



---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

PREMIÈRE SESSION

QUARANTIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

**de la Commission permanente  
des finances publiques**

**Le mardi 19 mars 2013 — Vol. 43 N° 23**

Consultations particulières sur le projet de loi n° 21 — Loi  
visant l'optimisation de l'action gouvernementale  
en matière de prestation de services aux  
citoyens et aux entreprises

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

---

**QUÉBEC**

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats de toutes les commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission parlementaire en particulier	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  
Direction de la gestion immobilière et des ressources matérielles  
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85  
Québec (Québec)  
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](http://www.assnat.qc.ca)

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

**Commission permanente des finances publiques**

**Le mardi 19 mars 2013 — Vol. 43 N° 23**

**Table des matières**

Remarques préliminaires	
Mme Agnès Maltais	1
Mme Kathleen Weil	2
M. Sylvain Lévesque	3
Auditions	
Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec inc. (SFPQ)	3
Mémoire déposé	
Remarques finales	
M. Sylvain Lévesque	14
Mme Kathleen Weil	14
Mme Agnès Maltais	16

**Autres intervenants**

M. Henri-François Gautrin, vice-président

M. Jean-Marie Claveau

M. Gilles Chapadeau

\* Mme Denise Boileau, SFPQ

\* Témoin interrogé par les membres de la commission



Le mardi 19 mars 2013 — Vol. 43 N° 23

**Consultations particulières sur le projet de loi n° 21 — Loi visant  
l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de  
prestation de services aux citoyens et aux entreprises**

*(Quinze heures vingt-quatre minutes)*

**Le Président (M. Gauthrin) :** Alors, je déclare la séance de la commission ouverte. Alors, on va demander à tout le monde, selon la tradition, de fermer vos téléphones cellulaires de manière qu'on n'ait pas des sonneries intempestives ou de la musique faite sur vos téléphones cellulaires.

La commission est réunie aujourd'hui afin de procéder à des consultations particulières et des auditions publiques sur le projet de loi n° 21, Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises.

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

**La Secrétaire :** Oui, M. le Président. M. Bachand (Outremont) est remplacé par Mme Weil (Notre-Dame-de-Grâce) et M. Dubé (Lévis), par M. Lévesque (Vanier-Les Rivières).

**Le Président (M. Gauthrin) :** Je vous remercie. Alors, maintenant, je vais vous lire l'ordre du jour. Je crois que, dans l'ordre du jour, après les remarques préliminaires, nous n'avons qu'un seul mémoire à entendre, si je ne m'abuse, celui du Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec. C'est bien ce que je comprends? Le Barreau, qui s'était inscrit, s'est désisté à l'heure actuelle, mais nous a transmis une lettre à cet effet-là, si j'ai bien compris.

Alors, on va débiter sans tarder. Si je comprends bien, il y a des remarques préliminaires à faire de six minutes simplement, et pas 10, six. Alors, Mme la députée de Taschereau et ministre de beaucoup d'affaires. Alors, Mme la députée de Taschereau.

**Remarques préliminaires**

**Mme Agnès Maltais**

**Mme Maltais :** Merci, M. le Président. Alors, d'abord, je voudrais vous saluer et vous remercier de présider à cette commission parlementaire.

**Le Président (M. Gauthrin) :** C'est une manière de me faire taire.

**Mme Maltais :** Non. Vous savez bien qu'on aime bien vous entendre, M. le député, et que vous savez toujours prendre la parole quand il est le temps. Et, comme c'est souvent pertinent, je veux saluer mes collègues du côté ministériel et je veux saluer aussi évidemment la critique de l'opposition qui est devant moi, saluer les personnes qui vont se présenter en commission parlementaire. Nous allons recevoir tout simplement le Syndicat de la fonction publique du Québec qui est venu débattre de ce projet de loi, le projet de loi n° 21, qui est le projet de loi visant l'optimisation de l'action en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises.

Qu'est-ce que c'est que ce projet de loi? C'est tout simplement d'unir les forces de deux grandes organisations, c'est-à-dire du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de Services Québec. Je parle bien d'union des forces, c'est vraiment le terme que j'ai choisi personnellement, avec l'aval du ministère et des gens de Services Québec, pour bien refléter l'esprit qu'il y a derrière ce mouvement.

D'abord, il faut savoir que Services Québec était à l'intérieur, il l'est en tout cas jusqu'à l'adoption de ce projet de loi, si jamais l'Assemblée nationale l'adopte, mais Services Québec est à l'intérieur du Secrétariat du Conseil du trésor depuis quelques années. Or, le Secrétariat du Conseil du trésor est un organisme qu'on dit un organisme central, très centralisé, qui n'est pas vraiment dans le service aux citoyens directement. Le Secrétariat du Conseil du trésor est un organisme central qui parle aux ministères et qui a sous sa responsabilité, par exemple, la SIQ ou le Centre des services partagés du Québec. Donc, ce n'est pas un organisme de services aux citoyens. Par contre, le ministère de l'Emploi et Solidarité sociale est véritablement un ministère qui est dédié véritablement à la rencontre des gens, à la rencontre des personnes et à la satisfaction de leurs besoins. Services Québec, de son côté, est une organisation qui véritablement va, elle aussi, vers le service à la clientèle. Sauf que Services Québec privilégie depuis des années, d'une super belle façon, le service via particulièrement les services téléphoniques et les services Internet. Son service Web est particulièrement performant.

Alors, dans le passé, il y avait une volonté gouvernementale d'amener, sous le chapeau de Services Québec, à peu près l'intégration de tous les services Web du gouvernement. Ce n'est pas notre intention. Notre intention est véritablement de proposer à l'Assemblée nationale que Services Québec change de chapeau. Ça vient d'un ministère qui est beaucoup plus apparenté à ce qu'est la fonction de Services Québec, et ils viennent unir ces forces. Le MESS est très fort pour se déployer sur le territoire : on a 136 centres locaux d'emploi et dédiés véritablement au service aux citoyens, puis ils rencontrent des personnes souvent plus vulnérables qui ont peut-être plus de difficultés avec le type de service

que... services Web, services Internet. Tandis que Services Québec, elle... Mais je dirais que le ministère, sans vouloir les choquer, est un peu moins fort sur les services Internet, tandis que Services Québec, c'est véritablement sa force. Alors, en unissant les deux organisations, je pense que nous pouvons véritablement offrir de meilleurs services aux citoyens et aux citoyennes du Québec.

Les deux organisations vont demeurer avec leurs missions. On conserve leurs missions, on conserve la façon dont elles travaillent, et on va essayer de voir comment on peut optimiser les services aux citoyens, tout simplement. Alors, je pense que c'est un changement organisationnel structurel qui peut rapporter beaucoup aux citoyens. C'est l'esprit. Et je vous propose donc d'adopter ce projet de loi là. Le projet de loi en général constitue quasiment un copier-coller du passé avec les adaptations nécessaires, parce qu'évidemment le ministère de l'Emploi et Solidarité sociale, dans sa mission constitutive, a déjà certaines fonctions, alors il s'agissait de ne pas se dédoubler, puis a toutes les adaptations nécessaires à ce type de transfert. Voilà, M. le Président, pour cette présentation.

• (15 h 30) •

**Le Président (M. Gauthrin) :** Je vous remercie. Mme la députée de Notre-Dame-de-Grâce, pour vos remarques préliminaires, vous avez au maximum six minutes.

### Mme Kathleen Weil

**Mme Weil :** Merci, M. le Président. Alors, moi aussi, il me fait plaisir d'être ici aujourd'hui pour procéder aux consultations particulières sur le projet de loi n° 21, Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises. Je tiens à saluer la ministre, ainsi que les collègues députés du parti ministériel, et je voudrais saluer tout particulièrement le président, mon collègue le député de Verdun, qui porte un grand intérêt, je tiens à le souligner, envers ce sujet et envers ce projet de loi ayant été, par le passé, ministre des Services gouvernementaux et ayant été présent à la naissance, si je puis dire, de Services Québec en 2004.

Je tiens aussi à saluer les représentants du Syndicat de la fonction publique du Québec qui se sont déplacés pour nous faire part de leurs commentaires et de leurs préoccupations face au projet de loi. Leur apport est toujours apprécié puisqu'ils ont une connaissance fine de la réalité des choses, de ce qui se passe sur le terrain. Et je les salue, j'ai bien hâte de les entendre. Finalement, je tiens aussi à saluer les personnes qui suivent nos travaux par la télédiffusion des débats.

Alors, comme je le disais précédemment, nous sommes aujourd'hui réunis afin de discuter de l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens ou aux entreprises. Je pense que c'est un objectif qui est fort louable et qui mérite notre attention. C'est un sujet que notre formation politique connaît très bien, puisque nous avons mis de l'avant plusieurs projets de loi afin de justement optimiser l'action gouvernementale.

Afin maintenant de déterminer dans quelle direction l'on veut s'en aller pour le futur, il m'apparaît important de se remémorer le chemin parcouru. En effet, comme le disait l'ancienne députée de Marguerite-Bourgeoys et ancienne présidente du Conseil du trésor, avant la création de Services Québec en 2004, un citoyen ou une entreprise à la recherche d'un service ou d'informations devait d'abord déterminer, à l'époque, lequel des 19 ministères ou des 188 organismes livraient le service dont il avait besoin. Disons, et je la cite, que les chances de trouver du premier coup étaient bien minces.

Avec Services Québec, nous avons vu l'émergence d'un guichet unique fortement ancré dans la révolution numérique, capable de regrouper en un seul endroit les services pour les citoyens et les entreprises. Ce n'est pas une mince réalisation.

Alors, aujourd'hui, on parle essentiellement de fusionner les services offerts par Services Québec avec ceux donnés par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale au plan des CLE, les centres locaux d'emploi. Je pense qu'il est important que nous entendions les préoccupations des acteurs du milieu et des organisations qui sont concernés au premier chef par ces modifications.

Je suis rassurée, d'ores et déjà, par le fait que la Commission des partenaires du marché du travail, tout comme le Directeur de l'état civil et le Conseil du patronat ne semblent pas avoir d'objection au projet de loi, car nous aurions sûrement eu des questions à leur poser sur l'impact potentiel des modifications proposées au plan des services aux...

Vous avez entendu que ma voix est un peu rauque aujourd'hui.

**Une voix : ...**

**Mme Weil :** Peut-être un tout petit peu trop.

...aux entreprises ainsi que sur la gestion du Directeur de l'état civil du Québec. Nous pourrions poser ces questions à la ministre.

Toutefois, il demeure des zones grises dans le projet de loi, et nous aurons l'occasion de poser certaines questions au Syndicat de la fonction publique sur certaines d'entre elles. La première qui me vient en tête, c'est l'application concrète, l'opérationnalisation du projet de loi sur le terrain, dans le vécu des fonctionnaires de l'Etat, ces hommes et ces femmes qui se dévouent au service des Québécois et des Québécoises quotidiennement.

Par ailleurs, j'espère que nous entendrons des avis sur la capacité du MESS d'intégrer harmonieusement Services Québec, parce que l'on parle quand même de deux organisations qui ont des missions distinctes. Ils ont une main-d'oeuvre différente. La majorité des employés de Services Québec sont des préposés aux renseignements, alors que ceux du MESS sont plutôt des agents d'aide socioéconomique. Ce ne sont pas exactement les mêmes types de tâches effectuées et, dans une volonté d'optimisation, il faudrait se garder, évidemment, de mélanger les genres, si je puis le dire ainsi.

Enfin, j'ai bien hâte d'entendre les intervenants ici présents aujourd'hui. Et, sans plus attendre, je nous souhaite à nous tous une bonne séance. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Gautrin) :** Je vous remercie, Mme la députée de Notre-Dame-de-Grâce. M. le député de Vanier... Vanier-Les Rivières, excusez-moi.

**M. Sylvain Lévesque**

**M. Lévesque :** Merci beaucoup, M. le Président. Permettez-moi également de vous saluer personnellement et, en même temps, saluer la ministre, ses collègues du parti ministériel ainsi que ma collègue de l'opposition officielle. Nous abordons évidemment cette discussion-là avec beaucoup d'ouverture et évidemment nous souhaitons collaborer avec le gouvernement et avec les autres parlementaires pour que ce soit le plus efficace possible aujourd'hui. Ce souci d'efficacité là, pour nous, c'est extrêmement important.

Et, comme son nom l'indique, justement, ce projet de loi là vise à optimiser et à rendre plus efficace les prestations de services auprès des citoyens. L'objectif est très louable, et nous le partageons, évidemment. Et c'est pour ça que nous espérons que le gouvernement prenne les bons moyens pour y parvenir.

Lors de l'étude des crédits, Mme la ministre nous exprimait son souhait, justement, que cette union-là permette au gouvernement d'être plus présent et plus disponible partout au Québec. Elle soulignait que cet objectif-là s'inscrivait dans sa stratégie pour l'accessibilité des personnes, et qu'il y avait une vision derrière tout ça, et que l'union des forces entre Emploi-Québec et Services Québec favoriserait l'accessibilité. Donc, on est évidemment extrêmement impatients de l'entendre nous exposer cette vision-là. Elle l'a fait tout à l'heure brièvement lors des remarques préliminaires, mais nous espérons avoir davantage de précisions en cours d'échange, de discussions, notamment sur les possibles économies. Je sais que, durant la période d'étude de crédit, elle nous faisait part que ce n'était pas nécessairement une priorité, mais quand même, peut-il y en avoir? À tout le moins peut-elle nous rassurer sur le fait qu'il n'y aura pas de coûts supplémentaires associés au projet de loi?

On va parler également des regroupements de services — un peu comme la députée de Notre-Dame-de-Grâce le soulignait tout à l'heure — comment vont se faire ces regroupements-là, avoir une vision plus concrète sur le terrain de la façon dont ça pourrait se faire et, enfin, de l'échéancier de travail, sur quel axe qu'on travaille, sur quel horizon on s'en va.

Alors, je crois qu'on aura de bons échanges, M. le Président, avec les collègues ici réunis cet après-midi. Et j'en profite pour saluer les représentants du SFPQ qui sont parmi nous aujourd'hui, qui seront les premiers à prendre la parole. Alors, merci beaucoup, M. le Président.

**Le Président (M. Gautrin) :** Je vous remercie. Les échanges, c'est avec nos témoins, et non pas entre nous aujourd'hui.

Alors, ça fait plaisir de vous recevoir. Je vous rappellerais qu'actuellement vous avez à peu près 10 minutes pour présenter votre point de vue. Il restera 50 minutes ensuite pour débattre, qui seraient partagées de la manière suivante : 22 minutes au groupe formant le gouvernement, 22 minutes pour l'opposition officielle et six minutes pour le deuxième groupe d'opposition.

Et, dans ces conditions-là, c'est avec plaisir... Est-ce que vous pourriez vous identifier ou identifier les gens qui sont avec vous, s'il vous plaît?

**Auditions**

**Syndicat de la fonction publique et  
parapublique du Québec inc. (SFPQ)**

**Mme Boileau (Denise) :** Bonjour. Moi, je suis Denise Boileau, vice-présidente au Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec et responsable du dossier de la défense des services publics et des relations de travail. Je suis accompagnée de la conseillère à la recherche, Mme Catherine Charron.

**Le Président (M. Gautrin) :** Bienvenus parmi nous.

**Mme Boileau (Denise) :** Merci.

**Le Président (M. Gautrin) :** Alors, vous commencez à faire votre exposé.

**Mme Boileau (Denise) :** On peut débiter?

**Le Président (M. Gautrin) :** Excusez-moi, allez-y.

**Mme Boileau (Denise) :** Mme la ministre, M. le Président ainsi que les membres parlementaires, donc je vais me permettre de faire un résumé du mémoire que vous avez reçu. Donc... Pardon?

**Le Président (M. Gautrin) :** Et que nous avons lu.

**Mme Boileau (Denise) :** Oui, merci. Donc, le Syndicat de la fonction publique est favorable à des solutions innovantes pour optimiser l'efficacité dans la prestation des services publics si ces solutions permettent de faire des

économies d'échelle sans nuire à la qualité et à l'accessibilité des services. Le projet de loi n° 21, en proposant la fusion de deux entités largement déployées dans toutes les régions du Québec, avec les bureaux de Services Québec et les CLE, aura un impact important sur l'organisation des services. Malheureusement, le peu de transparence dont le gouvernement a fait preuve dans la préparation de cette fusion encourage la suspicion plutôt que la confiance de la part des citoyens et citoyennes, ainsi que du personnel touché par ce changement.

Le SFPQ est fortement préoccupé par une tendance à la déshumanisation des services, particulièrement au regard du programme de l'aide sociale. Plusieurs facteurs ont contribué depuis plusieurs années à cette tendance lourde. La réduction importante des effectifs au MESS, de l'ordre de 25 % depuis 10 ans, a eu des conséquences sévères sur la qualité des services offerts à une population souvent vulnérable. Le personnel est débordé et le sentiment que la relation d'aide qui fait le sens de leur travail se détériore. Afin de mieux accompagner les personnes assistées sociales dans leurs démarches de réinsertion au marché du travail et afin d'optimiser leur champ de réussite, le projet de loi n° 21 devrait prévoir un nombre suffisant de ressources humaines dans tous les points de service du ministère.

La réorganisation des services au MESS depuis 2010 n'a fait qu'éloigner encore les citoyens et les citoyennes des services publics. Avec la centralisation de la gestion des dossiers, la personne qui sollicite de l'aide fait affaire avec une multitude d'intervenants. Elle est dirigée vers des services téléphoniques dans un centre de communication avec la clientèle vers un ou une agente qui ne connaît pas son histoire, son cheminement et ses besoins particuliers. Le gouvernement devrait renverser la tendance à la parcellisation et favoriser la continuité dans la prestation des services publics, particulièrement pour la gestion des dossiers complexes, comme c'est le cas à la sécurité du revenu.

• (15 h 40) •

Le développement des services en ligne facilite l'accès à certains services pour de nombreux citoyens et nous y sommes favorables. Cependant, lorsque l'usage des technologies s'accompagne de coupures dans les services de proximité, il accentue l'isolement d'une certaine partie de la population plus défavorisée et plus âgée.

La mission de Services Québec et celle du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale sont très différentes. Les préposés aux renseignements qui répondent aux demandes des citoyens et des citoyennes à Services Québec verront leur environnement et potentiellement aussi leurs tâches se transformer considérablement lorsqu'ils seront intégrés dans les services des CLE. Chez les fonctionnaires qui sont affectés en première ligne à la prestation des services, il y a actuellement beaucoup d'incertitude et même d'appréhension face à ces changements. Les scénarios se sont préparés jusqu'à maintenant derrière les portes closes.

Le SFPQ salue la création d'un comité consultatif spécial pour la mise en oeuvre du projet de fusion, annoncée le 13 mars. Il y a une petite coquille dans le document, on a mis le 13 février, mais le 13 février, je pense que c'est la date que les autorités du MESS et de Services Québec ont pris la décision de former le comité consultatif et nos membres en ont été informés le 13 mars. Donc, on salue la création de ce comité, et le personnel touché par la réorganisation des services devrait être informé systématiquement à toutes les étapes d'avancement du projet et un programme de gestion du changement avec des formations adaptées doit être mis en place pour les soutenir dans cette démarche.

Le SFPQ souhaite, en terminant, que le gouvernement précise ses intentions en regard de certains éléments du projet de loi n° 21. Premièrement, en ce qui concerne les services aux entreprises, le partage des responsabilités entre les différents intervenants n'est pas clair. Quels services relèveront du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en vertu de l'article 2 du projet de loi n° 21? Y a-t-il un risque de dédoublement des services entre la Banque de développement économique, les CLD et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, volet entreprises, on s'entend? Donc, on dit qu'il est impératif qu'une répartition plus claire des responsabilités soit établie entre les différentes entités, soit la Banque de développement économique, les centres locaux de développement et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, en matière de prestation de services aux entreprises.

Deuxièmement, l'abrogation des articles 41 et 42 et une partie de l'article 43 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles nous inquiète. Pourquoi réduire les exigences en matière de rapidité, d'exhaustivité et de rétroaction dans le traitement des plaintes? Le SFPQ croit que le gouvernement devrait tendre à renforcer plutôt qu'à affaiblir le mécanisme de traitement des plaintes. Il constitue un indicateur très important de la qualité des services rendus et de la satisfaction des citoyens et citoyennes qui en bénéficient. Donc, le projet de loi n° 21 devrait tendre à renforcer plutôt qu'à affaiblir le traitement des plaintes. Pour ce faire, les articles 40 à 43 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles devraient être repris intégralement dans la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Merci.

**Le Président (M. Gautrin) :** Je vous remercie, madame. Alors, Mme la députée de Taschereau et ministre de la Solidarité sociale, mais d'autre chose aussi, je ne me rappelle plus, de la région de Québec et... est-ce qu'il y en a... hein?

**Mme Maltais :** De la Capitale-Nationale. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Gautrin) :** Alors, merci.

**Mme Maltais :** Je vous remercie, mesdames. Mme Boileau, Mme Charron, bienvenue ici, à l'Assemblée nationale. Je suis très, très, très heureuse de vous entendre aujourd'hui, d'autant que, dès le départ, dans la discussion qu'il y a eu, dans les échanges qu'il y a eu autour de l'union des forces entre le MESS et Services Québec, j'ai été en contact directement avec les gens du syndicat tout autant qu'avec le conseil d'administration, et tout aussi rapidement et intensément, je dirais.

Alors, c'est pour ça que je suis un peu étonnée. Dans votre mémoire, évidemment, vous manifestez votre appui à toute démarche qui permettrait des économies d'échelle et d'optimiser les services, mais sans nuire à la qualité et à

l'accessibilité des services. Ça, on partage entièrement votre affirmation, mais vraiment entièrement, puis on va se doter des mécanismes pour y répondre. Mais vous affirmez qu'on a fait preuve de peu de transparence, et c'est là que j'ai un peu tiqué, si j'ose dire, parce que je suis un peu surprise de cette affirmation-là. Au début décembre, quand j'ai annoncé cette intention gouvernementale aux membres du conseil d'administration, j'ai fait un appel aux membres du conseil d'administration et, immédiatement après, j'ai fait un appel aux représentants syndicaux. Donc, les syndicats ont été informés dans l'heure où le conseil d'administration a été informé. J'y tenais. Pourquoi j'y tiens? Parce que, quand tu as des bouleversements, des déplacements d'organisation, il y a une insécurité immédiatement au niveau du personnel, au niveau des ressources humaines, et je voulais que les gens soient en contact direct avec moi et connaissent nos intentions. Donc, moi, je vais vous dire, là, je trouvais ça plutôt transparent. Et les gens se sont montrés ouverts à la démarche, d'ailleurs je veux les remercier.

Puis en février dernier, la sous-ministre du MESS a rencontré les représentants locaux de votre syndicat pour les informer de l'ensemble de la démarche du projet de loi et ils semblaient satisfaits des informations qu'ils recevaient. Ils ont demandé à continuer à être informés, et la sous-ministre du MESS a alors proposé un comité de suivi, vous en parler, pour qu'on travaille avec vous puis que véritablement les gens soient rassurés au fur et à mesure, ou s'il y a des choses qu'il faut mieux faire, s'il faut changer les façons de faire, on le fera, mais j'attends votre intention : Est-ce que vous allez participer à ce comité? Est-ce que vous acceptez qu'on travaille ensemble pour vraiment réussir cette opération qui peut être extrêmement porteuse pour les citoyens?

**Mme Boileau (Denise) :** Est-ce que je dois... Est-ce que je peux répondre?

**Mme Maltais :** Oui, tout à fait.

**Le Président (M. Gautrin) :** Bien sûr.

**Mme Boileau (Denise) :** D'accord.

**Le Président (M. Gautrin) :** Vous êtes ici pour répondre à nos...

**Mme Boileau (Denise) :** Je ferais peut-être un retour, Mme Maltais, si vous me permettez, Mme la ministre, excusez-moi, sur la question de la transparence. Oui, on a été informés, mais, au niveau des détails, c'était plutôt flou et nos membres, qui sont dans les comités mixtes de relations professionnelles, ont questionné, et c'est à ce moment-là que les gens ont eu des réponses très imprécises et qui ont maintenu l'inquiétude et l'incertitude chez nos membres. Parce que c'est sûr que nous, on avait l'information. Effectivement, on a rencontré Mme Landriault, suite à une écriture à Mme la sous-ministre, Mme Pelletier, et on a eu une rencontre où on nous a expliqué les principaux chantiers. Mais le détail est encore, je pense, comme on dit, sur la planche à dessin.

Et, à votre question, si nous allons accepter de participer au comité sur les changements, comme je vous ai dit, on a reçu l'invitation le 13 mars et effectivement nous serons de la partie, et on a une communication qui a été envoyée par nos porte-parole du CMMRP, autant à Services Québec qu'au ministère de l'Emploi, qui a été envoyée aujourd'hui ou elle le sera demain, demandant des petits ajustements, mais, sur le fond, nous sommes en accord et puis nous saluons d'ailleurs cette initiative, parce qu'il y a eu d'autres temps où est-ce qu'il y a eu des transformations où on n'a pas été invités, et on est obligés, encore aujourd'hui, de poser les questions. Ça fait que c'est sûr que nous avons pris le temps de saluer cette initiative-là.

**Mme Maltais :** Bien, Mme la vice-présidente, merci beaucoup. Je suis très, très heureuse de voir que vous acceptez de participer à cette initiative, à ce comité. C'est ensemble qu'on peut réussir bien, qu'on peut mieux réussir cette démarche.

Il y a des chantiers, des équipes de travail qui ont été mis sur pied, vous le savez, je crois, mais à chaque fois on a vu à les composer à parts égales du MESS et de Services Québec, ça, c'est important, pour que chacune des deux organisations sentent que c'est véritablement toujours le principe de travailler ensemble, les deux organisations. Et, sous la direction de gestionnaires de projet, il y a deux équipes : il y a une équipe de surveillance et de maîtrise qui veille à la planification, puis il y a une équipe sur la gestion du changement et des communications, justement pour parler avec les ressources humaines et pour voir à ce que l'opération se passe bien et que les gens se l'approprient. Moi, je pense qu'à la fin de cet exercice on va peut-être, tous ensemble, avoir un sentiment de fierté. Il faut que le sentiment d'appartenance à chacune des organisations devienne un sentiment de fierté d'un meilleur service aux citoyens et aux citoyennes.

Alors, il y a deux... je vais peut-être vous le dire, je ne sais pas si vous voulez avoir... C'est un échange qu'on se permet de faire. Il y a deux chantiers : il y a un chantier sur l'offre de services territoriale qui est présidé par le MESS et il y a un chantier sur l'offre de services Web et téléphonie qui est présidé par Services Québec évidemment, parce que c'est eux qui sont les... Donc, vous voyez, on essaie de travailler en parallèle, chacun.

Je ne sais pas si vous êtes à l'aise avec ce type de travaux, du fait qu'on travaille parallèlement sur ces deux chantiers. Est-ce qu'il y a d'autres points sur lesquels on devrait véritablement axer notre action ou sur lesquels il faudrait être vigilants? J'aimerais ça vous entendre là-dessus, là, vraiment entendre vos observations sur les zones d'inconfort ou de danger.

• (15 h 50) •

**Mme Boileau (Denise) :** C'est bien. Bon, sur le comité de changement, je pense que ça, nous sommes très favorables. Et, quand nous avons eu une rencontre avec Mme Landriault, on avait effectivement questionné la mise

en place de ces chantiers-là, s'il y avait une place de prévue pour les employés du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, et, si ma mémoire ne me joue pas de tour, je pense qu'on avait dit, à ce moment-là, que les travaux étaient initiés à l'heure actuelle plus par des, comment je pourrais dire, représentants du ministère et qu'ils n'en étaient pas rendus à intégrer des gens qui, on pourrait dire, donnent les services directs aux citoyens.

Nous, c'est sûr que, quand on initie des changements, on est toujours favorables d'être partie prenante plutôt que d'attendre que les choses soient déjà décidées et que, là, tu t'en vas à contre-courant pour apporter des améliorations. Et, comme nous avons quand même une préoccupation sur toute la question de maintenir un service, ce que nous autres on dit, c'est qu'à l'heure actuelle, et comme on a souligné dans le mémoire, à travers les dernières années, on a vu, dans la réorganisation des services, souvent une déshumanisation des services. Ça veut dire que, de plus en plus, le citoyen et la citoyenne sont éloignés du travailleur de la fonction publique. Donc, c'est par des outils technologiques, souvent, qu'il y a l'entremise entre les deux. Il y a une centralisation régionale des dossiers qui fait que c'est de plus en plus difficile à un citoyen de venir à son CLE, à son centre local d'emploi, de demander de parler à son agent.

Avant, quand tu avais un dossier qui était ouvert, que tu avais passé l'étape d'acceptation de ta demande à l'aide sociale, il y avait un agent qu'on appelait puis les gens avaient des «case load». Donc, le citoyen qui était prestataire de la sécurité du revenu savait qui était son agent et il y avait une relation d'aide qui pouvait s'installer et même de confiance, qui dépassait souvent juste la relation de recevoir une prestation économique, mais qui allait aussi sur l'aspect de son retour à l'emploi et de ses démarches. Et c'est cet aspect que nous, on critique assez fortement. Je pense que vous nous avez entendus, les deux partis d'ailleurs, sur ces changements-là, qui font en sorte que, de moins en moins, le citoyen, il est capable d'avoir une personne à qui il réfère. Puis on s'entend que les gens soit qui sont à la sécurité du revenu ou encore l'aspect de main-d'œuvre, sur le côté volet main-d'œuvre, c'est souvent des gens qui sont plus démunis, qui sont plus vulnérables. Les gens autonomes, souvent, ils ne viennent pas beaucoup cogner à Emploi-Québec pour avoir des services, parce qu'ils sont capables de se débrouiller, que, dans leur vécu, leur entourage, il y a un support assez important, tandis que les gens qui sont à la sécurité du revenu, ce qu'on fait comme constat... Et je sais assez bien de quoi je parle parce que je suis une ancienne agente d'aide sociale et aussi d'Emploi-Québec, ça fait que je connais beaucoup comment fonctionne le MESS. Et cette préoccupation-là d'accompagner les gens, d'être avec eux et d'éviter le plus possible de dépersonnaliser, je pense qu'il devrait y avoir un virage que, Mme la ministre, vous preniez en compte, parce que je pense que même les associations d'assistés sociaux déplorent cette déshumanisation-là.

Voyez-vous, toute la question de la prestation, l'ouverture d'un dossier à la sécurité du revenu, avant, il y avait un contact direct. Aujourd'hui, on va me dire que c'est encore possible, mais les agents ont une tâche de travail qui fait en sorte que, s'ils ajoutent l'entrevue, bien là ils vont être encore plus surchargés. Mais ce contact-là avec un citoyen qui vient demander de l'aide est excessivement important pour, d'abord, un, bien expliquer ses droits, bien expliquer ses obligations et aussi d'être aidant. Une personne qui arrive à la sécurité du revenu, c'est complexe, il y a des documents à fournir, il y a des preuves à faire parce que c'est une aide de dernier recours, et, quand on perd le contact humain, bien, ça affaiblit beaucoup, puis il y a des gens qui se découragent puis qui laissent tomber leur demande.

Ça fait que ça, je pense qu'à travers cette transformation-là qui s'en vient, c'est quelque chose qu'on aimerait beaucoup qui soit pris en compte, de maintenir la qualité. La valeur des services publics, la grande force, c'est le contact humain, puis on souhaite que ça soit préservé et même remis en place sur certains aspects qui ont été perdus.

**Mme Maltais :** Madame...

**Le Président (M. Gauthrin) :** Votre collègue... Vous avez une question?

**Mme Maltais :** Oui, Madame...

**Le Président (M. Gauthrin) :** Vous avez une question?

**Mme Maltais :** Non, un commentaire avant, si vous me permettez, M. le Président.

**Le Président (M. Gauthrin) :** Parce qu'il y a le collègue de Rouyn-Noranda.

**Mme Maltais :** J'entends bien votre appel et je veux vous dire que, dans cette union des forces, il ne s'agit pas de provoquer un mouvement vers une utilisation accrue de la téléphonie ou des services Web. Il s'agit véritablement d'utiliser les forces de chacune des deux organisations. Et je suis très consciente que le ministère de l'Emploi et la Solidarité sociale, sa grande force, c'est sa présence sur le territoire auprès des gens et sa connaissance de chacun des territoires de CLE.

Alors, je veux vous dire que, de ce côté-là, j'ai bien lu votre mémoire, mais je veux vous rassurer, l'idée... C'est pour ça que, moi, je n'utilise jamais le mot... si c'était une fusion, on pourrait... C'est vraiment une union des deux forces. Et, la force du MESS, c'est cette présence sur le territoire. Oui, il en a perdu au fil du temps. Oui, il y a des problèmes, et on entend souvent parler de problèmes d'accessibilité. Mais ça, on aura le temps d'y revenir, mais ce n'est pas l'objet du projet de loi. Mais je comprends bien votre commentaire, je l'entends très bien. On l'entend d'un peu partout sur le territoire aussi. Je ne sais pas s'il y a d'autres collègues qui veulent...

**Le Président (M. Gauthrin) :** M. le député... Ah bien, j'ai le député de Rouyn-Noranda et le député de Dubuc après.

**M. Claveau :** Dans le même ordre de continuité de Mme la ministre, M. le Président...

**Le Président (M. Gautrin) :** O.K. Allez-y, mon collègue de Dubuc.

**M. Claveau :** Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Gautrin) :** Mais je n'ai pas oublié le collègue de Rouyn-Noranda non plus, là.

**M. Claveau :** En continuité, on sait que l'unification des deux organisations, il y a des forces dans chacune des organisations, entre autres une plus le Web au niveau du service, l'autre plus vers le service personne à personne, individualisé. Moi, ce que j'aimerais vous entendre, Mme Boileau, c'est comment les compétences — puis on sait que le déploiement des centres locaux d'emploi est plus grand que Services Québec — comment l'unification des deux organisations peut donner un service plus de proximité entre autres pour Services Québec, qui pourra bénéficier de la présence des centres locaux d'emploi, et puis vice versa, l'autre plutôt vos services donnés sur le Web, là, peut-être qu'ils ont de l'expertise à aller chercher de ce côté-là aussi? Mais, comment on peut travailler, puis vous avez un souci d'amélioration de qualité de services aux citoyens, aux entreprises, c'est dans les missions premières, là, de votre syndicat, alors comment l'unification de ces deux services-là peut donner un service plus près pour nos gens les plus éloignés, les plus vulnérables de notre société, entre autres pour Services Québec qui aura un service supplémentaire?

**Mme Boileau (Denise) :** Bon. D'ailleurs, c'est vrai que le MESS est très déployé sur le territoire. Je pense que Services Québec, ils ont quand même un assez bon nombre de bureaux. Là, je ne saurais pas le chiffre exact, mais souvent les bureaux de Services Québec sont assez près des bureaux du ministère de l'Emploi. Si je prends...

**M. Claveau :** ...partout, là.

**Mme Boileau (Denise) :** Il n'y en a pas partout, mais il y en a quand même un assez bon nombre.

**M. Claveau :** Oui.

**Mme Boileau (Denise) :** Donc, je pense que la préoccupation qu'il faut avoir, c'est que les services qui sont donnés par Services Québec, c'est des services de renseignements généraux de base. Ça veut donc dire, un citoyen, une citoyenne qui a besoin d'information communique avec Services Québec, a besoin d'un renseignement général, il n'y a pas de problème.

Au ministère Emploi et Solidarité sociale, on a des centres de communication avec la clientèle, et, présentement, les gens qui travaillent dans les centres de communication avec la clientèle sont des agents d'aide socioéconomique, donc c'est des personnes qui applique la loi d'aide sociale. O.K.? Donc, là, la question que nous-mêmes on se pose, c'est : Comment on va faire l'arrimage? Est-ce qu'une partie du travail qui est fait présentement par les centres de communication avec la clientèle qui sont opérés par des agents d'aide socioéconomique, est-ce qu'une partie du travail de renseignements de base qu'ils font... Parce que, veux veux pas, quand tu appelles dans le centre d'appel, tu peux avoir besoin d'une information qui est générale, d'autres fois ça va être très, très centré sur le dossier de la personne. Ça fait que, nous, on se la pose aussi cette question-là, de comment on va intégrer les deux. Parce que c'est sûr qu'on s'attend, en tout cas, de la façon qu'on peut le comprendre, que les gens de Services Québec vont intégrer les bureaux du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il y a dans une région, je pense, c'est Thetford, qu'ils ont déjà commencé même à planifier, là, l'intégration.

**Une voix : ...**

**Mme Boileau (Denise) :** Ça fait que, pour nous, ce n'est pas tout à fait clair, mais ce qu'on comprend, c'est que le travail des préposés aux renseignements de Services Québec se situent au niveau de l'information générale, tandis que, nous, notre monde, qui sont des techniciens, vont plutôt sur l'application de la loi d'aide sociale et vont beaucoup plus loin que le renseignement général, puis souvent ils vont traiter le dossier d'une personne qui reçoit déjà soit les services d'Emploi-Québec ou la sécurité du revenu.

**Le Président (M. Gautrin) :** Ma collègue de Taschereau, mais je n'oublie pas le député de Rouyn-Noranda.

**M. Chapadeau :** Oui, ça va.

• (16 heures) •

**Mme Maltais :** Alors, une petite brève tout simplement pour vous dire deux choses. D'abord, on sait très bien que les agents sont dans deux spécialités différentes et on ne veut pas fusionner les services. C'est pour ça qu'on parle d'union des organisations et non pas des services. Alors, il y a des endroits, il y a des localités où, par exemple, les gens se retrouvent dans le même centre, mais on ne s'en va pas nécessairement fusionner les services. Ce n'est pas l'esprit de la chose, ce n'est vraiment pas l'esprit.

Et je veux vous dire, vous avez ciblé Thetford Mines, vous en avez parlé dans voter mémoire, puis j'ai fait : Comment ça, comment ça on est en train déjà d'intégrer, dans le CLE et Services Québec de Thetford Mines, alors que la loi n'est toujours pas adoptée à l'Assemblée nationale? Mais ça avait été prévu avant, il y a longtemps, avant même qu'on ait cette idée d'union des forces parce qu'à Thetford Mines les locaux étaient devenus inadéquats, insalubres. Et c'est les organisations ensemble qui avaient décidé de faire ça bien avant qu'on ait cet esprit d'union. Donc, je voulais

vous rassurer là-dessus, ce n'est pas du tout nous qui avons amené ça, ça s'était fait bien avant, et c'est une volonté des deux organisations pour que les gens soient dans des meilleures installations.

**Le Président (M. Gauthrin) :** ...de Rouyn-Noranda.

**M. Chapadeau :** Témiscamingue.

**Le Président (M. Gauthrin) :** Témiscamingue. Excusez-moi.

**M. Chapadeau :** Merci, M. le Président. Merci de votre mémoire. Et, en premier lieu, j'aimerais d'abord saluer l'initiative de la ministre de s'assurer que les instances syndicales vont être consultées. C'est important dans cette union des forces que les travailleurs, les travailleuses se sentent impliqués dans ce changement-là. C'est un changement qui, à notre avis, est positif, mais encore faut-il qu'ils se sentent impliqués. Et, moi, je salue l'initiative de la ministre par rapport à cette question-là, s'assurer que vous soyez... et je salue votre volonté de vouloir y participer, à ces changements-là qui sont à venir.

Moi, ma question, c'est sur la déclaration de services aux citoyens qui est publique, et j'aimerais vous entendre là-dessus, à savoir : Est-ce que votre organisation syndicale considère que ces engagements-là sont suffisamment clairs et pertinents ou si vous avez d'autres suggestions à nous faire par rapport aux engagements de services?

**Mme Boileau (Denise) :** Bien, je sais qu'elle a été modifiée, la déclaration de services, il y a quelques années, et on avait un peu reculé sur des notions d'accompagnement. En tout cas, je me rappelle à l'époque, ça date quand même de quelques années — je ne crois pas que c'est vous, Mme Maltais, qui était ministre à l'époque — on avait quand même soumis des inquiétudes sur toute la question de l'accompagnement dans la salle multiservice. Dans la façon que le texte était écrit, on avait vu du recul. Mais là vous interpellez ma mémoire, et je dois vous dire qu'on pourrait vous faire suivre ce qu'on avait apporté comme commentaires à l'époque, mais, de mémoire, je sais qu'on avait eu des critiques quand elle avait été transformée.

**Le Président (M. Gauthrin) :** C'est tout?

**M. Chapadeau :** Écoutez, j'imagine que, dans les travaux qui se feront avec le ministère, ce sera une bonne occasion peut-être de ramener ces éléments-là, si vous considérez que c'est pertinent de les ramener. Merci.

**Mme Boileau (Denise) :** Tout à fait. Merci.

**Le Président (M. Gauthrin) :** Est-ce qu'il y a d'autres questions chez les ministériels? Il vous resterait...

**Mme Maltais :** Moi, ça me va véritablement...

**Le Président (M. Gauthrin) :** ...2 min 30 s.

**Mme Maltais :** Non, moi, ça me va, je suis très contente de cet échange. Et ce que je souhaite, c'est qu'on continue, à l'intérieur des comités, à bonifier l'optimisation des services en fonction de deux organisations qu'il faut, je crois, moi, valoriser à travers cette union.

**Le Président (M. Gauthrin) :** Je vous remercie. Mme la députée de Notre-Dame-de-Grâce.

**Mme Weil :** Oui. Bonjour. Alors, à mon tour de saluer Mme Boileau et Mme Charron. Alors, on a déjà eu certaines discussions, mais je pourrais peut-être commencer avec cette discussion sur votre désir de contribuer à l'évolution de ce projet, et je voulais savoir si vous êtes satisfaits donc... La ministre a dit donc, premièrement, que l'intention, c'était de consulter, dans un premier temps, et qu'il y aura ce comité. Donc, à ce comité, vous, vous voyez ça comme une occasion de pouvoir faire des ajustements peut-être aussi, d'avoir voix au chapitre pour améliorer peut-être cette union des forces. Et, dans le quotidien, comment vous voyez votre rôle, finalement, à ce comité?

**Mme Boileau (Denise) :** Bien, justement, c'est ce que tout à l'heure je répondais un petit peu à Mme Maltais, nous, nous avons préparé une communication justement pour dire qu'on saluait cette demande-là. Et nous avons fait des recommandations pour bonifier un peu le rôle qu'on peut jouer, dont au niveau de la représentation. Nous, le Syndicat de la fonction publique, nous sommes la plus grosse entité, donc on demandait d'ajouter des personnes de plus, donc, au lieu d'avoir une personne qui origine de notre unité pour siéger, de Services Québec et du ministère, on demandait d'en avoir deux.

Ensuite, on demandait aussi d'avoir du temps pour consulter, parce que ce qui est important, c'est de pouvoir partager les changements qui vont s'installer ou même qui vont se planifier et que les gens chez nous puissent avoir du temps pour consulter puis recevoir les commentaires du personnel. Parce que je pense, quand tu fais partie d'un comité, la richesse du travail que tu peux y apporter, c'est de tenir compte de ce qui se passe dans les différents lieux de travail et qu'à ce moment-là on peut rapporter ces renseignements ou soit des irritants ou des recommandations pour faire en sorte d'améliorer la mise en place de ces nouveaux services là. Ça fait que, dans la correspondance qu'on a fait suivre

aujourd'hui, c'est les porte-parole de CMMRP qui vont l'acheminer chacun à leurs représentants, vous allez voir des recommandations à l'effet que nos gens aient du temps de préparation, du temps de consultation auprès des membres pour mieux pouvoir agir sur ce comité-là.

**Le Président (M. Gauthrin) :** Mme la députée de Notre-Dame-de-Grâce.

**Mme Weil :** Votre préoccupation, est-ce que c'est finalement la gestion du changement, essentiellement, l'inquiétude que pourraient avoir, donc, ces employés par rapport à leur nouvelle mission, l'impact de l'arrivée d'une autre organisation? Donc, c'est vraiment au niveau de la gestion du changement, de l'incertitude, la formation peut-être aussi, formation pour des nouvelles tâches?

**Mme Boileau (Denise) :** C'est un peu tout ça.

**Mme Weil :** Des tâches partagées peut-être aussi? C'est à ce niveau-là?

**Mme Boileau (Denise) :** Oui, mais c'est un peu tout ça, parce que d'abord, un, comment ces changements-là vont affecter le travail des uns et des autres, ensuite comment ça va se mettre en place, les changements. Et nous, ce qu'on souhaite, et dans le mémoire, je pense qu'on l'a souligné, on souhaite que l'implantation se fasse d'une façon progressive pour faire en sorte qu'on peut tout de suite réajuster. Ne pas faire tout d'un coup puis ensuite dire : On a... C'est plus difficile de faire marche arrière. Ça fait que ça se fasse de façon progressive, que le personnel soit informé à chacune des étapes. Et le lieu du comité de changement devient important parce que notre personnel, les employés vont avoir un lieu de référence pour se faire entendre.

Ça fait que c'est à différents niveaux, hein, parce que, quand on implante, les tâches sont touchées, il y a une culture aussi qui est peut-être différente par rapport au travail qui se fait à Service Québec et chez nous. Nous, les gens qui sont au comptoir, de première ligne, on sait que des fois il peut y arriver des situations aussi qu'il peut avoir des difficultés, hein, parce qu'on applique la loi et des fois on fait des coupures puis les gens peuvent arriver pas contents ou qu'il y a des délais dans le traitement. Ça fait que c'est sûr que les gens qui sont en première ligne chez nous, il y a des journées que c'est plus difficile que d'autres, et ça, il devrait y avoir un arrimage au niveau des gens de Services Québec qui sont à des renseignements généraux tandis que nous, on sert des gens qui sont plus vulnérables.

**Mme Weil :** Oui. Donc, oui, à la page 6 de votre mémoire, à la fin de la page 6, je pense ça décrit votre préoccupation, c'est que peut-être la culture de Services Québec vienne s'imposer dans la culture du MESS, dans l'accompagnement. Vous parlez : «L'efficacité ne passe pas par le minutage des appels téléphoniques, mais par des interventions adaptées et souples.» Donc, vous, vous allez vouloir vous assurer que les missions des deux organisations, là, qui sont unifiées... chacune garde sa mission : un, c'est vraiment un accompagnement, c'est un suivi; et l'autre, c'est vraiment une information à toutes sortes de citoyens qui n'ont pas de problématiques particulières, mais, vraiment, ils ont juste besoin d'une information. Donc, si je comprends bien, cette recommandation que vous faites, là : «Afin de mieux accompagner les personnes assistées sociales — c'est vraiment votre préoccupation — dans leur démarche de réinsertion au travail — du Québec — et afin d'optimiser leurs chances de réussite, le projet de loi n° 21 devrait prévoir un nombre suffisant de ressources humaines...» Bien, ce n'est peut-être pas nécessairement le projet de loi n° 21 mais la suite des choses, vous voulez vous assurer qu'on soit bien conscients, sensibles. Peut-être, on verra dans l'étude article par article comment traduire, peut-être, cette idée, de garder cette mission, que ces deux missions soient bien distinctes.

Vous avez des inquiétudes, oui, dans le traitement des plaintes. J'aimerais vous entendre sur cette question, le traitement des plaintes. Vous voyez des modifications dans le projet de loi qui vous inquiètent, certaines dispositions qui ont été laissées de côté, qui étaient dans la loi antérieurement. Qu'est-ce que, donc, vous... C'est quoi, vos craintes, et qu'est-ce que vous proposez?

• (16 h 10) •

**Mme Boileau (Denise) :** Donc, nous, au niveau du traitement des plaintes, c'est qu'on trouvait qu'il y avait des indicateurs de qualité, qui étaient à l'intérieur du projet de loi sur l'aide aux familles, qu'on ne retrouve pas intégrés dans le projet de loi n° 21, et c'est la recommandation. Parce que c'est toute la façon dont on traite les plaintes qu'on considère que c'est par là que, souvent, on peut améliorer la qualité des services, rectifier le tir. Et on souhaite que ces articles-là qui étaient présents soient intégrés dans le projet de loi pour faire en sorte, là, qu'on ne réduise pas la qualité du traitement qu'il y avait au niveau des plaintes.

**Mme Weil :** Est-ce que vous seriez capable de nommer les articles en question que vous souhaitez? Ce serait important pour...

**Mme Boileau (Denise) :** Oui, je pense que c'est les articles... Dans notre mémoire, vous êtes à la page 11.

**Mme Weil :** 11.

**Mme Boileau (Denise) :** Et c'est les articles...

**Des voix :** ...

**Mme Boileau (Denise) :** Pardon? Est-ce que ça va?

**Mme Weil :** C'est ça. Allez-y.

**Mme Boileau (Denise) :** Oui, O.K. 41, 42 et 43.

**Mme Weil :** D'accord.

**Mme Boileau (Denise) :** C'est ça, c'est les articles qui sont déjà dans la loi d'aide aux familles qui n'ont pas été repris dans le projet de loi n° 21 et que nous demandons que vous puissiez les réintégrer.

(Consultation)

**Le Président (M. Gauthrin) :** Moi, j'ai quelques questions à vous poser pour clarifier votre position. Premièrement, je comprends que vous êtes en faveur du fait que toute l'action, qui était l'action Services Québec, soit transférée du Trésor vers le ministère des Services sociaux. Est-ce que je comprends, oui, que vous êtes en faveur?

**Mme Boileau (Denise) :** Oui.

**Le Président (M. Gauthrin) :** Parfait. Deuxième...

**Mme Boileau (Denise) :** Excusez-moi, M. Gauthrin.

**Le Président (M. Gauthrin) :** Oui.

**Mme Boileau (Denise) :** Nous, ce n'est pas nécessairement du fait qu'il était au Conseil du trésor, mais on l'a beaucoup plus regardé sous l'angle des services qui étaient offerts à Services Québec et ceux d'Emploi et de solidarité sociale, et c'est dans ce sens-là.

**Le Président (M. Gauthrin) :** Alors, parmi les services qui étaient à Services Québec, regardez, il y avait des services d'information, mais il y a aussi les services directement à la population. Il y a ceux qui touchent — et le Barreau va revenir là-dessus — toute la question de l'état civil. Et dans les plans, par exemple, de Services Québec, il y avait toute la question de l'émission des permis de conduire, qui a été prévue, à l'époque, dans les plans de Services Québec, qui ne se sont pas réalisés. Et je vais revenir, dans une autre question, à ce sujet-là.

Donc, ce que je comprends bien, à l'heure actuelle, dans l'union, essentiellement, la dimension services aux citoyens, donc services de proximité pour les clientèles les plus vulnérables, et vous prenez les clientèles les plus vulnérables comme étant celles qui n'utilisent pas l'informatique, ou des choses comme ça, vous dites que ça va être la connaissance qu'il y a au ministère de la Santé et des Services sociaux qui pourra récupérer une partie déjà de ce qui est fait à Services Québec en contacts directs à la population et, d'un autre côté, ce qui est le travail par le biais du Web, etc. va plutôt être des anciennes équipes de Services Québec. Est-ce que je comprends que c'est ça qui se passe?

**Mme Boileau (Denise) :** Là, vous avez parlé du ministère de la Santé et des Services sociaux. J'imagine que c'est le ministère de la Solidarité sociale. Oui, oui, parce qu'on...

**Le Président (M. Gauthrin) :** Non, excusez-moi, Solidarité sociale. Excusez-moi, c'est un glissement inacceptable de ma part.

**Mme Boileau (Denise) :** O.K., vous êtes tout pardonné. Écoutez, nous, ce qu'on en comprend, parce qu'on lit les articles et c'est sûr que tout n'est pas si clair pour nous et limpide, là...

**Le Président (M. Gauthrin) :** Ne vous inquiétez pas.

**Mme Boileau (Denise) :** ...nous, ce qu'on a compris, c'est que les services offerts présentement par Services Québec seront intégrés... bien, intégrés... seront offerts dans la même boîte que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. C'est ce qu'on en a compris, que nous, même, ça nous questionnait, si les bureaux de Services...

**Le Président (M. Gauthrin) :** Je pense qu'on aura à clarifier ça parce que ce n'est pas tout à fait ce que moi, j'avais compris. Parce qu'il y a réellement des spécialisations qui sont différentes entre la performance que vous avez à Services Québec et l'expertise que vous avez à Solidarité sociale. Excusez-moi, ça...

J'aurais une autre question à vous poser : Comment vous réagissez par rapport à l'article 8 du projet de loi, qui, à l'heure actuelle, donne le pouvoir, que Services Québec n'avait pas avant, de forcer, avec l'accord du gouvernement, la possibilité de revenir... Je me permets de vous rappeler, ceux qui ne la connaissent pas, la saga avec la Société d'assurance automobile du Québec, pour ceux qui ont connu l'histoire de Services Québec, et je pourrais vous la raconter après si ça vous intéresse.

**Mme Boileau (Denise) :** Est-ce que c'est les centres des services partagés ou bien le premier de...

**Le Président (M. Gauthrin) :** Non, madame.

**Mme Boileau (Denise) :** O.K.

**Le Président (M. Gauthrin) :** L'article 8, à l'heure actuelle, du projet de loi donne pouvoir au Conseil du trésor et ensuite, avec l'approbation du gouvernement, de forcer le transfert de services de certains ministères ou organismes vers cette nouvelle structure que vous avez, si je ne me trompe pas à la lecture de l'article 8, sur lequel je dois dire, Mme la ministre, j'adhère totalement.

**Mme Boileau (Denise) :** Donc, c'est de forcer les ministères à utiliser les services de Services Québec de première ligne. Est-ce que c'est de ça que vous parlez?

**Le Président (M. Gauthrin) :** C'est-à-dire, c'est le concept d'utiliser les services de première ligne, vous voyez.

**Mme Boileau (Denise) :** Utiliser les services de première ligne. Est-ce que c'est ça qu'on doit comprendre?

**Le Président (M. Gauthrin) :** C'est exactement ça.

**Mme Boileau (Denise) :** Mais ça, c'est déjà prévu, je crois, par entente de services que les ministères peuvent utiliser les services de Services Québec. Nous, on a eu...

**Le Président (M. Gauthrin) :** L'article 8 est différent, ce n'est plus par entente de services, c'est par obligation.

**Mme Maltais :** Parce que... Ce n'est plus à moi à prendre la parole.

**Le Président (M. Gauthrin) :** Allez-y. Allez-y.

**Mme Maltais :** À l'étude article par article, on pourra clarifier ces choses.

**Le Président (M. Gauthrin) :** On pourra clarifier, mais, moi, je peux rendre obligatoire actuellement...

**Mme Maltais :** Oui, mais c'était ça dans la loi et on reproduit.

**Le Président (M. Gauthrin) :** Ah bon! Sauf que ça a été modifié, à ce moment-là, après moi.

**Mme Maltais :** Oui, mais on change «gouvernement» pour «Conseil du trésor»...

**Le Président (M. Gauthrin) :** O.K. C'est correct. Alors, c'est parfait. On regardera ça dans l'article par article à ce moment-là.

Vous n'avez pas de réaction... Sur le concept des identifiants électroniques, est-ce que vous avez réfléchi sur ça ou pas, pour être en mesure de donner les services électroniques, l'identifiant qu'on a actuellement et la nécessité de pouvoir avoir un identifiant plus robuste?

**Mme Boileau (Denise) :** Je ne saisis pas bien votre question.

**Le Président (M. Gauthrin) :** Actuellement, nous avons, comme identifiant électronique, un identifiant qui s'appelle clicSEQUR, qui est basé essentiellement sur les fichiers qui sont des fichiers du ministère du Revenu et qui sont croisés avec les ministères de la Régie des rentes, donc qui excluent pratiquement 50 % des gens qui ne font pas de déclaration de revenus, et qui est un identifiant considéré comme un identifiant de robustesse moyenne.

Et, si on veut commencer à avoir... et je comprends que, dans le développement des services, qui sont des services de Web, c'est-à-dire être en mesure de donner... il faudrait avoir un identifiant un peu plus robuste que celui qui est l'identifiant de clicSEQUR actuellement.

(Consultation)

**Le Président (M. Gauthrin) :** Bon. On aura à discuter ça, alors, à ce moment-là.

**Mme Boileau (Denise) :** Notre réflexion n'a pas porté sur cet élément-là.

**Le Président (M. Gauthrin) :** N'a pas porté là-dessus. Mme la députée de Notre-Dame-de-Grâce, il vous reste encore du temps, ne vous inquiétez pas.

**Mme Weil :** Oui, il me reste encore des minutes? J'aimerais vous entendre sur votre préoccupation par rapport à ce que vous appelez la segmentation des services, la segmentation exactement.

**Mme Boileau (Denise) :** Parcellisation.

**Mme Weil :** Oui. Je comprends en lisant, là, mais je pense, ce serait important d'en parler publiquement parce que c'est des choses qu'on devra retenir lorsqu'on fera l'étude du projet de loi.

**Mme Boileau (Denise) :** C'est M. le Président qui m'autorise à parler?

**Mme Weil :** M. le Président.

**Le Président (M. Gauthrin) :** Oui, madame. Moi, j'attends la réponse.

**Mme Boileau (Denise) :** Ah! C'est bon. C'est bon. J'attendais votre signal avec votre regard.

**Le Président (M. Gauthrin) :** ...toujours libre d'intervenir, chère madame.

**Mme Boileau (Denise) :** D'accord. Écoutez, quand on parle de parcellisation des services, c'est de prendre un service et de le décortiquer. Et, nous, le danger qu'on voit dans ça, c'est que souvent il y a une multiplication d'intervenants. Tout à l'heure, je vous parlais que la personne qui est à l'aide sociale, maintenant, on cherche à regrouper de plus en plus des services — nous autres, on appelle ça des centralisations régionales — au lieu que les dossiers soient seulement dans un CLE près, de proximité de la personne, ils sont regroupés sur une base régionale. Donc, souvent, ce que ça appelle, c'est qu'il y a plus qu'un intervenant qui agit au niveau du dossier. Et, nous, on dit qu'il faut être prudent dans la multiplication des intervenants, toujours sur les mêmes raisons, qu'on travaille avec des gens qui sont plus vulnérables et que, souvent, plus que tu as d'intervenants, plus que tu dois raconter ton histoire, ta problématique, et on veut éviter ça.

Et je me permettrais de vous donner un exemple d'une transformation qui se passe à la CSST présentement, où est-ce que les agents de financement, avant, pouvaient répondre à un responsable d'entreprise avec une vision globale, et que, maintenant, on a tellement parcellisé le travail que ça prend trois personnes pour répondre à une ou deux questions. Et ça, on dit que c'est un affaiblissement dans le service aux citoyens, de multiplier les intervenants, et on veut éviter que ça se passe, puis encore plus avec des gens qui sont plus vulnérables.

• (16 h 20) •

**Le Président (M. Gauthrin) :** Mme la députée de Notre-Dame-de-Grâce.

**Mme Weil :** Oui, là, j'aimerais entamer, parce qu'on n'en a pas beaucoup parlé, cette question de la Banque de développement économique, est-ce que c'est un guichet unique ou non, et quelle pourrait être une certaine confusion qu'on voit ici, est-ce qu'il y a deux portes d'entrée ou est-ce qu'il y a une porte d'entrée pour le service aux entreprises. Et donc votre recommandation, c'est qu'il y ait une répartition plus claire des responsabilités qui soit établie — donc, vous entendre, encore là — entre la BDE, les CLD puis le MESS, en matière de prestation de services aux entreprises. Donc, vous, ce que vous voyez, c'est que ça ne semble peut-être pas clair, donc on aurait besoin d'une clarification à ce niveau-là.

**Mme Boileau (Denise) :** Présentement, les CLD, ce sont les organismes qui aident les entreprises dans leur démarrage, et on sait, avec le projet, ce qu'on s'est fait expliquer par la ministre, que la Banque de développement économique veut comme créer un guichet unique au niveau des entreprises qui va faire en sorte qu'une personne qui va se présenter et qui veut fonder l'entreprise, c'est comme la Banque de développement qui va prendre en charge et qui va aller chercher les renseignements. Mais c'est une partie de la mission du CLD, le volet entreprise des CLE fait déjà référence avec les CLD.

Et la question qu'on se pose, c'est toujours la même chose, quand on parle de guichet unique, bien, il faut faire attention de ne pas multiplier les portes. Au nom d'un guichet unique, des fois, on se rend compte que ça a un effet de les multiplier. Ça fait que c'est dans ce sens-là qu'on se questionne par rapport à la place que vont occuper les CLD sur la mise en place de la Banque de développement économique.

**Mme Weil :** Bon, je comprends bien. Merci.

**Le Président (M. Gauthrin) :** Ça va, Mme la ministre... Mme la députée?

**Mme Weil :** Oui, ça va pour moi. Avez-vous d'autres questions?

**Le Président (M. Gauthrin) :** Moi, je n'en aurais plus, mais je pense qu'il y a des débats qu'on va faire après en... Alors, vous avez terminé? Je peux passer alors à notre collègue de Vanier-Les Rivières.

**M. Lévesque :** Merci, M. le Président. Bonjour, Mme Boileau, Mme Charron. Première question de clarification, pour être certains : Vous représentez, le SFPQ, bel et bien autant les employés du ministre de l'Emploi et de la Solidarité que les employés de Services Québec?

**Mme Boileau (Denise) :** Oui, au niveau des emplois techniciens et assimilés, et non les emplois professionnels qui font partie d'une autre unité syndicale.

**M. Lévesque :** D'accord, merci beaucoup. Est-ce que vous avez eu, de la part du ministère, une évaluation du personnel qui est requis lors de cette union des forces? Là, je vois dans le tableau que vous avez mis en annexe dans votre mémoire qu'il y a 597 fonctionnaires. J'imagine que c'est des emplois temps complet, là, qu'on parle ici?

**Mme Boileau (Denise) :** ...

**M. Lévesque :** Non, pas nécessairement? Des personnes, ce n'est pas nécessairement des emplois à temps complet. Puis il y en a 4 188 actuellement au niveau du ministère de l'Emploi et de la Solidarité. Avez-vous eu, disons, une évaluation du personnel qui va être requis suite à cette union-là au ministère?

**Mme Boileau (Denise) :** Non, nous n'avons pas fait d'évaluation, mais je pense que, dans le mémoire, à plusieurs reprises, on répète que c'est important, pour pouvoir accompagner les gens, d'avoir le personnel en nombre suffisant. Quand on parle d'accompagnement, on parle de relations d'aide. Et il ne faut pas se cacher que les coupures qui ont été faites à ce ministère-là depuis de nombreuses années, surtout avec la directive de non-remplacement d'une personne sur deux — au ministère de l'Emploi, c'est quatre sur 10 qui sont remplacés seulement — bien, ça a eu des conséquences et un impact sur la charge de travail, mais aussi sur l'offre de services qu'on est capables de donner. Ça fait que c'est certain que, nous, quand on regarde l'évolution des effectifs, on ne souhaite pas que cette union fasse en sorte de créer encore des économies au niveau du personnel qui offre des services aux citoyens.

**M. Lévesque :** Avez-vous eu une forme d'assurance du ministère qui permettrait de dire aujourd'hui qu'il n'y aura pas de coupe de postes suite à cette union des forces là?

**Mme Boileau (Denise) :** Bien, écoutez, j'ai entendu Mme Maltais dire que, tout à l'heure, ce n'était pas l'objectif recherché, ça fait qu'on espère que le un sur deux va disparaître, parce que, ça, ça va être déjà une belle façon d'arrêter de couper, et que ça va permettre d'offrir des services avec une tâche qui permet un accompagnement de qualité avec les gens.

**M. Lévesque :** Si vous aviez l'opportunité de nous faire une... Parce que, j'imagine, vous avez des demandes aussi au niveau du nombre. Tout à l'heure, j'ai entendu qu'il y a des endroits où est-ce qu'il y a une personne qui travaille, on souhaiterait qu'il y en ait deux. Pouvez-vous estimer vos revendications plus précises au niveau du personnel qui, selon vous, selon le syndicat, serait requis pour maximiser, optimiser justement les besoins de la population?

**Mme Boileau (Denise) :** Tout à l'heure, quand j'ai fait référence à qu'on a une personne, ça en prendrait deux, je faisais plutôt référence au comité consultatif sur lequel on nous a offert de siéger et que, nous, au niveau du Syndicat de la fonction publique, parce qu'on représente le plus grand nombre de personnes, on souhaitait d'avoir deux personnes qui représentent le ministère de l'Emploi et deux personnes qui représentent Services Québec. Ça fait que c'est vraiment pour siéger sur le comité.

Sur la question si on a fait un calcul, je ne pourrais pas vous dire qu'on a fait un calcul de façon précise, mais ce qu'on entend beaucoup de nos membres sur le terrain, c'est qu'il y a vraiment une charge de travail qui continue à augmenter et qui fait en sorte qu'on ne peut plus offrir un service d'autant de qualité, ce que nous déplorons. Parce que, je le répète, les gens, les personnes avec lesquelles on travaille, ce sont des gens qui sont vulnérables : soit qu'ils vivent une période après le chômage, qu'ils viennent à l'aide sociale ou, quand on regarde les services d'Emploi-Québec, bien ils sont en période de chômage avec l'incertitude de savoir s'ils vont retrouver un emploi. Ça fait que c'est certain que, quand on parle d'accompagnement, si on parle d'une qualité, puis un accompagnement, ce n'est pas juste une rencontre de trois heures, ça va se continuer dans le temps pour valider avec la personne son parcours, ça demande des ressources, puis il faut investir. Parce que, quand on investit dans du temps de qualité, bien on a des chances qu'à moyen terme ces gens-là vont se prendre en main et qu'ils vont retourner sur le marché du travail.

**M. Lévesque :** Merci beaucoup, Mme Boileau. Une question que j'ai, c'est sur la desserte de services. On sait que présentement, sur le territoire, il y a 136 centres locaux d'emploi, et il y a 84 bureaux de Services Québec. Il y a 58 municipalités qu'il y a les deux services dans la même municipalité. Est-ce que vos membres vous font part, que ce soit d'Emploi-Québec ou encore de Services Québec, d'une crainte au niveau de la desserte territoriale? Parce que moi, je comprends bien que l'objectif est aussi de maximiser, avec Mme la ministre, que les services soient donnés un peu partout au Québec et que ce soit facile d'avoir des services, que ce soit sur le volet Web, téléphonie, l'expertise que je reconnais d'emblée de Services Québec, et le volet avantage humain qui est propre aux centres locaux d'emploi. Mais est-ce qu'il y a, suite à ce projet-là, parce qu'il y a un chantier qui est en place sur la présence territoriale, des craintes de la part de vos membres justement sur cette desserte-là qui, pour moi, devrait être prioritaire?

**Le Président (M. Gauthier) :** Mme Boileau, brièvement parce qu'il reste peu de temps.  
• (16 h 30) •

**Mme Boileau (Denise) :** Merci. Effectivement, les membres, je dois vous dire qu'à l'heure actuelle leur préoccupation, c'est plus l'inquiétude de ne pas trop savoir comment les choses vont se mettre en place. C'est sûr que, là, l'annonce a été faite, il y a des comités qui sont se déployer et qu'on devrait avoir des informations de plus en plus.

Mais, sur la question... Nous, au Syndicat de la fonction publique, on a un plan d'action sur la question des services de proximité. Et c'est un dossier sur lequel on met beaucoup d'émphase parce qu'on considère que les services publics, de plus en plus, en région on en a perdu énormément. Au niveau du MESS, ce n'est pas nécessairement qu'on a perdu les services, mais il y a eu une diminution des personnes qui offrent les services depuis plusieurs années. Il y a des bureaux, comme la Régie du bâtiment, à certains endroits, ils sont fermés.

Ça fait qu'on sait que la fusion... l'union, excusez, avec Services Québec, avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, c'est certain qu'il y a des aspects de mission qui peuvent se rejoindre. La question, c'est beaucoup plus le comment cela va se faire, dans le respect des personnes, prendre le temps qu'ils intègrent. Parce que vous savez, Services Québec, moi, je viens de la région de Valleyfield, le bureau de Services Québec, là, avec le ministère de l'Emploi, c'est un stationnement qui sépare les deux. Il y a des places de libres dans le CLE à cause des coupures puis il y a Services Québec qui a une bâtisse. Ça fait qu'on est très conscients qu'il y a aussi probablement une idée d'économie de locaux à travers ça. Mais nous, ce qui nous préoccupe, c'est vraiment qu'on maintienne des services de proximité au niveau du citoyen, que les gens soient capables d'aller cogner à des portes du gouvernement du Québec, dans leurs services publics, et qu'une personne humaine puisse répondre.

**Le Président (M. Gauthrin) :** Mme Boileau, je vous remercie. Je tiens, au nom de la commission, à vous remercier de l'éclairage que vous avez eu la gentillesse de pouvoir lui éclairer pour ce projet de loi.

#### Mémoire déposé

Alors, avant de passer aux remarques finales, je dois déposer ici le mémoire du Barreau du Québec, il est formellement déposé. Le Barreau n'est pas venu témoigner devant nous, mais a déposé un mémoire qui va être donc distribué et reçu ici par la commission. Il touchait principalement toutes les questions de l'état civil actuellement, dans le Barreau.

On est donc rendus maintenant à l'étape des remarques finales. On va les faire dans l'ordre inverse dans lequel on avait proposé. Alors, M. le député de Vanier-La Rivière... ou Les Rivières plutôt, vous avez trois minutes pour pouvoir faire des remarques finales. Vous n'êtes pas obligé de les prendre toutes, vous pouvez être plus bref.

#### Remarques finales

##### M. Sylvain Lévesque

**M. Lévesque :** Merci, M. le Président. Et, bien oui, il y en a trois rivières, dans «Les Rivières», hein, il n'y en a pas seulement une, là.

Mais tout d'abord, merci. Les consultations particulières ont été brèves, hein, avec la présentation du CFPQ. Et, moi, je pense que, sur le fond, dans ce projet-là, il y a beaucoup de choses intéressantes, qu'on puisse fusionner deux structures, jumeler les forces, pouvoir donner de meilleurs services aux citoyens. Je pense que, sur le fond, là, on ne devrait pas avoir trop de difficulté à s'entendre. Maintenant, sur la modalité, on aura la chance d'étudier article par article plusieurs éléments, notamment — aujourd'hui ce n'était pas approprié — de se poser des questions sur la création du fameux fonds, là, qui est annoncé dans le projet de loi. Je pense que ça peut soulever des éléments intéressants, j'en ai parlé un peu lors de mon intervention tout à l'heure, sur la desserte de services, qu'il est extrêmement important que nos citoyens puissent avoir des services de proximité et que la tendance, oui, d'utiliser davantage des plateformes qui sont mises à notre disposition, de plus en plus l'ordinateur, l'accès à l'ordinateur, l'accès à Internet peut faciliter des services qui sont offerts par le gouvernement du Québec, par contre, pour certaines personnes, il y a des fois des personnes qui n'ont pas la chance qu'on a d'avoir des compétences d'utilisation de ces services-là, bien, il faut être capables aussi de continuer à les accueillir, à les servir de façon humaine. Et ça, pour nous, c'est important de continuer à regarder ça.

Évidemment, M. le Président, je m'en voudrais de ne pas souligner l'importance de ne pas dédoubler les structures, justement. Je suis conscient... puis j'ai aimé l'intervention de Mme Boileau tout à l'heure, qui mentionnait que, dans certains cas... l'exemple de Valleyfield, où il y a des locaux disponibles, bien, pourquoi pas jumeler nos forces. D'amener les gens dans les mêmes bureaux, bien, on peut sauver évidemment des loyers, peut-être même, dans certains cas, l'utilisation matérielle. Alors, ça, je trouve ça intéressant qu'on puisse jumeler nos forces. Maintenant, dans l'application, il y aura certainement des questions plus précises qu'on pourra discuter avec Mme la ministre, les autres collègues ici réunis, mais, sur le fond, c'est un projet qui nous semble intéressant.

**Le Président (M. Gauthrin) :** Je vous remercie, M. le député. Mme la députée de Notre-Dame-de-Grâce, vous avez six minutes.

**Mme Weil :** Ce sera moins que ça, M. le Président, je crois bien.

**Le Président (M. Gauthrin) :** Vous n'êtes pas obligée de les prendre toutes.

##### Mme Kathleen Weil

**Mme Weil :** Alors, à mon tour de remercier d'ailleurs le Syndicat de la fonction publique. Ça a été très, très utile. Vous savez, vous êtes le seul groupe qui est venu. Les autres sont généralement d'accord, peut-être avec une

recommandation, dans le cas du Barreau, le Directeur de l'état civil, on n'en a pas parlé. Je vous remercie parce qu'évidemment c'est deux services gouvernementaux, Emploi-Québec, c'est deux services gouvernementaux de proximité. Dans un cas, c'est des citoyens, c'est des services essentiels d'information pour tous les citoyens. Dans l'autre cas, et vous l'avez vraiment bien souligné, c'est une clientèle qui a vraiment besoin d'accompagnement. Je pense que vous avez vraiment bien transmis cette préoccupation que, dans la mouture de cette réforme, dans cette union des forces, on puisse s'assurer que les missions demeurent distinctes. Et on verra, lorsqu'on aura l'occasion de parler avec la ministre, il y aura peut-être des partages de tâches à quelque part, peut-être au niveau de l'accueil, mais cette préoccupation de formation de la main-d'oeuvre au niveau de l'accueil, qui pourrait peut-être orienter la clientèle vers une porte ou l'autre, de s'assurer que ce soit bien fait.

On a bien apprécié aussi le rôle que vous voulez avoir. J'ai déjà eu, comme ministre, à faire des transformations de ce genre, donc je connais très bien les préoccupations que peuvent avoir les employés de l'État. Et, la gestion du changement, je l'ai vécue. J'ai eu à rassurer évidemment les employés, pas moi personnellement, mais le ministère, c'était l'Immigration en fait, qui avait une transformation à faire, et c'est toujours cette question de gestion de changement. Mais donc j'apprécie beaucoup les commentaires que vous avez faits, je pense que ça va nous aider.

Aussi au niveau, je vous dirais, du traitement des plaintes, je l'avais remarqué aussi en faisant la comparaison entre l'ancienne loi et le projet de loi, il y a des questionnements là-dessus. Donc, vous avez fait une recommandation qui est très claire sur ça, ça serait de réintégrer. Alors, on aura l'occasion de poser les questions parce que c'est deux types de services... évidemment il y a toujours des plaintes, hein, rien n'est parfait, mais c'est par les plaintes qu'on perfectionne, et on est toujours heureux de recevoir... pas nécessairement de heureux de recevoir des plaintes, mais on sait c'est par là qu'on améliore un service. Donc, c'est important que le service des plaintes soit très, très fonctionnel. Alors, j'apprécie aussi.

Donc, je pense qu'essentiellement on a suffisamment d'information. On n'a pas touché le fonds. Évidemment, j'abonde dans le même sens, il y a certains éléments qu'on n'a pas pu toucher parce que ça ne faisait partie de vos préoccupations, des commentaires que vous avez faits. Donc, nous, notre rôle, dans ce projet de loi... On comprend bien la vision. On a eu d'ailleurs un briefing technique. On comprend bien.

J'aimerais peut-être rajouter l'élément de la vitalité des régions parce qu'on le sent à quelque part, hein, parce qu'on pourrait avoir deux services, mais qui, pour toutes sortes de raisons, ne sont pas capables de maintenir leur présence, et ce serait dommage de perdre les deux parce qu'on ne fait pas d'union, d'où certainement ce projet à Alma, ou je ne me rappelle plus dans quelle région ils l'avaient fait même avant ce projet de loi.

**Une voix :** Thetford Mines.

**Mme Weil :** Thetford Mines. Donc, ils l'avaient fait justement sûrement pour ces raisons. Donc, on sent ça aussi dans ce projet de loi, cette volonté de garder des services publics gouvernementaux proches des gens partout au Québec. Ça, je trouve que c'est très important comme trame de fond.

Donc, nous allons travailler fort pour rendre le projet de loi encore meilleur. Tout est perfectible, je pense qu'on l'a dit encore en Chambre, on répète ça souvent ces jours-ci : tout est perfectible dans une démocratie et certainement dans la législation. Le bonheur de participer à la législation, c'est qu'on... c'est un travail qui est intéressant.

Alors, je remercie donc le président et je suis bien contente que le président soit là parce que le président m'a transmis sa passion pour ce dossier-là parce qu'il l'a vécu, il a connu, il a joué un rôle important tout le long. Il aurait peut-être voulu...

**Le Président (M. Gautrin) :** ...

**Mme Weil :** Ah oui, j'ai une question, j'ai une question. Si ce serait possible de l'avoir, ce serait utile lorsqu'on va regarder le mouvement des gens, des personnes, hein? On ne va pas parler de mouvement de bureaux mais de personnel. Est-ce qu'on pourrait avoir, je demanderais à la ministre, une carte — on a essayé d'aller voir sur l'Internet, mais c'est impossible de faire cette superposition — les points de services de Services Québec et les CLE, et par région administrative, juste pour voir le portrait de l'ensemble, si ça existe?

**Une voix :** Si ça existe, oui.

**Mme Weil :** Ça existe au gouvernement, j'imagine.

**Le Président (M. Gautrin) :** Ça existe.

**Mme Weil :** Ça existe.

**Le Président (M. Gautrin) :** Vous avez la carte aussi des centres...

**Mme Weil :** Alors, c'est ça. Donc, ça pourrait être utile lorsqu'on regarde, et juxtaposés pour voir...

**Le Président (M. Gautrin) :** ...les centres de publication des droits fonciers parce que Services Québec...

**Mme Weil :** D'accord.

**Le Président (M. Gauthrin) :** ...a hérité des centres de publication des droits fonciers.

**Mme Weil :** Alors, je remercie aussi la ministre et je remercie aussi les collègues députés. Merci.

**Le Président (M. Gauthrin) :** Alors, Mme la ministre, si vous pouvez faire un peu plus court, on pourrait satisfaire l'ordre de la Chambre. Sinon, il va falloir qu'on ait un consentement.

**Mme Agnès Maltais**

**Mme Maltais :** Ah! M. le Président, je vais quand même prendre le temps de remercier les gens du Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec qui sont ici et qui sont venus nous apporter un éclairage que je considère très important sur cette union des forces.

Cet échange que nous avons eu aujourd'hui, on veut le continuer à travers des comités de travail. Alors, je les remercie aussi de leur ouverture et de leur collaboration. C'est comme ça qu'on peut faire bien évoluer les organisations, c'est en tenant compte de la compétence des gens qui sont sur le territoire puis qui savent véritablement comment se livrent les services. Alors je suis très heureuse de les entendre aujourd'hui. Croyez-moi, on a pris bien des notes.

Je remercie les gens de Services Québec, en la personne de M. Rodrigue, qui est le P.D.G. de Services Québec, qui est ici; les gens du MESS, il y a le sous-ministre, M. Légaré, qui est ici, qui nous aidé à préparer ce projet de loi. Je les remercie pour leurs conseils, leurs explications, leur expertise, et ils seront avec nous pendant l'étude article par article, donc pourront nous donner des informations plus précises sur justement les éléments qui ont été soulevés pour lesquels il y a des éléments de réponse. Et je suis bien d'accord avec la députée de Notre-Dame-de-Grâce, tout projet de loi est perfectible. Moi-même, j'ai travaillé là-dessus pendant quelques années, alors ça me fera plaisir de voir jusqu'où on peut améliorer les choses, avec le député de Vanier-Les Rivières aussi.

• (16 h 40) •

**Le Président (M. Gauthrin) :** Rechercher la perfection.

**Mme Maltais :** Mais il faut toujours chercher à s'approcher de la perfection, puis, dans ce cas-ci, c'est de simplifier l'accès aux services publics, maintenir la présence gouvernementale partout sur le territoire et améliorer la prestation de services.

Moi, il y a des mots clés, c'est : union, d'abord. J'ai réentendu «fusion», non, c'est «union». On va faire ce qu'on peut faire de mieux ensemble. C'est ça, l'esprit derrière ça. L'autre : proximité, qui est un mot clé qui est revenu souvent ici. Et la proximité, ça prend deux choses : ça prend l'occupation du territoire, d'où cette idée... on va essayer de fournir un maximum d'information. Il y a 136 CLE; de mémoire, il y a 84 points de service de Services Québec et ils sont dans les mêmes localités dans 59 cas, O.K.? Mais, dans des cas comme par exemple, ici, dans la Capitale-Nationale, il n'est pas question... ce sont deux gros ensembles, là, on ne commence pas à bouger tout ça, là, ce n'est pas ça l'esprit. Mais occupation du territoire et qualité du service sont deux points très importants.

Alors, je veux remercier les collègues qui ont été ici, qui nous ont accompagnés. Je pense à mon collègue de Rouyn-Noranda—Témiscamingue et de Dubuc, qui connaissent bien leur territoire aussi, puis d'avoir des collègues des régions, ça va nous permettre de vraiment faire très attention à cette occupation du territoire. Je suis sûre que, pendant l'étude article par article, ils sauront participer et être aussi des gardiens de cette présence sur le territoire et de la proximité des services. Merci.

**Le Président (M. Gauthrin) :** Je vous remercie, Mme la ministre. Je vous rappellerai que l'union, quand on parle de Montréal...

**Mme Maltais :** Fait la force.

**Le Président (M. Gauthrin) :** Non, mais, quand on parle de Montréal, ce n'est pas toujours un terme populaire actuellement.

Ceci étant dit, étant donné que la commission a rempli son mandat, j'ajourne nos travaux sine die.

(Fin de la séance à 16 h 42)