre clientèle, cette autre clientèle qui est admissible et qui ne le sait pas.

Mais c'est sûr que, lorsqu'on fait des déclarations incendiaires pour essayer d'avoir des titres de journaux, c'est sûr que ça ne vous aide pas, ce n'est pas... Tout le monde doit discuter de ces affaires-là calmement et dans la nuance. Partant de 12 850 \$, montant au 18 000 \$... C'est quoi, le dernier chiffre? Je ne l'ai pas devant moi, 18 000 \$ quelque chose dépendamment des dépendants, etc. Je me souviens des barèmes, je crois que tout le monde aurait avantage à ce qu'on discute calmement.

Maintenant, il y a eu, le 31 mars 2011, dans *Le Devoir*, un article qui a paru qui soulignait la baisse du nombre d'avocats de pratique privée qui acceptaient des mandats d'aide juridique. Et vous avez parlé en début de votre allocution, Me Roy... M. le Président, Me Roy nous a parlé — je dois m'adresser au président — en début de son allocution, de la complémentarité. On ne parle pas d'une... on ne veut pas parler de concurrence. Et mon collègue d'en face de Chambly, qui a exercé aussi pour de nombreuses années en droit criminel, qui a eu une très bonne pratique en droit criminel, connaît ça, il n'y a pas vraiment de concurrence, c'est véritablement une complémentarité entre les avocats du privé qui acceptent des mandats d'aide juridique et les permanents qui offrent des services. D'ailleurs, il y a un grand volume, les avocats permanents d'aide juridique sont pris avec un volume important. Alors, les avocats de la pratique privée qui acceptent des mandats, il y en a certains qui font ça à gros volume également, aident, en quelque sorte, à ce que la clientèle soit desservie.

Mais, lorsqu'on voit à l'horizon cette baisse d'avocats... Et ça peut être dû à différentes raisons. Des fois, c'est une progression naturelle pour un avocat qui débute d'accepter des mandats d'aide juridique, plus tard, d'essayer de réorienter sa clientèle, un autre type de clientèle, et dire: Ah! à partir de là, moi, je ne peux pas me permettre, à cause du type de pratique que je vise, d'accepter des mandats d'aide juridique. Mais, veux veux pas, ça aura un impact sur les effectifs, que vous aurez à ajuster, si jamais vous êtes pour assurer ce service-là. Alors, voyons venir ça à l'horizon, là... Les chiffres qu'on avait, je pense qu'il y avait 2 700 il y a une dizaine d'années puis, là, on parle de... on est plus vers le 2 000. C'est quand même une perte importante. Quelle est la stratégie? Comment prévoyez-vous être là pour essayer... Quelle est la stratégie pour essayer de combler ce déficit qui semble se dessiner à l'horizon?

M. Roy (Denis): La question de la diminution du nombre d'avocats du secteur privé qui acceptent des mandats d'aide juridique a été soulevée. Effectivement, il y a eu une baisse, mais c'est compensé, je vous dirais, par la hausse moyenne des revenus des avocats du secteur privé qui prennent des mandats d'aide juridique, d'une part. Et on remarque aussi dans les statistiques que la mixité, dont j'ai parlé, d'ailleurs, dans mon allocution et dont j'ai dit qu'elle était extrêmement importante pour nous, et qu'elle est non seulement fondamentale, mais qu'elle est aussi la réussite... L'équilibre de la mixité, c'est un peu l'instrument de mesure. Pour nous, de la commission, qui administrons un régime, hein, à deux volets, notre travail à nous, ce n'est pas de favoriser un volet par rapport à l'autre, c'est de s'assurer que c'est équilibré, et parce que c'est ça dont on est convaincus qui fonctionne le mieux et qui est le mieux pour tout le monde. Alors, qu'il y ait moins d'avocats du privé qui adhèrent au régime, c'est un fait, mais ce n'est pas compensé par une baisse du nombre de dossiers absorbés par le volet privé, et, donc, ça signifie que chacun des avocats qui adhère au régime a plus de dossiers.

Et, quant à l'autre partie de votre question, à savoir ça nécessitera des ressources supplémentaires chez les permanents, le cas échéant, s'il devait y avoir une hausse importante de dossiers, la réponse à ça, c'est oui au nom de la mixité et, surtout, au nom de l'équilibre de la mixité. Notre travail à nous, les commissaires et les gens de la commission, c'est de s'assurer qu'il y a un équilibre dans la mixité parce qu'on est convaincus que c'est ça qui sert bien la population et le régime à terme. Et donc, s'il devait y avoir, par exemple, une hausse, et c'est... À l'époque, lorsque le ministre de la Justice en place en 2005 avait annoncé les hausses de seuil et les argents qui viendraient avec, il avait aussi répondu à la question qui lui avait été posée: Est-ce que ça suppose un partage entre le privé... Et il avait répondu oui, et le ministre actuel aussi est de cet avis-là.

Donc, à mon sens, il n'y a pas lieu de s'inquiéter de la diminution du nombre d'avocats du privé, puisque la performance du volet privé ne dément pas d'une année à l'autre et que la mixité globale est en faveur du privé, comme vous le savez, à hauteur de 53-47 ou dans ces eaux-là bon an, mal an, et, d'ailleurs, ce qui n'était pas le cas dans les années quatre-vingt-dix, le régime a déjà été en faveur... C'est-à-dire que l'équilibre a déjà joué en faveur des permanents, et, depuis des années, on note, et notamment en droit criminel où... Il y a des secteurs comme ça où c'est plus vrai parce que, bon, ce sont des matières à volume souvent, et avec une tarification forfaitaire bien connue, et «user friendly», si je puis dire, là, dans le sens que c'est relativement... ce sont des dossiers qui vont vite dans le temps. Un dossier en droit criminel peut s'étendre sur... La majorité des cas, comme vous le savez, ça se règle beaucoup plus rapidement. La très grande majorité des dossiers se règle par des plaidoyers de culpabilité ou, enfin, des ententes. Alors donc, ça explique un certain nombre de choses. Mais, pour nous, il est clair que la mixité est encore en faveur du privé — donc, il ne devrait pas y avoir d'inquiétude — et que, le cas échéant, s'il y a des augmentations, il faut que les ressources de permanents suivent pour assurer le maintien de cet équilibre-là.

M. Sklavounos: La réponse est claire, Me Roy. J'ai une autre question. On parle évidemment... Ça fait partie du langage de n'importe quoi. C'est un langage, peut-être, des affaires mais qui est employé aussi au gouvernement, on n'a pas le choix de maximiser la distance parcourue pour chaque dollar que le contribuable nous confie. Je me souviens, dans notre temps, lorsqu'on faisait l'accueil des nouveaux clients, les avocats, les permanents, on le faisait au 800, de Maisonneuve, qui était le siège social du secteur criminel, en quelque sorte, de l'aide juridique. On voyait la personne qui arrivait, on faisait... premièrement, commençait pour voir si, financièrement, la personne était admissible, on faisait... C'est l'avocat lui-même qui faisait ça. Deuxièmement, on regardait le service parce qu'il y avait le volet service. On faisait notre détermination puis, là, on ouvrait un dossier. Dans les cas de volet contributif, c'était un petit peu plus compliqué, il y avait des ententes nécessaires. Là, on envoyait la personne à une technicienne qui attendait afin d'essayer de régler les détails parce qu'on n'était quand même pas des comptables, là, les avocats, on était des avocats, et pas des comptables.

Mais il y avait un des trois objectifs qui avait été atteint en 2010-2011 qui faisait partie, je crois, du plan stratégique, c'était d'examiner la possibilité d'offrir une évaluation en ligne de l'admissibilité à l'aide juridique. Pouvez-vous nous parler davantage de ça? Moi, je crois que tout ce qui pourrait être fait pour essayer de minimiser le temps qu'un avocat passe — surtout, un permanent — passe à étudier un dossier puis essayer de voir si la personne est admissible... Ça, c'est quelque chose où on pourrait possiblement ou on devrait possiblement diminuer... L'avocat, on le veut en consultation ou en salle de cour. Et, lorsqu'il joue le rôle de comptable pendant une journée au complet, ce n'est peut-être pas une maximisation des services. J'aimerais savoir ce que vous avez à dire sur ce que vous avez fait comme évaluation de cette admissibilité à l'aide juridique qui serait disponible en ligne, en quelque sorte, et comment ça pourrait aider pour que le processus se fasse plus rapidement, sans erreur aussi, et améliorer l'efficacité.

● (16 h 10) ●

M. Roy (Denis): La réponse, c'est oui. On a évalué, on continue, je dirais, d'évaluer, mais il y a un degré... il y a des interrogations. Pourquoi? Parce que, dans le souci, entre autres, de s'assurer que les gens, à partir d'une calculatrice ou d'un logiciel, qu'on décide qu'eux, ils ne sont pas admissibles à l'aide juridique sur des bases qui ne sont pas nécessairement coupées au couteau et qui ne sont pas des équations si précises que ça... Il y en a... Bien, il y a une partie de ça que... On s'est interrogés sur la capacité — dans le bon sens du terme — de la clientèle d'évaluer elle-même son admissibilité

pour toutes sortes de raisons et éviter ainsi qu'ils viennent nous rencontrer et qu'on puisse l'évaluer avec l'expertise que nous avons. Vous le savez, il y a des parties de l'admissibilité à l'aide juridique qui sont financières. Il y a là-dedans des subtilités, c'est-à-dire qu'il y a des revenus qui ne sont pas comptabilisés, etc. Donc, on entre quand même dans quelque chose qui n'est pas nécessairement si simple, a priori, que ça.

Et, dans notre réflexion, on s'est dit qu'on voudrait éviter que des gens ne viennent pas nous rencontrer parce qu'ils ont erronément pensé qu'ils n'étaient pas admissibles, d'une part. D'autre part, il y a, comme chacun le sait, une partie du panier de services dont l'admissibilité est discrétionnaire, mais discrétionnaire, évidemment, avec des paramètres très bien établis, mais qu'une personne ne pourrait pas évaluer elle-même dans un logiciel. Et donc, ça, c'est la partie du panier de services qui n'est pas nommément couverte, etc. Donc, pour répondre à votre question, on est encore intéressés à cet outil-là, mais on s'interroge encore sur le bien-fondé de le faire.

M. Sklavounos: Et je vous comprends bien. Je me souviens, lorsque j'ai commencé, alors que j'avais une formation juridique... Et je me souviens que, lorsqu'on regardait des infractions — et mon collègue va se souvenir très bien de ça, le député de Chambly — lorsqu'on regardait les infractions sommaires, prises par voie sommaire, il fallait, en quelque sorte, regarder pour voir s'il y avait une probabilité d'emprisonnement dans le dossier pour pouvoir faire en sorte que le service serait couvert. Et je me souviens, lorsque je suis arrivé — et je venais de débarquer de l'école — à l'aide juridique, que même déterminer, alors que j'avais une formation en droit, est-ce qu'il y avait une probabilité d'emprisonnement... J'essaie maintenant d'imaginer une personne chez elle en train de déterminer ça, c'est très difficile, je vous comprends bien. Mon collègue de Portneuf aurait une question pour vous. Alors, merci. Je vais peut-être revenir plus tard.

Le Président (M. Drainville): M. le député de Portneuf.

M. Matte: Merci, M. le Président. Me Roy, je voudrais également vous souhaiter la bienvenue à cette audition, ainsi qu'au personnel qui vous accompagne. Dans mes notes, j'ai regardé et puis je trouvais ça intéressant, un de vos objectifs était le fait de sensibiliser, mais aussi de faciliter l'accès à l'aide juridique aux personnes âgées. Alors, j'aimerais connaître quels sont les moyens que vous avez mis de l'avant, quelle est votre stratégie que vous avez mise de l'avant pour faciliter l'accès à l'aide juridique pour les personnes de 65 ans et plus, là, mais des actions et des moyens concrets.

M. Roy (Denis): Écoutez, on est dans la même problématique ou environnement sur toute la ligne en ce qui a trait à l'information à la population. Et, je le dis bien spontanément, on n'a pas beaucoup de ressources financières pour donner de l'information directe qui coûterait des sous. On parle de radio, on parle de, bon, télévision, journaux. C'est des moyens auxquels nous jugeons ne pas avoir accès à cause du fait que l'on priorise l'utilisation des ressources pour donner des services à la population. On peut se tromper, là, ce n'est peut-être pas la bonne décision, mais c'est ça a priori.

Par contre, comme vous le savez peut-être, tous les avocats d'aide juridique ont dans leur mission non seulement de représenter des gens devant les tribunaux ou d'accompagner des gens qui ont des problèmes juridiques, mais aussi de s'impliquer dans leur communauté. Vous êtes le député de Portneuf, en général... J'ai pratiqué à Montmagny pendant de nombreuses années, et il est d'usage... Et, si vous visitez notre site, nous faisons l'énumération à chaque année du nombre de groupes communautaires, du nombre de gestes communautaires que posent les avocats d'aide juridique au-delà de leur pratique du droit proprement dite, et là je pense qu'on peut peut-être rejoindre des groupes de personnes âgées.

Évidemment, comme vous le savez aussi, l'aide juridique, c'est un service qui est complètement déployé sur l'ensemble du territoire québécois, et beaucoup de petites unités, un avocat, deux avocats, dans de petites municipalités. Je prends l'exemple de Montmagny, mais il y en a de nombreux autres où les avocats sont connus dans leur milieu et font office d'agents d'information, si je puis dire.

Mais on remarque effectivement que, chez les personnes âgées, l'achalandage, chez nous, n'est pas très volumineux. Ça apparaît dans les statistiques qui sont publiées dans notre rapport annuel. On s'est interrogés là-dessus et puis on est arrivés à un certain nombre de conclusions, là. C'est moins de 1 % de la demande traitée, la demande qui vient des personnes de 65 ans et plus. C'est quand même très peu. Il faut dire que les volets importants du régime d'aide juridique de domaines de droit sont le droit criminel et pénal, le droit familial. Évidemment, il y a du droit civil et administratif aussi, mais, en général, la population de 65 ans et plus a moins de problèmes de cet ordre-là. Je ne dis pas qu'il n'y en a pas, mais c'est moins courant, et, donc, ça pourrait peut-être expliquer... Par contre, les personnes âgées ont d'autres genres de problèmes où elles pourraient avoir besoin de conseils juridiques et...

Alors, c'est toujours l'information qui devrait être le premier moyen. À cet égard-là, les annonces qui ont été faites par le ministre quant à une augmentation importante du volet contributif vont peut-être contribuer à inciter davantage les personnes âgées, qui vont voir leur contribution — lorsqu'elles ont une contribution à donner — diminuer d'autant. Parce qu'il faut comprendre que, si la fourchette augmente, la fourchette de 100 \$ va aussi augmenter et celle de 200 \$, ainsi de suite. Alors, nous l'espérons, mais c'est une clientèle que nous aimons desservir, les personnes âgées. Et, le plus il y aurait d'information, bien le mieux ce serait. Il faudrait, pour ça, décider d'investir.

Le Président (M. Drainville): On va s'arrêter là, M. le député de Portneuf, et on va revenir tout de suite après le bloc de Mme la députée de Joliette. Merci.

Mme Hivon: Merci, M. le Président. En fait, c'est ça, les personnes âgées, je pense que, dès lors qu'elles ont la sécurité de la vieillesse et le supplément de revenu garanti, elles ne sont pas admissibles au volet gratuit. Donc, elles tombent dans le volet contributif, c'est bien ça? Donc, j' imagine qu'une hypothèse envisageable, c'est que ces gens-là, bien

qu'évidemment ce ne sont pas les gens qui sont le plus dans la cohorte qui ont des dossiers criminels... Mais je dirais, pour les autres cohortes, probablement que, du fait qu'il y ait une contribution, ça peut peut-être être un frein en partant, là. On va venir au volet contributif, mais, quand on voit les chiffres puis on voit que c'est un des objectifs que vous vous donnez, d'ailleurs, de hausser le nombre de personnes aînées admissibles, et qu'on voit qu'on a juste réussi, à date, à hausser de 0,1 % malgré l'objectif que vous vous êtes donné dans votre dernier plan stratégique, il y a sincèrement un problème là. Donc, je ne sais pas si c'est ça, le frein, là. En tout cas, on va y revenir.

Puis, juste avant de passer au volet contributif, Me Carrière, juste... Je n'ai pas eu la base d'analyse, là, pour arriver au 10 millions. Est-ce qu'en fait il en existe une en termes d'évaluation que vous avez faite de nombre de dossiers ou de bassin potentiel ou c'est plus quelque chose d'approximatif?

Le Président (M. Drainville): Me Yves B. Carrière.

M. Carrière (Yves B.): Comme je vous ai dit tout à l'heure, à partir du bassin potentiel, on détermine des taux d'utilisation des services qui nous mènent, là, à... Moi, je calcule que c'est à peu près autour de 5 000 nouveaux dossiers potentiellement qui donnent, à peu près, le 10 millions, oui.

Mme Hivon: O.K. 5 000 nouveaux dossiers par année?

M. Carrière (Yves B.): Oui.

Mme Hivon: O.K. Merci, c'est ça que je voulais avoir comme idée.

Donc, j'arrive au volet contributif. En fait, au-delà du fait... Tantôt, vous disiez que les gens, peut-être, ne se présentent même pas, donc, parce qu'il est mal connu, il est méconnu. Moi, je suis tout à fait d'accord avec vous que le volet contributif... je pense qu'il faut essayer de voir comment il peut être exploité davantage, là, c'est... Mais, quand on regarde les chiffres — je suis dans votre rapport annuel 2010-2011 — on voit que, même quand les gens se présentent, donc, quand on compare demandes traitées, demandes acceptées, c'est à peu près une sur deux. Donc, je vois 14 200 demandes traitées, 7 900 — un petit peu plus qu'une sur deux — demandes acceptées. Donc, oui, en partant, c'est un chiffre très, très bas. Demandes traitées, volet contributif, c'est à peu près 6 % de l'ensemble des demandes traitées. Donc, c'est sûr que, visiblement, la vitesse de croisière n'est pas atteinte, là, c'est famélique comme chiffre.

Puis, quand on tombe dans les demandes acceptées, j'ai fait un calcul rapide, ça serait à peu près 3,5 % qui seraient du volet contributif. Alors, pourquoi ça ne marche pas? Puis pourquoi, même quand les gens se présentent puis que la demande est traitée... En fait, on les accepte dans une très, très, très... dans une beaucoup plus faible proportion parce que c'est à peu près juste un sur deux.

● (16 h 20) ●

M. Roy (Denis): Bien, il y a plusieurs raisons à ça, mais celle qu'on ne comprend pas, c'est qu'il n'y ait pas plus de demandes à la source. Ça, c'est... Et moi, je crois que l'information est fondamentale, et c'est... Puis je vais commencer par ça, mais je vais répondre plus précisément sur l'aspect des refus, du nombre de refus, la proportion. Et c'est pour ça qu'on a demandé au Barreau de faire des efforts d'information de tous les avocats, parce que, comme vous le savez, le code de déontologie des avocats oblige un avocat, lorsqu'il croit qu'une personne est admissible à l'aide juridique, incluant le volet contributif... il a l'obligation de l'en informer. Or, pour ça, évidemment, il faudrait que les avocats connaissent les seuils d'admissibilité à l'aide juridique, incluant le contributif, ce qui, convenons-en, est loin d'être acquis. Et, bien amicalement, nous avons suggéré au Barreau deux moyens pour arriver à ça. Le premier, c'était d'afficher, de rendre obligatoire l'affichage des seuils d'admissibilité dans tous les cabinets de litiges. Et, deuxièmement, celui d'inclure dans l'attestation annuelle que nous signons, nous, les avocats, à cette époque-ci de l'année... d'attester de notre connaissance à jour des seuils d'admissibilité, incluant le contributif. À mon avis, c'est là une source d'information... c'est un multiplicateur de porte-voix qui serait vraiment fantastique.

J'ai assisté à l'inauguration du congrès du Barreau de juin dernier, et il y avait un atelier dans la salle qui portait sur l'accès à la justice et où j'ai entendu trois ou quatre fois durant les ateliers l'affirmation qu'en haut de 13 000 \$ une personne n'est pas admissible à l'aide juridique. Alors, écoutez, c'est non seulement de la mauvaise information, mais c'est de la désinformation, à mon avis. Je ne dis pas que ça générerait des dizaines de milliers, là, demain matin, mais je pense que c'en est un, moyen.

Pourquoi il y a des refus? Il y a effectivement, dans la portion de 14 000... en 2011, de 14 205 demandes traitées, il y a une portion de 3 867 refus pour refus de contribuer. Alors, les gens ont le droit de refuser de contribuer lorsqu'ils apprennent qu'il faut qu'ils contribuent. Ça, on peut comprendre, on peut comprendre cet aspect-là des choses, mais il y a quand même tout le reste des refus qui ne sont pas des refus de contribuer et qui sont d'autres ordres de refus, soit parce que...

Mme Hivon: Pouvez-vous me rappeler le pourcentage ou le nombre, en tout cas, qui sont des gens qui refusent de contribuer?

M. Roy (Denis): Le pourcentage du refus de contribuer, parmi le total des refus au volet contributif, est de 64,3 %.

Mme Hivon: Ah! O.K.

M. Roy (Denis): O.K. Alors, c'est un problème, on en convient. Cependant, ça tend à s'atténuer avec le temps. On le voit dans les tableaux que nous avons, ça tend à s'atténuer. La demande augmente légèrement et les refus de

contribuer diminuent légèrement. Évidemment, il y a une question d'approche là-dedans, et, là-dessus, je vous suggère que... On parle beaucoup de coûts d'accès à la justice, comment ça coûte, aller en cour. Comment ça coûte, vous le savez, tout le monde le sait, on sait comment ça commence, on ne sait pas comment ça finit. Et j'entends beaucoup nos instances vendre le produit qu'est l'assurance juridique, qui est un bon produit avec lequel je suis d'accord, mais il n'y a pas un seul programme d'assurance juridique qui peut garantir à un seul justiciable que, moyennant le versement de 300 \$, il n'aura plus un sou à déboursier, quelle que soit l'ampleur de son dossier et quelle que soit la tournure qu'il prend. C'est complètement unique, et il n'y a jamais une assurance juridique... Et ça, ça inclut le droit criminel, ce qui ne sera jamais desservi, bien entendu, par l'assurance juridique, ça va de soi. Alors, il y a une question d'être convaincu qu'il fonctionne et il y a une question d'être convaincu que c'est une bonne affaire que la personne fait, même si ça peut représenter beaucoup d'argent, compte tenu des ressources disponibles.

Je compare souvent cette réalité-là à une franchise d'assurance. Si j'ai un accident avec ma voiture et que j'ai 15 000 \$ de dommages, ça ne sera pas une bonne nouvelle que je paie la franchise de 300 \$. Ce n'est jamais une bonne nouvelle, mais est-ce que je vais prendre la décision de ne pas la payer? Jamais je ne ferai ça, et je crois que c'est comme ça qu'on devrait vendre l'utilité du volet contributif, avec respect pour ceux qui pensent que c'est trop élevé ou que le volet gratuit n'est pas assez haut. Quelle que soit l'ampleur, ce sera toujours un bon produit.

Mme Hivon: Mais il réside quand même un défi quand on voit que 64 % des... Je ne savais pas le chiffre, mais je me doutais que c'était une bonne majorité de gens qui, en fait, au bout du cheminement, disaient: Bien, moi, je n'ai pas les moyens, ce n'est pas possible. Parce que ça peut avoir l'air de quelque chose d'abordable de payer 400 \$, 600 \$, 800 \$, mais là je vois que, pour une famille, deux conjoints, deux enfants ou plus, 31 000 \$ de revenu, entre 30 000 \$ et 31 000 \$, c'est 800 \$, la contribution. Donc, oui, ça peut avoir l'air, pour des gens qui gagnent plus, de quelque chose de bien accessible, mais beaucoup de ces gens-là... Vous parlez d'une assurance, tout ça. Quand on voit ce qui se passe dans les nouvelles, les gens qui passent au feu, puis tout ça, beaucoup de gens n'ont même pas d'assurance parce que, pour eux, c'est tellement serré, là. On s'entend que 30 000 \$, quatre personnes, cinq personnes dans une famille, 800 \$, c'est sérieux.

Donc, je ne suis pas en train de... je ne peux pas faire le débat sur l'ampleur des chiffres avec vous, mais je pense que c'est sûr qu'il y a là, en tout cas, une source de réflexion importante parce que, oui, il faut les amener à venir, mais, en même temps, il faut essayer de voir comment on est capable de rendre la justice accessible aussi. Et il y a certainement là un enjeu, puis je pense que ce n'est pas pour rien qu'il y a tant de... Je ne me ferai pas l'avocate de l'un ou l'autre des groupes, mais je pense que ce n'est pas pour rien qu'il y a tant de groupes qui, aussi, se positionnent pour l'aide juridique gratuite. Je ne pense pas que ça évacue l'aspect contributif, mais c'est qu'il y a une réalité sociale puis il y a une réalité que les gens à faibles revenus, puis c'est vraiment dans... Les échelles qu'on a, ce sont des gens, quand même, à faibles revenus, on n'est pas dans la classe moyenne du tout, c'est très difficile pour eux d'aller songer à déboursier un montant comme ça.

Donc, je comprends vos explications, mais, moi, je voulais savoir, de votre point de vue, parce que je comprends... Je dois vous dire, personnellement, ça m'a un peu surprise quand j'ai vu la sortie de la Commission des services juridiques par rapport à la sortie du Barreau. Je comprends que vous voulez faire connaître le volet contributif, je pense que c'est tout à fait noble, mais il y avait comme une remise en question de la déontologie même, un peu, du Barreau ou de la supervision du Barreau par rapport aux avocats, de dire: Ils ne s'acquittent pas correctement de leur obligation, là. Donc, je ne sais pas comment tout ça a été reçu. Je comprends votre préoccupation, mais, moi, je me dis: Oui, le Barreau peut peut-être avoir une responsabilité sur le volet contributif, ça ne fait pas en sorte qu'il ne peut pas se positionner sur le volet gratuit puis plaider la cause de l'accessibilité à la justice. Et je me dis: La Commission des services juridiques, je comprends que vous avez des moyens très limités, mais qu'est-ce que vous avez déployé comme moyens pour le volet contributif?

● (16 h 30) ●

M. Roy (Denis): Bien, on a... D'abord, je veux juste revenir sur le communiqué émis en décembre sur... Ce n'était pas un reproche, et je ne pense pas que ça a été reçu comme ça parce qu'on a des rapports cordiaux avec les gens du Barreau, et c'est très souhaitable. D'ailleurs, il y a plusieurs, de nombreux avocats d'aide juridique qui participent très activement à tous les niveaux au Barreau, et on est d'accord avec ça. On a beaucoup de respect pour notre ordre professionnel, mais on pense correct aussi de dire que nous apprécions que l'information soit plus évidente sur le volet contributif.

Ce que nous avons fait pour valoriser le volet contributif est très modeste. Nous avons fait une petite campagne d'information dans le cadre... À chaque mois de mai, la Commission des services juridiques et le réseau déploient... bon, organisent une conférence de presse sur un sujet donné, et, une année, nous l'avons fait sur le volet contributif. Et, justement, le slogan était *Une justice à coup sûr* parce que, pour dire ce que je vous ai évoqué tout à l'heure, pour 300 \$, on le sait où on s'en va, et peu importe où ça va aller. Et, à ce moment-là, ce qu'on fait, c'est que c'est fait au niveau national et c'est fait aussi dans chacune des régions, conférences de presse simultanées, ces choses-là.

Et je vous avouerais que ça marche beaucoup mieux en région qu'à Montréal, que la presse est plus intéressée en région à ce genre d'information là qu'à Montréal. Et, constamment, dans nos plans stratégiques, dans la concertation... Parce que, vous le savez, nous avons l'obligation juridique de gérer en concertation, de s'assurer de l'application cohérente de l'application de la Loi sur l'aide juridique partout sur le territoire. Alors, nous rencontrons les directions régionales au moins 10 fois par année et nous insistons toujours sur la diffusion de l'information en région, bon, ce qui est un bénéfice de notre structure à paliers, si on veut, parce que les porte-parole régionaux sont plus efficaces dans leur région que la commission peut l'être au national dans ce genre de nouvelles là.

Ce que je comprends de... Et ça fait plusieurs questions, cet après-midi, qui sont posées là-dessus, comment faites-vous pour informer les gens? Les réponses que je donne, j'en suis bien conscient, on est un peu démunis financièrement là-dessus. Mais je reçois aussi le message qui nous vient aussi de nos troupes, qui nous font valoir souvent qu'on devrait mettre plus d'emphase là-dessus. Alors, je le prends, je le prends en note, et c'est très encourageant pour faire les démarches

afin d'obtenir, avec des partenaires, des moyens d'informer mieux la population. Et on sait que, le 1er juin prochain, aura lieu la première hausse annoncée par le ministre de 10,5 % des seuils contributifs et le 1,65 %. Peut-être que notre rencontre d'aujourd'hui m'incitera à faire des démarches auprès du ministère pour qu'on se réunisse et qu'on fasse ensemble — et pourquoi pas avec le Barreau du Québec? — qu'on fasse une diffusion beaucoup plus importante.

Mme Hivon: Oui. Bien, en fait, c'est parce que je note que c'est quand même un objectif que vous vous donnez. Parce que, tantôt, on parlait d'objectifs qui ont des indicateurs moins précis, effectivement, c'est quelque chose qu'on a noté dans le plan stratégique. Mais, par ailleurs, pour promouvoir le volet contributif, vous vous êtes donné une cible de doubler le nombre de demandes d'ici mars 2013. Donc, c'est quand même une cible ambitieuse. Mais là je comprends que, rendu en 2012, vous êtes pas mal loin de doubler, là. Donc, bien honnêtement, on voit que la hausse a été uniquement de 10,2 % en 2009-2010 puis, en 2010-2011, de 0,3 %, ce qui fait un total pour les deux ans de 10,36 %. Donc, c'est pour ça que je vous pose la question, parce que vous vous êtes donné un objectif ambitieux. Je pense, avec raison, parce qu'il faut vraiment que ça donne des résultats. Là, de ce que je comprends un peu de ce que vous nous dites, c'est que vous n'arrivez pas, avec les moyens que vous réussissez à déployer, compte tenu de ce que vous avez comme moyens financiers peut-être, à atteindre l'objectif que vous vous êtes donné. Mais, je me demandais, est-ce qu'il y a d'autres moyens de partenariat? Ou, par exemple, les démarches qui sont faites, vous parlez... Bon, vous avez émis un communiqué, là. Ça a dû avoir son effet, j'imagine, mais est-ce qu'il y a d'autres démarches avec le Barreau, les avocats de pratique privée qui sont faites pour essayer, justement, de faire un maillage pour que la promotion se fasse activement aussi par le Barreau, par les avocats de pratique privée au cours des prochains mois, là?

M. Roy (Denis): En fait, il y a eu des discussions avec les représentants du Barreau avant l'émission du communiqué de décembre, et les représentants du Barreau connaissent très bien notre point de vue là-dessus. Mais j'estime que la date du 1er juin est une belle occasion de faire cela en partenariat avec le Barreau, et je pourrais vous dire qu'à la lumière de nos échanges d'aujourd'hui ce sera une proposition qui sera faite.

Le Président (M. Drainville): C'est terminé. Merci beaucoup, Mme la députée de Joliette. On retourne à la partie gouvernementale avec M. le député de Portneuf.

M. Matte: Merci, M. le Président. Alors, Me Roy, j'ai compris dans votre réponse que, votre budget étant limité et que... vous avez peu de moyens pour mettre de l'avant des actions et des moyens pour faciliter, là, l'accès à l'aide juridique, là, pour promouvoir l'accès à l'aide juridique auprès des personnes âgées. Est-ce que vous avez tenté une tentative avec la Fédération de l'âge d'or du Québec pour faire en sorte de publiciser le service, de faire de la promotion? Ça, c'est d'une part.

Et deuxième question dans cette même intervention est à l'effet... J'ai constaté dans vos statistiques que beaucoup de personnes âgées, de personnes de 65 ans et plus appellent au service d'aide juridique de garde, là, en ligne téléphonique le soir, la nuit puis les fins de semaine. Comment expliquer le fait que les personnes âgées, aînées appellent plus le soir, la nuit puis les fins de semaine dans le service de garde?

M. Roy (Denis): Écoutez, M. le député, j'avoue que... Est-ce que vous pouvez m'aider à trouver l'endroit où vous avez vu cette statistique-là? Parce qu'en réalité je ne sais pas que nous avons l'information des gens qui appellent au service de garde sur leur catégorie d'âge.

M. Matte: Si je regarde avec mes notes, O.K., qui me sont fournies par le service de la recherche, je regarde, puis c'est le tableau 10, c'est que les appels qui sont reçus au service de garde téléphonique en 2009-2010 et 2010-2011, les appels reçus le jour en 2009-2010 sont de 3 207 et, en 2010-2011, sont de 8 794, donc une augmentation de 174 %.

Par contre, votre mimique fait en sorte qu'il faudrait peut-être que je vous la donne la source plus précisément pour que vous puissiez vous référer...

Une voix: ...

M. Matte: Pardon?

Une voix: ...

M. Matte: Ah! toutes catégories.

M. Roy (Denis): Je ne pense pas, M. le député, que nous ayons cette information-là par tranches d'âge.

M. Matte: Donc, je veux dire, c'est globalement, ce n'est pas uniquement pour les personnes âgées. O.K. Donc, à ce moment-là, je veux dire, je vous fournirai mon tableau, puis on pourra regarder puis en parler différemment, là. Mais ce que je trouvais par rapport à ces données-là, c'est qu'il y avait eu une grosse augmentation, là, par rapport... de 2009-2010 à 2010-2011. Mais je vous fournirai mes notes à ce moment-là. Je vous remercie, M. le Président. J'aurais terminé.

Le Président (M. Drainville): Très bien. Mme la députée de Gatineau.

Mme Vallée: Merci. Alors, M. Roy, bienvenue. C'est un plaisir de vous retrouver. On s'est connus dans une autre vie, à une autre époque. C'est toujours un plaisir de vous retrouver ici, devant la Commission des institutions, et d'accueillir également l'équipe qui vous accompagne.

Vous savez, je vais aller tout de suite dans le vif du sujet. Vous avez parlé d'accessibilité de l'aide juridique. On en parle beaucoup, là, au niveau des tarifs, au niveau des seuils d'admissibilité, mais l'accessibilité à l'aide juridique et aux services offerts par la Commission des services juridiques va bien au-delà aussi de la question de qui peut obtenir un mandat et être représenté, mais va aussi par la possibilité pour un citoyen d'avoir accès à un centre de services juridiques sur son territoire. J'aimerais savoir, dans le contexte où un de vos objectifs est justement d'embrasser davantage l'accessibilité à vos services, de quelle façon sont répartis les effectifs sur le territoire du Québec. Est-ce qu'il y a des critères qui vont guider la commission pour la répartition du nombre d'avocats sur le territoire? Je vois dans les chiffres qu'on nous remet que vous avez près de 350 avocats qui sont des salariés de la Commission des services juridiques et qui sont répartis un petit peu sur le territoire. Comment la répartition est-elle effectuée? Et qui détermine... Est-ce que la répartition est déterminée par la commission ou est-ce que la répartition des effectifs sur les territoires est répartie régionalement par les instances locales, finalement?

● (16 h 40) ●

M. Roy (Denis): La répartition des effectifs a une grande partie historique, dans le sens que, voyez, il y a 40 ans, des corporations régionales ont été formées, bon, le réseau s'est développé, les clientèles se sont installées, et je dirais que, grosso modo, là... D'abord, ce qui est clair, c'est que les endroits où sont postés les bureaux, etc., ça relève de la région, ça relève du centre régional. Donc, c'est au conseil d'administration du centre régional de décider qui il mettra, combien il mettra, à quel endroit.

Toutefois, évidemment, il n'appartient pas à un centre régional de créer de nouveaux emplois. Ça, c'est monitoré par la commission, qui est l'organisme qui fait office, un peu, si vous voulez, du ministère des Finances et Conseil du trésor des centres régionaux. C'est un peu la comparaison que je fais souvent quand je veux expliquer quel est le rôle, entre autres, de la commission, donc. Mais la répartition s'est effectuée depuis la naissance du réseau sur une base historique, et il y a eu des modifications qui ont été faites au fil des années suivant les courants et suivant aussi la démographie. Mais nous sommes quand même dans un environnement où il y a 11 employeurs, 11 régions, 11 employeurs, 11 conventions collectives et une sécurité d'emploi et des limitations inhérentes aux conventions collectives, c'est-à-dire de déplacement de personnes. Donc, ce sont un certain nombre d'intrants qui doivent être gérés de cette manière-là. Mais il est clair, une chose est claire, c'est qu'il appartient au conseil d'administration de la région de répartir les troupes dont il dispose sur son territoire.

Mme Vallée: Comment s'effectue... Parce qu'évidemment, lorsqu'on parle de répartition des effectifs dans un contexte où on a quand même plusieurs membres, en fait plusieurs avocats qui sont sur le point d'atteindre l'âge de la retraite, comment s'effectue le remplacement des avocats qui quittent vers la retraite par de nouveaux avocats? Est-ce qu'on va systématiquement solliciter des jeunes avocats? Est-ce qu'on regarde du côté... Est-ce qu'on fait des appels généraux vers les avocats de pratique privée en général? Comment se fait le remplacement, le roulement? Parce que je regardais dans les statistiques qu'on nous a présentées, je me rends compte qu'il y a très peu de stagiaires dans les bureaux d'aide juridique sur l'ensemble des territoires du Québec.

Vous avez soulevé tout à l'heure, lors de votre présentation, un de vos grands défis qui était aussi le recrutement puis la rétention des ressources. Donc, on sait que, dans la plupart des bureaux d'aide juridique — puis c'est un fait — ce sont des gens qui sont arrivés dans les années soixante-dix pour la plupart, qui ont commencé là, qui ont embrassé la profession, qui sont devenus, si vous me le permettez, et avec un clin d'oeil, les gratis de leurs régions, que l'on surnomme bien affectueusement. Les avocats de l'aide juridique, les permanents de l'aide juridique sont connus comme étant des permanents de l'aide juridique, ils ont fait leur carrière, ils en ont fait une passion, mais ces gens-là, qui possèdent une expérience inestimable, ont le droit d'atteindre leur retraite, de passer à autre chose. Là, on doit les remplacer, et cette expérience-là, cette valeur ajoutée là qu'on retrouvait dans les bureaux d'aide juridique un peu partout sur le territoire se perd tranquillement.

Alors, ma question, parce que... Puis, bien honnêtement, puis vous le savez, M. Roy, on l'a vécu, on le vit en Outaouais, on le vit dans le bureau d'aide juridique de Maniwaki plus précisément, mais ça fait une grosse différence lorsque les bureaux, qui étaient, jusqu'à quelques années... ou jusqu'à maintenant, pilotés par des gens d'expérience, soudainement, se retrouvent vides et sans personnel ayant acquis. Alors, comment la Commission des services juridiques s'attaque à cette problématique-là? Parce que, si on a très peu de stagiaires dans nos bureaux d'aide juridique, difficile de leur transmettre la connaissance, difficile de leur transmettre la mémoire corporative, difficile de faire autant aussi avec des avocats qu'on va aller chercher dans le domaine privé. Alors, vous faites face à un gros défi, un défi qui est intéressant, par contre, d'un point de vue social, d'un point de vue démographique.

M. Roy (Denis): Vous posez une question qui est très, très pertinente. Ça fait plusieurs années qu'on se penche sur la question de la relève. Vous avez raison de dire que c'est étonnant de voir le nombre d'avocats qui ont fait toutes... et d'avocates qui ont fait toutes... Et c'est vrai pour le soutien aussi, qui ont 25, 28, 30, 32... Nous en sommes, là, et beaucoup, beaucoup... Et, effectivement, on avait prévu, il y a quelques années, cette cohorte-là, tu sais, qui devrait... On était dans une mouvance, on est exactement là-dedans. Il y a toutes sortes de difficultés reliées à la rétention et au recrutement. Vous parlez de l'Outaouais. En Outaouais, il y a la force d'attraction du gouvernement fédéral qui est un problème... en fait, une situation... un problème... une situation bien connue dans la région. Nous sommes très au courant de ça, nous sommes en contact avec les directeurs généraux, dont celui de l'Outaouais, qui travaille d'arrache-pied pour effectuer les changements. Nous sommes au courant qu'à Maniwaki il y a eu deux avocats piliers, qui ont été là pendant 25 ans et plus, qui sont partis à peu près en même temps les deux, pas pour les mêmes raisons, mais...

Alors donc, c'est un réel problème, et je vous dirais, et j'ajouterais qu'en ce moment, étant donné que nos avocats n'ont pas de convention collective en vigueur, c'est-à-dire que celle qui les régit est échue, et que tout le monde sait bien que le DPCP a, lui, des conditions de travail de beaucoup supérieures... alors, je ne vous cache pas que c'est plus difficile de recruter et de retenir... en ce moment, c'est difficile de retenir nos troupes à cause de cette situation-là. Mais, cela dit, les négociations vont bon train, et on espère pouvoir arriver à régler cette affaire-là. Alors, nous avons formé un comité avec des directeurs généraux, avec la commission dit de la relève, il y a de ça quatre ans ou cinq ans, où on a réfléchi à cette question-là. Tout n'est pas parfait. On a aussi des contraintes, je ne vous en cache... de convention collective. On sait qu'une personne, lorsqu'elle est devenue permanente, s'il y a un poste d'ouvert dans la région, bien cette personne-là peut donc appliquer sur le poste et l'aura en priorité. Alors, c'est plus difficile pour des petits bureaux. Il y en a certains dans le réseau, on les connaît. C'est sûr qu'à Kuujuaq, par exemple, c'est moins facile de trouver quelqu'un qu'à Trois-Rivières, ou à Montréal, ou à Québec. Alors, on est très conscients de ces problématiques-là.

Toutefois, on prend des mesures. La transmission de la culture est quelque chose qui nous importe. Nous avons des formations. Nous assumons nous-mêmes la formation professionnelle, qui est devenue obligatoire depuis quelques années, chaque année en ayant deux jours et demi de formation où tous les avocats du réseau sont regroupés. Nous aurons, au cours du mois de mars, une formation d'une cinquantaine de nouveaux arrivants intensive, tous ces gens-là ensemble. Donc, nous prenons toutes les mesures qu'il faut pour transmettre la culture parce qu'il faut qu'il y ait, comme on dit, un «fit», hein, de l'avocat, de l'avocate que nous engageons pour qu'ils restent chez nous et que ce ne soit pas qu'un passage. Alors donc, ce sont des défis de gestion qui sont vraiment importants que vous soulevez, et nous en sommes conscients. Et je pense que nous faisons ce qu'il faut faire, mais il y a beaucoup de contraintes, il y a beaucoup...

Nous n'avons pas aussi... Autre caractéristique de notre structure, structure qui est très porteuse et qui a porté ses fruits, mais il n'y a pas de mobilité, en fait, évidente chez nous par rapport à d'autres organisations, puisque l'avocat qui est employé du Centre communautaire juridique de Québec n'est pas... son employeur n'est pas le même que l'avocat qui est en Outaouais, par exemple. Alors, il n'y a pas de mobilité horizontale, si je puis dire. Alors donc, voilà la série de problématiques avec lesquelles nous avons à traiter. Mais nous sommes très conscients de ça, et nous sommes très préoccupés et intéressés à aller chercher une relève.

Quant aux stagiaires, bon, c'est réglé, c'est réglementé, ces choses-là, et puis nous avons une trentaine de stages par année. Ce n'est pas nécessairement suffisant. Parce que les stages à l'aide juridique sont excellents, c'est reconnu, et, donc, c'est peut-être une chose qu'on devrait améliorer pour le recrutement.

● (16 h 50) ●

Mme Vallée: Je suis étonnée. Vous me dites que vous avez une trentaine de stages, et dans les chiffres qui...

M. Roy (Denis): 15 multiplié par deux parce que c'est annuel.

Mme Vallée: D'accord.

M. Roy (Denis): 15 annuels, donc 30 fois six.

Mme Vallée: Parfait. Vous me disiez qu'évidemment il n'y a pas de mobilité entre vos centres parce que chaque entité est une entité indépendante. Est-ce qu'il y a eu des efforts ou des tentatives de voir la possibilité, justement, de prévoir une certaine mobilité ou est-ce que, là, on ouvre un débat, et qui pourrait être plus délicat?

M. Roy (Denis): Je vous dirais que, de façon informelle, il se donne de l'information. Autour de la table, ce qu'on appelle, nous, la table des directeurs généraux, qui se réunit, là, aux cinq ou six semaines, les collègues qui ont besoin de renfort le disent autour de cette table-là, et, dans les faits, il se fait de la référence et des choses comme ça. De façon structurée? Non.

Mme Vallée: Savez-vous si, point de vue de rétention, point de vue de recrutement, si vos tables locales ont pensé faire appel à des organismes, par exemple, comme Place aux jeunes en région, des organismes qui sont sur le territoire et qui visent, justement, à faire découvrir certaines régions, certains postes qui pourraient être ouverts en région, justement dans des régions où on cherche à attirer et à retenir des jeunes? Je vois peut-être, là... Je vous écoute puis je me dis: Bien, ça pourrait être une belle façon aussi d'attirer des jeunes, de leur faire découvrir un secteur, de les mettre en parallèle et, en même temps, de vous permettre de combler possiblement dans certains endroits, pour des jeunes, peut-être, qui sont déjà à l'emploi d'un centre régional mais qui sont plus dans le centre urbain, je dirais, de les faire embrasser les communautés rurales. Parce que je vous dirais, Me Roy, que c'est un réel problème, le fait de ne pas avoir de stabilité dans les bureaux d'aide juridique, je dirais, ruraux, pas régionaux. Parce qu'en Outaouais il faut faire une distinction, on a Gatineau, la ville-centre, puis il y a un roulement, il y a des enjeux. J'échangeais avec d'anciens collègues il n'y a pas si longtemps. Ils font face à des enjeux aussi au niveau de la rétention parce que l'attraction de la fonction publique, elle est très forte, parce qu'il y a aussi plein... Il y a les jeunes mamans aussi qui arrivent et qui, là, tout d'un coup... On commence une carrière, mais on commence une famille aussi. Alors, il y a des enjeux pour les centres urbains, mais, dans les communautés rurales, Me Roy, c'est difficile. On a des enjeux, mais avoir un service d'aide juridique de qualité...

Et je vous donne un exemple. C'est parce que, lorsqu'on n'a pas de stabilité ou lorsqu'on n'a pas de permanence dans un bureau d'aide juridique, lorsqu'il y a un roulement, on a plusieurs citoyens qui vont se retrouver... retourner dans les bureaux privés. Dans les bureaux privés, dans les petites, petites communautés, les conflits d'intérêts sont grands. Alors là, ça exige que le client se retourne vers un avocat de l'extérieur pour assumer son mandat d'aide juridique. Donc, ça fait

en sorte que le citoyen prend son véhicule, se rend à l'extérieur, doit se déplacer. Bref, on ne rend pas la justice accessible de cette façon-là, alors qu'il y aurait certainement des moyens où on pourrait retenir ou même peut-être intéresser les gens de la région à s'implanter dans ces bureaux-là, des jeunes de la région à revenir en région, à s'y implanter. Alors, je vois un partenariat avec des organismes, par exemple, comme Place aux jeunes qui pourrait être fort intéressant pour essayer de faire en sorte que nos bureaux périphériques ne soient plus qu'un bureau de passage pour l'avocat de la ville qui vient faire ses comparutions, pour l'avocat qui vient signer ses mandats d'aide juridique, pour permettre de vitaliser nos communautés rurales par la mise en place ou la continuité.

Parce que ce qui s'est fait dans ces bureaux d'aide juridique là au fil des ans par les avocats permanents qui étaient là était quand même extraordinaire. Ces avocats-là n'étaient pas seulement que l'avocat d'aide juridique, c'était aussi celui qui donnait des conférences devant les plus démunis, celui qui se rendait dans les salles d'âge d'or. Donc, c'étaient des services pro bono qui faisaient partie de l'ensemble des services, l'ensemble de l'oeuvre. Mais on n'a plus ces services-là lorsqu'on a seulement qu'un avocat qui part, par exemple, de Gatineau, qui monte à Maniwaki une journée et qui retourne. On n'a plus cette vitalité juridique là sur le territoire, et c'est très triste. C'est triste pour le monde juridique, mais c'est triste pour les communautés, qui sont, bien souvent, défavorisées.

M. Roy (Denis): Écoutez...

Le Président (M. Drainville): Alors, je veux juste vous dire que la réponse sera amputée sur le dernier bloc de la partie gouvernementale.

M. Roy (Denis): Bien, je peux être très court. J'entends très, très bien ce que vous dites, et, effectivement, c'est dit, c'est dit chez nous, ces choses-là. Il n'y a pas de miracle, on ne peut pas faire de miracle. Le miracle, il arrive quand on trouve la personne qui va rester là 20 ans ou... Mais ce n'est pas faute d'essayer. Et, donc, il y a quelques endroits dans l'ensemble du réseau dont on sait que c'est plus difficile. Mais je vous dirais — et je vais conclure là-dessus — nos directeurs généraux sont tous très, très fiers de leurs régions, pour ne pas dire chauvins. Alors, quand ils réussissent à mettre la main sur un bon élément, ils font tout ce qu'ils peuvent pour le garder.

Le Président (M. Drainville): Alors, les gens de la transcription auront compris «imputée» plutôt qu'«amputée». Et ce sera le député de Chambly qui continuera cet échange. Merci.

M. St-Arnaud: Merci, M. le Président. Alors, à mon tour, M. le Président, je salue Me Denis Roy et les personnes qui l'accompagnent. Je suis très heureux de participer à cette commission cet après-midi, M. le Président, parce que l'aide juridique, comme certaines personnes autour de cette table, l'aide juridique auprès des plus démunis, ça a été une partie de ma vie. Et je le dis presque, un peu, avec émotion parce que vous faisiez référence tantôt à ceux qui font leur stage préalable à leur admission au Barreau à l'aide juridique. Alors, moi, j'ai fait le mien — j'ose à peine le dire — il y a 30 ans, M. le Président, en 1982, évidemment, à la Division criminelle de l'aide juridique de Montréal, auprès d'Élizabeth Corte, qui est maintenant la juge en chef de la Cour du Québec.

Et, par la suite, durant mes années de pratique, effectivement — je calculais tantôt — durant mes années en pratique, j'ai dû accepter quelque chose comme à peu près 2 500 mandats d'aide juridique. Alors, c'est vous dire à quel point je crois en l'aide juridique et à quel point je considère un peu, comme la juge McLachlin, que vous citez dans votre plan stratégique, à quel point je considère que c'est un service public essentiel pour les citoyens les plus démunis. Et, d'ailleurs, j'aimerais qu'il y ait plus de Québécois, éventuellement, qui soient admissibles à l'aide juridique. Mais ça, c'est un autre débat qu'on fera en d'autres lieux. Mais, effectivement, je pense qu'il serait souhaitable qu'il y ait plus de Québécois qui soient admissibles à l'aide juridique.

Cela étant dit, M. le Président, j'aurais quelques questions à adresser au président de la commission un peu pour faire un peu un bilan de la première année et demie de l'application de la loi que nous avons adoptée en 2010, la Loi encadrant l'obligation faite à l'État de financer certains services juridiques, que l'on appelle communément la loi n° 83. Quelques questions bien précises. Cette loi-là visait, vous le savez, M. le Président, à encadrer les services juridiques offerts aux accusés impliqués dans certains procès longs et complexes, ce qu'on appelle les mégaprocès, et visait aussi aux services offerts lorsqu'il y a des ordonnances judiciaires portant sur la désignation d'un avocat.

Alors, j'ai quelques assez précises là-dessus, je ne sais pas si vous êtes en mesure de répondre à ces questions-là. D'abord, cette loi-là prévoyait, pour ce qui est des ordonnances, là, des désignations d'un avocat suite à une ordonnance judiciaire, la loi prévoyait une liste d'avocats, prévoyait la création d'une liste d'avocats prêts à... qui offraient leurs services, en quelque sorte, pour agir dans le cadre d'une désignation, là, par le biais d'une ordonnance judiciaire. Alors, est-ce que cette liste-là a été mise en place? Elle devait couvrir, je crois, tout le Québec. Est-ce que vous savez combien il y a d'avocats sur cette liste-là? Est-ce que vous êtes en mesure de nous donner, au-delà du nombre global, combien il y en a à Montréal, à Québec, tout ça? Et est-ce que vous pouvez nous dire combien d'avocats... Sur une période d'à peu près un an, là, si on prend l'année 2011, combien il y a eu, à peu près, d'avocats qui ont ainsi été désignés suite à une ordonnance judiciaire et qui ont été, j'allais dire, repêchés sur la liste d'avocats qui est faite par la commission? Ça, c'est pour ce qui est des désignations d'avocats suite à une ordonnance judiciaire.

● (17 heures) ●

Pour ce qui est de l'autre volet... Parce qu'évidemment un des buts à l'époque, lorsqu'on avait étudié ce projet de loi là, et je reconnais autour de la table plusieurs des députés qui avaient participé à l'étude article par article, et vous étiez là, Me Roy, lorsqu'on a étudié le projet de loi article par article... l'objectif était d'élargir aussi le bassin d'avocats susceptibles

d'accepter de tels mandats tant pour les ordonnances judiciaires que pour les mégaprocès. Pour ce qui est des mégaprocès, est-ce que vous êtes en mesure de nous dire, par exemple, sur une période d'un an, combien il y a eu de mandats d'accordés en vertu des nouveaux tarifs prévus pour ce qu'on appelle les mégaprocès, communément les mégaprocès, là, les procès longs et complexes, combien il y en a eu sur une période d'un an? Et, toujours dans ce bilan que je vous demande un peu de faire sur l'application de la loi n° 83, il me semble qu'à l'époque on parlait d'une économie possible. On disait: On va faire des économies avec ça, ce nouvel encadrement des tarifs. Est-ce qu'il y a vraiment eu économies à cet égard-là, quant à ce type de dossiers?

Alors, c'est un peu les principales questions que j'avais en tête en vous invitant, là, à nous faire un peu un bilan de l'application de la loi n° 83, quoi, un an et demi après son entrée en vigueur.

M. Roy (Denis): Écoutez, je vais être très bref là-dessus et je vais vous dire d'entrée de jeu que, précisément, je ne suis pas en mesure de répondre à vos questions cet après-midi. Mais je peux m'engager à vous fournir les réponses, ça, c'est certain. J'ai des chiffres et le nombre... La question, c'est la liste... Oui, il existe une liste. Le nombre précis d'avocats qu'elle contient, je n'ai pas le chiffre aujourd'hui, mais je m'engage à vous le fournir. À la commission, j'imagine, ici. Et puis le nombre d'ordonnances judiciaires... Parce que les ordonnances judiciaires sont de deux ordres, celui du paragraphe 1°, là, de l'article 83.1, donc ce qu'on appelle les mégaprocès, et le paragraphe 2°, dans lequel on est dans les questions de santé mentale et puis de contre-interrogatoire d'un accusé qui se représente seul, etc. Je n'ai pas le déparage de ça aujourd'hui. Je m'en excuse, c'est... Vous posez la question, et je me dis: J'aurais dû. Mais enfin...

Le Président (M. Drainville): Mais, Me Roy, je pense que, si vous me permettez d'intervenir, là, on ne s'attend pas à ce que vous ayez tous les documents en votre possession. Vous avez communiqué, là, votre volonté de les faire parvenir. Alors, faites-le à travers le secrétariat de la commission, et nous, nous allons nous assurer de leur distribution à tous les membres de la commission. Alors, faites-vous-en pas avec ça, là.

M. Roy (Denis): Très bien, M. le Président. Je vous remercie. Pour la dernière partie de la question, si vous permettez, à savoir les économies, ça, je pense que je ne pourrai pas répondre à ça, puis je vais vous expliquer pourquoi. C'est que, pour connaître les économies, il faudrait supputer ce qu'auraient été les conditions de tous ces gens-là s'ils avaient été dans l'ancien régime, ce qui est difficile à faire. Je pense que vous savez pourquoi, mais je peux peut-être le dire. C'est que c'est venu régulariser les tarifs et c'est devenu... Ce que je peux vous dire, c'est qu'il n'y a pas eu de challenge du tarif, en tout cas, judiciaire. Et, lorsque l'entrée en vigueur s'est produite le 7 septembre 2010, il y avait, le 13 septembre 2010, une trentaine de requêtes de type Rowbotham qui étaient présentables devant le juge Brunton, qui gère le procès SharQc. Et, à ce moment-là, nous sommes allés déclarer que nous avions les ressources disponibles et... pas déclarer devant le juge, mais avec les avocats. Et, quand ils ont su ça, ils se sont désistés de leur requête et ils sont devenus gérés par le chapitre III. Mais c'est, à mon avis, sans faire d'expectative ou d'approximation, impossible de dire combien il y a d'économies. En fait, c'est venu nous dire combien ça va coûter dans l'avenir, mais on ne peut pas savoir comment ça aurait coûté si ça n'avait pas existé. Je vous soumetts humblement.

M. St-Arnaud: Bien, excellent. Je pense qu'en tout cas, pour ce qui est des questions plus techniques, là, je pense qu'effectivement on pourra les adresser au secrétariat de la commission. Juste en quelques secondes, vous dressez quand même, Me Roy, un bilan, quand on regarde ça sur un an et demi, là, un bilan positif de l'application de la loi n° 83, vous êtes satisfaits de comment ça s'est opéré au sein de la commission ou...

M. Roy (Denis): Oui, je suis satisfait. Évidemment, implanter quelque chose de nouveau, c'est toujours très difficile. Et je sais que vous avez travaillé avec la députée de Joliette, et vous savez la complexité de toute cette affaire-là, de cette nouveauté-là et la complexité de gérer. Il y a eu des problèmes, mais on les a tous gérés. Et je crois... Je ne peux pas dire... je ne pourrais pas affirmer que la pratique privée, les avocats de pratique privée sont tout à fait satisfaits de la façon dont nous le gérons, mais je crois que, dans l'ensemble, on peut dresser un bilan positif, compte tenu du coefficient de difficulté que ça représentait au départ.

M. St-Arnaud: Excellent. M. le Président, j'aurais peut-être une autre question sur une autre chose, les honoraires des experts. Lorsque je pratiquais, on avait beaucoup de problèmes avec ça. C'est-à-dire que, quand vous faisiez des procès, par exemple, aux assises criminelles, des procès où des gens sont accusés de meurtre, par exemple, bien souvent, dans ce genre de procès, on doit faire appel à des psychiatres ou à des experts, et, maintes fois, moi, j'ai eu à faire face au problème suivant. Je voulais avoir le psychiatre X ou le psychiatre Y et je devais négocier avec le directeur général, qui me disait: Bien, je te donne à peu près 1 000 \$ pour ton expertise ou 1 200 \$, incluant la comparution à la cour, ou... Donc, des tarifs d'honoraires qui, souvent, étaient refusés par l'expert, par le psychiatre, et là on devait un peu vivre avec cette situation. On tentait de négocier avec le psychiatre, on négociait avec le directeur général. J'aimerais savoir quelle est la situation actuellement, en 2012, à cet égard-là? Est-ce que c'est toujours le directeur général qui fixe le montant? Et est-ce que je dois comprendre qu'il n'y a toujours aucun processus de révision de cette décision du directeur général?

Parce que ça pose de réels problèmes quand on défend un individu, qu'on veut faire appel à un psychiatre, qui, évidemment, coûte des sous, M. le Président, et on se fait dire par le directeur général... Parce qu'on représente l'individu sur un mandat d'aide juridique, et on se fait dire par le directeur général: Bien, ton psychiatre, si tu veux l'embaucher, on te donne 1 200 \$, par exemple, ou 1 500 \$, alors que le psychiatre a des honoraires beaucoup plus élevés que ça pour l'ensemble du dossier. Est-ce que ça a bougé? Si ça n'a pas bougé, est-ce que vous envisagez une piste de solution à ce problème très concret, vécu très concrètement par les avocats sur le terrain?

M. Roy (Denis): Ma réponse va vous décevoir: Ça n'a pas changé. C'est comme ça, il y a des raisons à ça. C'est toujours de la juridiction du directeur général d'autoriser les expertises. Ce n'est toujours pas appelable — selon nous, en tout cas — et, donc, la situation est probablement la même qu'au moment que vous évoquez.

Toutefois, comme gestionnaire des deniers publics, je me sens assez confortable de dire qu'il faut qu'il en soit ainsi. Évidemment, il y a toujours moyen de se parler, là, parce qu'en bout de ligne il n'y a pas tant de problèmes majeurs ou d'impasses, il n'y en a pas tant que ça. Tout le monde dans le milieu juridique et judiciaire entier se plaint de la... toute la question des expertises, incluant les gens du privé, parce que, lorsque le justiciable paie de sa poche un expert qui lui coûterait x milliers de dollars, bien lui aussi est préoccupé par ça.

Je crois que nous avons un devoir de contrôle des coûts. Je pense que nous le faisons bien. Je crois que les chiffres démontrent, entre autres, qui est intéressant, c'est que nous sommes plus sévères avec les avocats permanents, statistiquement parlant, qu'avec les avocats du privé. Les chiffres le démontrent année après année que les déboursés judiciaires sont plus élevés au pro rata pour le secteur privé que pour les permanents. On ne fait pas ça pour le plaisir, mais, en tout cas, on ne pourra pas nous... enfin, supposer que nous sommes généreux avec les... Parce que nos avocats permanents travaillent aussi fort que vous le faisiez pour obtenir des experts, et nous pensons agir dans des paramètres qui permettent à la justice de fonctionner tout en contrôlant des coûts qui, il faut bien en convenir, seraient un gouffre sans fin si on ne faisait pas ça.

● (17 h 10) ●

M. St-Arnaud: Merci. M. le Président. J'aurais peut-être une autre question sur un autre sujet, le service de garde téléphonique. Dans les documents qui nous ont été transmis, on nous mentionne ceci — et corrigez-moi — que le service de garde téléphonique n'existerait qu'à Montréal. Moi, j'étais sur l'impression que le service de garde existait aussi en région, mais est-ce que je comprends, d'une part, que le service de garde téléphonique n'existe qu'à Montréal? Est-ce que vous avez des projets pour l'étendre plus largement?

Et, deuxième volet à ma question, quand on regarde les statistiques — et je présume que vous les connaissez mieux que moi — on constate qu'entre l'année 2009-2010 et l'année 2010-2011 il y a eu une baisse assez marquée des appels reçus le soir et la nuit au service de garde téléphonique. En fait, on passe d'à peu près 32 000 à 25 000, donc une baisse d'à peu près 20 % des appels reçus par le service téléphonique entre 2009-2010 et 2010-2011. Quelle est l'explication à cet égard-là, là? C'est un chiffre quand même assez étonnant. Ça augmente le jour, mais ça diminue le soir. Est-ce qu'il y a une explication à cet égard-là? Et pourquoi seulement à Montréal si c'est le cas?

M. Roy (Denis): Le service a été, en fait... Le service, initialement, était à la Commission des services juridiques et desservait l'ensemble du Québec, et c'est par voie de délégation que la commission a délégué au Centre communautaire juridique de Montréal avec des effectifs fournis par l'ensemble du réseau, donc par la commission... Mais le service de Montréal dessert l'ensemble du Québec. La personne en état d'arrestation en Abitibi fait le 1 800 qu'on répond à Montréal, et on fait le relais ensuite, s'il y a lieu, avec l'avocat régional.

M. St-Arnaud: Donc, la personne se fait dire, si elle appelle de Rouyn, elle se fait dire: Bien, demain matin, à la comparution, Me Untel, du bureau de Rouyn, sera là pour vous recevoir?

M. Roy (Denis): Le mandat du service de garde est vraiment de donner des conseils juridiques ponctuels reliés à l'état d'arrestation dans lequel la personne se trouve. Comme je l'ai mentionné, il n'y a pas d'admissibilité financière qui se fait à ce moment-là, tous les citoyens du Québec sont admissibles à ce service-là. Alors, il n'y a pas nécessairement de lien avec ce qui va se passer le lendemain matin.

M. St-Arnaud: Parce qu'à l'époque — et ça remonte quand même à quelques années, mais, à l'époque, je parle des années quatre-vingt-dix — une personne qui appelait au service de garde à Montréal — au service de garde téléphonique — évidemment, on donnait les conseils de base à ce moment-là durant la nuit. Mais, le lendemain, la personne était vue — la personne qui avait été appelée durant la nuit — était vue par le permanent de garde aux comparutions, vous vous en rappelez, M. le député de Laurier-Dorion. Et là ce que vous me dites, c'est que, présentement, on donne les conseils de base pour tout le Québec durant la nuit depuis Montréal, mais qu'il n'y a pas de lien qui se fait ensuite avec l'avocat permanent en Gaspésie, ou à Rouyn, ou à Trois-Rivières?

M. Roy (Denis): Les régions sont informées par fax des appels reçus dans la nuit. Alors, la...

M. St-Arnaud: O.K. Donc, le lien se fait.

M. Roy (Denis): Il y a un lien, oui, oui, oui. Et là la statistique, enfin, qu'on me donne...

M. Carrière (Yves B.): C'est 2 % de baisse, pas 20 %. Parce que...

M. Roy (Denis): 34 345, 2009-2010, et 33 631 en 2010-2011.

M. St-Arnaud: Oui, mais ça, c'est jour, soir et nuit. Moi, je vous parle seulement des appels reçus le soir, la nuit, les fins de semaine et les jours fériés où, là...

M. Roy (Denis): C'est les chiffres...

M. St-Arnaud: Là, les chiffres que j'ai, moi, ce serait une baisse d'à peu près 31 138 à 24 837. Ça ne vous dit rien?

M. Carrière (Yves B.): ...pas dans le rapport annuel, en tout cas.

M. Roy (Denis): Ça ne correspond pas aux chiffres que j'ai.

Mme Dufresne (Lucie): Dans le suivi qui est fait par le Centre communautaire juridique de Montréal, ce qu'on a vu dans les quatre dernières années, au contraire, c'est une hausse du nombre d'appels téléphoniques.

M. Carrière (Yves B.): Sauf qu'en 2010-2011 il y a une légère baisse, que j'ai calculée vite, là, de 2 % qui est un peu conforme au fait, là, qu'il y a une baisse dans la criminalité, là, en tout cas.

M. St-Arnaud: Ce que vous me dites, c'est, bien, il y a une partie de la solution qui serait la baisse de la criminalité, là. C'est ce que vous me dites...

M. Carrière (Yves B.): C'est ça.

M. St-Arnaud: ...qui pourrait être une explication... Écoutez, on va vérifier les chiffres, là, je sens que ça fouille en arrière de moi. Mais, moi, j'avais une baisse, là, qui était tellement importante que ça m'apparaissait... au dossier. On pourrait y revenir tantôt.

Peut-être une question sur le service de comparution téléphonique. Ça, ça n'existait pas vraiment dans mon temps, ça... Le service de comparution téléphonique, est-ce qu'il s'applique pour l'ensemble du Québec?

M. Roy (Denis): Bien, le service de comparution téléphonique...

M. St-Arnaud: En fait, expliquez-moi donc le travail du service de comparution téléphonique.

M. Roy (Denis): Bien, ce que je vais vous dire, c'est qu'on avait établi un modeste service de comparution téléphonique parce qu'on n'a pas les ressources qui vont avec. Dans le rapport Moreau, que j'ai évoqué, il y avait une recommandation à cet effet-là. Cette recommandation-là n'a jamais eu de suite. Et, dans les comparutions téléphoniques, au moment où on se parle, nous ne desservons pas ce service-là. Nous avons cessé de le faire, un, parce qu'on n'a pas les moyens de le faire et, deux, parce qu'on s'est aperçus que le service de comparution téléphonique, en fait, est un service qui mobilise des ressources mais qui ne donne pas de résultats parce qu'ils ne sont pas libérés. Le juge de paix magistrat n'a pas le pouvoir de les libérer si la question est contestée. Il s'agit donc d'une situation où le DPCP décide si, oui ou non, il sera libéré. Et la présence d'un avocat n'y change rien, et puis, bien, nous, on a décidé qu'on avait d'autres choses à faire avec les ressources qu'on a que ça.

M. St-Arnaud: Écoutez, je trouve ça très intéressant, en fait. Et vous l'avez fait pendant une certaine période de temps, si je comprends bien, et vous vous êtes rendu compte... Là, on parle des gens qui comparaissent maintenant de façon téléphonique, là, ça n'existait pas à une certaine époque.

M. Roy (Denis): La nuit.

M. St-Arnaud: Puis, bien, le dimanche, dans certaines régions, à des heures un peu... Et là on passe par le juge de paix à ce moment... Et, effectivement, on les garde détenus ou on les remet... on leur donne des conditions, puis l'avocat, finalement, ne servait pas à tant de choses que ça, là. C'est ce que je...

M. Roy (Denis): Les statistiques démontrent qu'il n'y a personne de libéré dû à la présence d'un avocat. Et voilà.

Le Président (M. Drainville): Et c'est terminé.

M. St-Arnaud: Me permettez-vous...

Le Président (M. Drainville): C'est terminé.

M. St-Arnaud: Est-ce que je pourrais avoir un dernier 30 secondes, M. le Président, avec le consentement?

Le Président (M. Drainville): Le bloc de 20 minutes est terminé. M. le député de Chambly, vous allez avoir un autre bloc de 15 minutes. Est-ce qu'il y a consentement? Il y a consentement.

M. St-Arnaud: En fait, c'était très, très simple. Je voulais, en 30 secondes, dire: Je comprends que vous prenez 30 stagiaires? Je trouvais ça... 30 stagiaires par année pour l'ensemble du Québec?

M. Roy (Denis): Oui.

M. St-Arnaud: Ce n'est pas beaucoup.

M. Roy (Denis): Ce n'est pas assez.

M. St-Arnaud: À l'époque, M. le Président, il y en avait — je ne sais pas si c'est encore ça — à Montréal... À l'époque, on appelait ça aux sessions, on en avait six par année aux sessions, six par année à la cour municipale de Montréal. Donc, juste les sessions, ce qu'on appelle la Cour du Québec maintenant, division criminelle et pénale, et la cour municipale, on en avait déjà 12 seulement pour cette partie du territoire de Montréal. Alors, si je peux formuler un vœu, M. le Président — parce que vous avez raison, c'est un stage qui a formé de nombreux avocats, plusieurs avocats émérites, plusieurs juges qui, maintenant... qui ont passé, par leurs stages, à l'aide juridique — alors, si je peux formuler un vœu, en terminant, M. le Président, dans mes dernières secondes, c'est qu'il y ait une... que vous fassiez un effort dans la mesure du possible parce que je pense que c'est un excellent stage, et je pense que c'est une occasion exceptionnelle pour des jeunes d'amorcer leur pratique en droit, de prendre une expérience très utile en droit, et j'espère... Enfin, je formule le souhait que vous en embauchiez le plus grand nombre possible parce que je pense que, par rapport à il y a 15 ou 20 ans, si je comprends bien, il y a une diminution du nombre de stagiaires, et je pense que ça fait partie de la mission de la Commission des services juridiques que de voir à l'avenir. Et je formule ce souhait en terminant, M. le Président, et je termine là-dessus. Voilà.

Le Président (M. Drainville): Merci beaucoup, M. le député de Chambly. Et c'est M. le député de Jean-Lesage qui va prendre le relais. Allez-y, mon cher.

M. Drolet: Merci beaucoup, monsieur. Merci beaucoup, M. le Président. Écoutez, M. Roy, bienvenue, et mesdames de votre équipe, d'être là... N'étant pas, naturellement, familier autant... Parce qu'on vient d'entendre des spécialistes du droit, puis, alentour de moi, ce n'est que ça. Ça fait que ce n'est pas toujours évident de s'imposer vis-à-vis ces gens-là. Mais, par contre, avec le service de recherche, et tout ça, on peut quand même aller chercher quelques affaires. Et d'autant plus que, venant du milieu des affaires, moi, je vais vous entretenir plutôt sur la gestion des ressources humaines et ce qui a été présenté dans votre rapport, rapport que l'on a eu, et ça, ça me permettrait de vous... en tout cas, du moins, de vous poser quelques questions sur les préoccupations de l'orientation, exemple, n° 3 que j'ai pu mettre notamment en avant, les...

Vous avez mis, en fait, des objectifs visant à développer et maintenir les compétences des gestionnaires, à favoriser leur collaboration et à leur offrir les outils adéquats pour assurer une gestion efficace. Toutefois, une organisation performante passe également par le développement et le maintien des compétences de l'ensemble de son personnel. L'ancienne orientation 4 du plan stratégique 2006 comportait d'ailleurs un objectif visant à assurer la compétence et la motivation de votre personnel pour répondre aux besoins de la clientèle. Un tel objectif n'a pourtant pas, par contre, été reconduit dans votre nouveau plan ou, en tout cas, du moins, dans votre nouvelle stratégie. Pourquoi que ce service-là juridique a-t-il choisi de concentrer ses efforts de développement des expertises des gestionnaires? Pourquoi n'a-t-elle pas aussi inclus l'objectif pour votre personnel?

● (17 h 20) ●

M. Roy (Denis): Bien, peut-être parce que c'est une préoccupation constante. Et, en fait, plus que peut-être, c'est une préoccupation constante, la formation fait partie intégrante. Nous, là, chez nous, là, les ressources humaines, c'est la matière première. Le réseau d'aide juridique, c'est un réseau qui fait deux choses. Presque toutes les personnes qui sont à l'emploi de l'aide juridique ont deux rôles: un qui est de donner des services directs à la population, c'est-à-dire un bureau d'avocats, un grand cabinet d'avocats déployé partout sur le territoire; et, deux, c'est d'administrer un régime public. Et presque tous les employés touchent un petit peu à la portion administration du régime public et à la portion prestation des services.

Donc, les ressources humaines, chez nous, c'est vraiment le cœur de notre action. Alors, chez les gestionnaires, il y a un encadrement qui est hybride, dans le sens que, dans la plupart des cadres intermédiaires, ce sont des avocats qui pratiquent et qui gèrent des bureaux. Il y a des gestionnaires qui ne pratiquent pas, qui sont les directeurs généraux et leurs adjoints et qui, donc, gèrent les régions. Il y a les avocats sur le terrain et il y a le personnel de soutien. Tous ces gens-là reçoivent de la formation, bien entendu. Les cadres intermédiaires, on est plus sensibilisés qu'avant. Les directeurs de bureaux, souvent, c'était un avocat qui a un «caseload» important et qui, en dilettante... Bon, maintenant, la dimension gestionnaires est devenue plus importante tant sur le plan des ressources humaines que sur le plan, bon, de la gestion. Souvent, la diminution du nombre de cadres fait en sorte qu'ils gèrent plusieurs bureaux en même temps, mais on leur donne davantage de formation orientée là-dessus. Les directeurs généraux, évidemment, c'est vraiment le déploiement sur le terrain. Et, les avocats, le Barreau du Québec, maintenant on a une obligation d'avoir de la formation, 30 heures sur deux ans. Ça, c'est quelque chose qui, dans la vie d'une organisation comme nous autres, représente un défi absolument très important.

Avant, on donnait de la formation, mais on n'était pas, disons, formatés au point de devoir... Nous avons organisé, comme je l'ai mentionné tout à l'heure, une formation domestique, c'est-à-dire que nous fournissons cette formation-là à nos avocats une fois par année. La plupart du temps, ce sont des gens de chez nous qui donnent les formations. Donc, c'est une préoccupation constante. Et le personnel de soutien a aussi, évidemment, des formations annuelles pour... techniques, mais aussi d'autres ordres, de bien-être au travail, des choses comme ça. Donc, c'est une préoccupation constante. Les services de proximité, c'est... Le personnel de soutien reçoit les clients. Vous savez, dans le réseau de l'aide juridique, il y a une espèce d'affection pour la clientèle, un respect véritable, qui fait en sorte qu'elles sont — pour la plupart, les services de première ligne, ce sont des femmes — motivées par cette clientèle-là. Et les directions régionales, pour cause de rétention du personnel, entre autres, ont un intérêt particulier à créer un environnement d'emploi qui est positif et agréable. Mais, à votre question, peut-être qu'on devrait l'écrire à chaque plan stratégique.

M. Drolet: Merci, mon cher... Et, si j'ajoutais, par exemple, dans vos anciennes orientations 2006-2009... étaient sur l'amélioration des services aux citoyens et améliorer la qualité des services, tel que vous venez d'en parler un tout petit peu, mais il y avait deux exceptions qui étaient là, la déclaration des services aux citoyens et les mesures de satisfaction de prises par la clientèle à partir de sondages. Pourquoi la Commission des services juridiques a-t-elle choisi de ne pas inclure d'objectifs liés à la qualité des services offerts aux citoyens? Et, aussi, comment la commission prévoit-elle évaluer l'amélioration et maintenir la qualité des services offerts aux citoyens?

M. Roy (Denis): Bien, la qualité des services aux citoyens est évaluée de plusieurs façons, il y a plusieurs paramètres. D'ailleurs, au niveau du nombre de plaintes qu'on reçoit... Je ne sais pas si je peux avoir le tableau, là, mais, dans l'ensemble du réseau, on reçoit, compte tenu du nombre de personnes qu'on rencontre, un nombre de plaintes vraiment très, très, très bas, et elles sont traitées.

En ce qui a trait de la qualité de service aux citoyens, vous savez, quand on donne... nos avocats, ils sont mesurés de plein de façons. Le travail de nos... Ils sont, d'abord et avant tout, mesurés par le client. Parce que, comme je l'ai dit, l'avocat permanent de l'aide juridique est en concurrence sur le terrain avec ses confrères du privé. Donc, la saine émulation, c'est de ça qu'on parle. Ensuite, ils sont évalués par les juges parce qu'un avocat plaideur, s'il ne fait pas un bon travail, c'est le juge qui va lui dire qu'il ne fait pas un bon travail. Ils sont évalués par leurs gestionnaires de diverses manières. Il y a toutes sortes d'instruments que l'on s'est donnés au fil des ans pour évaluer la quantité de travail, par l'établissement de codes de fermeture de dossiers. Alors, il y a un certain nombre d'outils comme ça qui font en sorte que...

Et je pense que le nombre de plaintes en est un, une espèce d'instrument de mesure, à savoir... Écoutez, dans l'ensemble du réseau, 265 000 demandes d'aide juridique, il y a eu 68 plaintes en 2010 et 2011 dont le traitement est terminé, 43 relevant d'un autre organisme, six plaintes où il y a eu désistement, une plainte recevable mais non fondée, neuf... Alors, voyez-vous, je pense qu'on a là des échos, si on veut, de cette façon-là, de la qualité de nos services. Alors, c'est comme ça qu'on procède...

M. Carrière (Yves B.): ...

M. Roy (Denis): Ah oui! merci, Me Carrière. Il y a un sondage qui a été divulgué, d'ailleurs, par le Barreau du Québec au cours du mois de décembre et qui... un sondage CROP qui est à l'effet que la clientèle sondée qui avait eu des services de l'aide juridique est satisfaite à 82 %. Et ça, c'est de décembre 2011. Donc, il y a là des éléments de réponse.

M. Drolet: Bravo. Merci. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Drainville): Il reste un petit peu de temps, à peu près cinq minutes.

Mme Vallée: Pour revenir sur la question des effectifs, des ressources humaines, on nous explique qu'il y a eu des sommes importantes qui ont résulté du dossier de l'équité salariale, une rétroactivité qui avait été versée et qui avait augmenté les dépenses prévues par la commission. Prévoyez-vous que cette situation-là est rétablie ou prévoyez-vous qu'en raison du règlement du dossier d'équité salariale il risque d'avoir d'autres investissements substantiels, là?

M. Roy (Denis): En matière d'équité salariale, il y a eu une rétroactivité qui a été versée. Et votre question, si je la comprends bien, a trait à la récurrence...

Mme Vallée: Est-ce que la rétroactivité versée a réglé l'ensemble du dossier de l'équité salariale ou est-ce que vous prévoyez éventuellement qu'il y aura une affectation dans le prochain budget également?

M. Roy (Denis): Ah! il y a deux éléments dans votre question. Il y aura récurrence, bien sûr. Quand on se situe dans le temps et qu'on dit: Les salaires auraient dû être ce qu'ils sont, on verse une rétro, et il y a un impact de récurrence sur les budgets. Et la réponse à cette question-là, c'est que, suivant les indications qu'on a et sous réserve de plein de choses, oui, il y aura les budgets qui viendront avec.

Le Président (M. Drainville): ...Laurier-Dorion. Il reste trois minutes.

M. Sklavounos: Trois minutes. Juste une question rapide, vu les trois minutes qu'il reste. Le réseau virtuel privé que vous avez implanté pour échanger des informations en garantissant la sécurité et la confidentialité des communications, il me semble que ça n'existait pas dans mon temps. Est-ce que vous pouvez nous parler un petit peu de ça?

Des voix: ...

M. Roy (Denis): Ah! Le VPN, non, ça...

M. Sklavounos: Le VPN, oui. Je l'ai ici, VPN, réseau virtuel privé. Pouvez-vous nous expliquer en quoi ça a changé les choses? Est-ce que ça a permis de sauver... de faire des économies?

M. Roy (Denis): Non, mais c'est un outil qui sécurise de façon maximale les informations qui transitent entre les régions et la commission sur la demande d'aide juridique et ces choses-là. Le secret professionnel auquel nous sommes

tenus a amené la nécessité d'un système de sécurité qui est maximum. Alors, ce à quoi vous faites allusion, c'est un système de sécurité des informations qui transitent entre les centres régionaux et la commission.

M. Sklavounos: Est-ce que ça ressemble un petit peu à un genre d'intranet où on partage les données?

M. Roy (Denis): Non. Ce n'est pas la même chose.

M. Sklavounos: Pas de cette façon-là.

M. Roy (Denis): C'est vraiment un canal, sécurisé au maximum, des informations qui transitent entre la... les informations qui viennent des centres régionaux, par exemple, la demande d'aide juridique, qui contient des informations...

Une voix: ...

M. Roy (Denis): Hein?

Une voix: Un pare-feu.

M. Roy (Denis): Oui, un pare-feu, voilà. On me dit que c'est un pare-feu en langage informatique.

● (17 h 30) ●

M. Sklavounos: Je comprends. Parfait. Merci beaucoup. Merci.

Le Président (M. Drainville): Merci beaucoup. Alors, ce sera notre dernier bloc avec Mme la députée de Joliette.

Mme Hivon: Merci, M. le Président. Donc, je vais y aller un peu en vrac parce qu'il me reste plusieurs questions, mais je vais manquer de temps. Le Service d'aide à la révision des pensions alimentaires, il a été annoncé que vous auriez un rôle important, l'aide juridique, à jouer là-dedans. Donc, est-ce que c'est possible que vous nous disiez dans quelle mesure vous allez être interpellés à jouer un rôle dans ce nouveau service?

M. Roy (Denis): Bien, écoutez...

Mme Hivon: ...qu'il y a beaucoup de gens qui s'intéressent à ce dossier-là, là, donc...

M. Roy (Denis): Je comprends. Je comprends la question, comprends très bien la question. Et, évidemment, le ministre a annoncé que la Commission des services juridiques serait appelée à jouer un rôle. Ma compréhension, c'est qu'il va éventuellement déposer un projet de loi. Et vous me corrigerez si je me trompe, mais je commettrais peut-être un impair envers l'Assemblée nationale si je devançais le ministre dans les détails de ça, et je ne voudrais certainement pas commettre un tel impair.

Mme Hivon: D'accord. Donc, pour ce qui est de ma deuxième question, on vient de discuter beaucoup du Code de procédure civile, et, évidemment, un des axes de changement, une nouvelle impulsion qu'on veut donner, c'est vraiment de mettre de l'avant les modes de règlement des différends, les modes alternatifs, la médiation. Et certains intervenants sont venus nous voir en nous disant que, dans certains organismes d'État ou certains représentants avocats de l'État... on ne parlait pas spécifiquement de l'aide juridique, là, mais que, malheureusement, ces modes-là n'avaient pas l'air tellement prisés, puis je voulais savoir si, à la Commission des services juridiques, vous tentez de donner une impulsion aux avocats pour qu'ils utilisent ces modes-là — je pense notamment en matière familiale, où il y a beaucoup de dossiers, en matière civile — pour voir à ce qu'il y ait un changement de culture. Donc, est-ce que c'est quelque chose qui est discuté à l'aide juridique?

M. Roy (Denis): Pas à proprement dit pour être très, très franc et prompt dans ma réponse. Cependant, si je peux ajouter un commentaire, pour avoir moi-même pratiqué à l'aide juridique assez longtemps, je vous dirais que ça fait longtemps qu'on pratique les modes alternatifs de règlement des conflits à l'aide juridique, dans le sens que je vous dirais qu'il a toujours été dans la pratique inhérente de dire que, quand on peut éviter un conflit, on le fait. Je vous dirais que l'avocat d'aide juridique n'a pas d'intérêt, nécessairement, à régler des dossiers de façon contestée, il va le faire lorsque c'est nécessaire seulement. Mais il n'y a pas de chantier en ce moment directement dirigé là-dessus.

Mme Hivon: Parce que, vous savez, parfois, dans les bureaux de circonscription, on a des gens qui se représentent seuls ou ont des avocats de pratique privée, ne sont pas admissibles à l'aide juridique, puis ils vont nous dire: Bien, vous savez, mon ex-femme ou mon ex-mari, lui, il a les services de l'aide juridique, donc ce n'est pas pareil parce que, lui, tout est couvert, là. Vous savez un peu ce qu'on peut entendre. Donc, c'est certain que, des fois, on peut imaginer que, je dirais, l'incitatif pour se tourner vers des modes alternatifs peut être moins grand quand notre avocat, évidemment, il est payé par l'État que par quelqu'un qui doit défrayer son avocat ou qui se représente seul. Ça, jumelé au fait que certains sont venus nous voir en nous disant: Bien, vous savez, regardez dans votre cour en premier aussi peut-être, disant ça aux ministres puis aux parlementaires, parce que l'État n'a pas l'air nécessairement, je dirais, très à l'avance sur la promotion. C'est pour

ça que je vous pose la question, parce que je pense qu'il y a peut-être quelque chose à faire à cet égard-là. Puis le deuxième volet de ma question, c'est: Est-ce que vous pensez que, pour donner une impulsion à ça, ça devrait devenir un service couvert, c'est-à-dire que, par exemple, d'avoir recours à un avocat médiateur pourrait être un service compris à l'aide juridique?

M. Roy (Denis): Écoutez, il y a deux... Mais Me Dufresne me signale avec vraiment beaucoup d'à-propos que, dans l'évaluation de la performance des avocats conventionnés, un des critères est le suivant: après avoir réglé, selon un mode alternatif de résolution des litiges. Donc, ça, ça concerne nos avocats et c'est dans les critères d'évaluation. Donc, je pense que ça ajoute beaucoup, d'une part. Et, d'autre part, j'ai oublié la deuxième partie de votre question.

Mme Hivon: C'était: Est-ce que vous trouvez que ce serait pertinent que la médiation comme telle soit un service couvert pour inciter...

M. Roy (Denis): D'ailleurs, c'est payé, c'est rémunéré en ce moment, la médiation, lorsque ce n'est pas inclus dans le tarif, soit par interprétation du tarif en matière... par analogie. Mais, effectivement, oui, ça fait partie des services qui sont couverts, la médiation. Mais pas la référence, nécessairement, à un avocat médiateur. Mais ça, en général, c'est gratuit pendant les quatre ou cinq premières sessions.

Mme Hivon: En fait, ça, c'est en familial. Mais, évidemment, il y a une impulsion souhaitée en civil aussi, dans des problèmes autres que strictement familial. Il y a le familial aussi quand on déborde du nombre de séances, mais il y a aussi... Donc, c'est pour ça que je vous posais la question, parce que certains sont venus nous voir, certains groupes, en disant: Une manière aussi de lui donner une légitimité puis une impulsion, ce serait de dire: C'est un service en bonne et due forme que des avocats peuvent rendre, qui n'est pas l'adjudication traditionnelle, mais bien le mode alternatif. Donc, je comprends que c'est couvert, même si on n'est pas en familial, qu'il y aurait possibilité d'avoir les services d'un avocat de l'aide juridique en matière de médiation.

M. Roy (Denis): En droit administratif, entre autres.

M. Carrière (Yves B.): On y participe depuis longtemps. Puis, à chaque fois qu'il y a un projet pilote sur médiation ou des modes alternatifs... On pense en protection de la jeunesse, il y avait un projet pilote à Québec, nos avocats y participaient... Il y a, je pense, en Régie du logement, il y a aussi des travaux qui ont été faits, il y a des avocats de l'aide juridique qui y participent. La médiation, on n'est pas, tu sais, on n'est pas en opposition avec ça. Puis, tu sais, quand on dit, des fois, en pratique privée, il y a des questions de coût. À l'aide juridique, avec 300 quelques avocats, on fait à peu près le même nombre de dossiers que les gens en pratique privée. Alors, nous, on n'a pas de problème d'argent, on a un problème de temps. Alors, je dis toujours en blague: S'il avait fallu qu'on plaide tous les dossiers de matrimonial qu'on fait, on serait peut-être en train de finir les dossiers de 2002-2003, là, cette année. Alors donc, on règle des dossiers, on est des intervenants qui aident les gens à régler leurs affaires devant les tribunaux. Et, dans ce sens-là, on a de la médiation. On n'a pas un programme de médiateurs à l'aide juridique. Ça, c'est une chose. Mais, je veux dire, on participe à ça toujours.

Mme Hivon: Je voudrais vous amener maintenant sur un dossier qui a eu certains retentissements dans les médias, c'est le cas de Mme Ginette Leblanc, qui, à Trois-Rivières, conteste une disposition du Code criminel. C'est cette personne qui est atteinte d'une maladie dégénérative — bon, vous devez être au fait — et qui conteste la constitutionnalité d'une disposition du Code criminel. Le but, ici, ce n'est pas d'embarquer dans le fond du débat du tout, mais elle s'est vu refuser l'aide juridique, bien qu'elle serait admissible monétairement, financièrement parlant. Ce qu'on a vu dans les médias... Puis là je veux voir avec vous parce qu'on a dit que la cause mettait en jeu un aspect constitutionnel, du fait qu'il y avait eu une cause similaire il y a 20 ans devant la Cour suprême, on refusait de couvrir, donc, madame par les services d'aide juridique. Est-ce que vous pouvez me confirmer que c'est ça, la raison qui a été invoquée?

M. Roy (Denis): La raison est... La décision du comité de révision était de confirmer la décision du directeur général — parce que c'est comme ça que ça fonctionne — et le motif qui apparaît dans la loi, qui a été statué, c'est le très peu de chances de succès pour les motifs que vous avez évoqués. La Cour suprême s'est déjà prononcée sur une cause tout à fait identique.

Mme Hivon: Mais vous savez que la Cour suprême peut rendre un jugement différent 20 ans après s'être penchée sur une question. Donc, j'essaie juste de voir parce qu'en matière constitutionnelle j'essaie de comprendre un peu les balises qui vont être celles de la commission ou du comité de révision, là, quand elle est face à un enjeu comme celui-là.

M. Roy (Denis): Là-dessus, ce que je peux vous dire, d'abord, premièrement, j'ai lu la cause parce que, comme vous le savez, le comité de révision, il dépend de la commission, mais il est totalement, totalement indépendant. Et c'est bien ainsi, et on ne mêle jamais les cartes, là, dans ce rapport-là. Et tout ce que je peux vous dire, c'est qu'il y a des gens sur ce «board» là — excusez l'expression — sur de panel-là, des criminalistes de très haut niveau. Et puis, de toute façon, si jamais il devait y avoir une contestation de ça, ce serait dans un contexte de révision judiciaire. Si vous me demandez mon opinion, je... Mais le motif qui a été invoqué est un motif qui apparaît dans la Loi sur l'aide juridique et qui est le très peu de chances de succès.

● (17 h 40) ●

Mme Hivon: D'accord. J'aimerais vous amener sur... Tantôt, on l'a abordé un peu avec ma collègue qui parlait de l'importance aussi d'avoir un avocat d'aide juridique permanent dans certaines régions pour, oui, ce qu'il fait, mais aussi ce

qu'il représente, les conférences qu'il peut donner, tout ça. Moi, j'ai l'exemple un peu... Je voyais dans la revue de presse à La Tuque où on a dénoncé le départ d'une avocate qui traitait beaucoup de dossiers autochtones. Donc, évidemment, c'est une réalité très spécifique avec des avocats qui peuvent développer une expertise, bon, très spécifique. Pourquoi ce choix-là quand, comme un peu ma collègue, tantôt, disait... Bon, la réalité de Maniwaki, c'en est une. Je pense que La Tuque, c'en est une aussi complexe, région, clientèle autochtone. Même chose à Maniwaki. Donc, comment on peut, je dirais, intervenir davantage pour s'assurer qu'il n'y a pas cette perte d'expertise là?

Puis le deuxième volet, c'est tout le rôle d'information de la commission. C'est un peu en lien avec ça. Dans certaines régions, c'est particulièrement important parce que, dans votre mandat, vous avez ce rôle-là. L'accessibilité à la justice, c'est une chose via l'aide juridique, mais c'est une chose aussi de connaître ses droits, de pouvoir prévenir les conflits, et j'ai toujours compris que la commission avait ce rôle-là. Est-ce que c'est un rôle que vous êtes capables de jouer ou vous allez me dire que, faute de moyens, ce n'est pas une mission qui, je dirais... vous êtes capables de remplir pleinement?

M. Roy (Denis): Vous évoquez le dossier de La Tuque. Je pense, ça fait un an ou deux de... Ce n'est pas très contemporain, ce... me semble-t-il. À ma connaissance, je pense, ça fait plutôt deux ans qu'un, là.

Mme Hivon: ...ça n'a pas été... La personne... Ils ont enlevé un poste, en fait.

M. Roy (Denis): Oui. Bien, il y a eu fusion de deux bureaux qui étaient situés à peu près à quelques kilomètres de distance. Même, je me demande si c'est quelques kilomètres. Mais, écoutez, ça, c'est de mémoire, je vous dis ça de mémoire, là. Et la personne qui était là était sur un projet à ce moment-là qui n'avait pas de pérennité, nécessairement, à assurer dans le temps.

Mais, cela dit, nous autres, là, ça nous ferait plaisir d'avoir des bureaux partout avec... Mais il faut faire des choix qui sont des choix budgétaires. Je pense, encore, qu'on est un réseau amplement déployé sur tout le territoire du Québec. Écoutez, tu sais, on... Mais on ne peut pas couvrir tout le temps avec les ressources que nous avons et on est obligés de faire des choix. Et, dans ce cas-là précis, je vous avoue que c'était peut-être un peu exagéré d'avoir deux bureaux d'aide juridique à une si courte distance par égard pour l'ensemble du reste du territoire québécois, si je puis dire.

Mme Hivon: O.K. Puis sur l'aspect du rôle d'information, de prévention, de connaissance des droits?

M. Roy (Denis): On encourage tous les directeurs généraux... C'est récurrent. Ça fait partie des choses dont nos avocats se targuent, dans le sens non péjoratif du terme, on est fiers de ça. Encore une fois, il y a l'énumération, sur le site de la commission, de toutes les organisations communautaires où ils siègent, qu'ils conseillent, etc. Donc, oui, ça demeure un rôle extrêmement important. Est-ce qu'il va changer avec la nouvelle génération dans sa prestation? Peut-être que ça va devenir des réseaux sociaux. Peut-être... Je veux dire, il y a quand même des choses, hein, qui ne sont plus comme dans les années soixante-dix. Mais la volonté de le faire et la compatibilité avec le rôle d'avocat à l'aide juridique demeurent là, absolument.

Mme Hivon: Et...

Le Président (M. Drainville): En conclusion.

Mme Hivon: Ah!

Le Président (M. Drainville): Non, il reste une minute.

Mme Hivon: O.K. Mais, dans votre perspective, est-ce que votre rôle en est un plus de référencement ou c'en est un vraiment de faire des campagnes d'information, de faire de la sensibilisation, d'agir pour que les gens... donc directement vous comme commission, ou si c'est plus de mettre en contact les gens, ou, via les directeurs régionaux, de dire: Il y a telles, telles, telles ressources qui font ça, ou si c'est un rôle que vous assumez, vous, comme commission, comme réseau?

M. Roy (Denis): Je pense que c'est plus que du référencement. Il y a des joueurs qui sont arrivés sur le terrain, les centres de justice de proximité, Éducaloi, bon, il y a beaucoup de gens, là, qui... le Barreau, alors... Mais, nous, orientés vers la clientèle démunie, c'est sûr que c'est encore plus que du référencement dans l'esprit de nous, dans l'esprit des gestionnaires et, on l'espère, dans l'esprit de la nouvelle cohorte d'avocats qui vivent à une époque moderne et qui communiquent différemment de ce qu'on faisait auparavant, là. Mais la transmission de la culture est tout à fait importante, et ça fait partie des travaux du comité de la relève de faire cette transmission-là, et de l'encourager, et d'essayer même de recruter des gens qui sont compatibles avec ça.

Le Président (M. Drainville): Voilà. Merci beaucoup à tous et à toutes. Merci à vous, Me Roy et à toute votre équipe. Ça aura pris un certain temps avant de vous entendre. Je pense que les gens qui vous auront écouté auront appris beaucoup. Et en espérant que le prochain rendez-vous sera plus rapproché que celui-ci. Alors, on vous remercie encore une fois de votre participation aux travaux de cette commission.

Nous allons suspendre nos travaux quelques instants avant de se réunir en séance de travail ici même. Merci.

(Fin de la séance à 17 h 46)