



Les travaux parlementaires
35^e législature, 2^e session
(du 25 mars 1996 au 21 octobre 1998)

Journal des débats

Commission permanente de l'administration publique

Le mercredi 14 octobre 1998

**Audition du sous-ministre du Revenu sur la gestion du régime de perception
des pensions alimentaires conformément à la Loi sur l'imputabilité
des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics**

Table des matières

Remarques préliminaires

M. Jacques Chagnon, président

Exposé du Vérificateur général

M. Guy Breton

Exposé de la représentante du Protecteur du citoyen

Mme Marie-Josée Peloquin

Exposé de la sous-ministre du Revenu

Mme Nicole Malo

Discussion générale

Délais dans le traitement des dossiers

Augmentation des coûts de fonctionnement et du personnel

Impact du régime sur le niveau de pauvreté des familles monoparentales

Délais entre la réception du dossier, son assignation et la réception du premier chèque

Proportion des «mauvais payeurs»

Position de l'Ontario sur l'assujettissement au programme des pensions variables

Gestion et application de la loi

Ampleur du dépassement des prévisions des coûts

Comparaison avec les régimes similaires qui existent ailleurs

Ventilation des données sur le nombre total de dossiers

Délais entre la réception du dossier, son assignation et la réception du premier chèque (suite)

Nombre de dossiers en perception pour lesquels des chèques sont émis

Données sur les dossiers en activité faible et les dossiers fermés

Choix du système informatique

Méthode de calcul des déboursés

Confidentialité des dossiers

Difficulté d'interprétation des jugements en pension alimentaire

Formation des agents

Proportion des sommes recouvrées grâce au système de perception

Utilisation des termes «créancier» et «saisie»

Lien informatique avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité

Raison de l'écart quant à la créance avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité

Plaintes auprès du Protecteur du citoyen

Raison de l'écart quant à la créance avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité (suite)

Lien informatique avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité (suite)

Utilisation du remboursement d'impôts pour le paiement d'une pension alimentaire

Persistance des délais dans le traitement des dossiers (suite)

Mesures devant mener à une réduction des délais

Moment prévu de la parité des délais entre Montréal et Québec

Objectifs poursuivis quant à la réduction des délais

- **Documents déposés**

Informations incomplètes en provenance du ministère de la Justice

Autres mesures visant à l'augmentation de la productivité

Lenteur du système téléphonique et de l'organisation informationnelle

Demandes d'exclusion du système

Prélèvement à la source des pensions sur les salaires des employés fédéraux

Mesures incitatives de paiement des pensions

Moyens à la disposition du Centre de perception fiscale

Confidentialité des dossiers (suite)

Proportion des «mauvais payeurs» (suite)

Préparation d'un plan de communication

Remarques finales

M. Jacques Chagnon, président

M. Michel Côté

M. Jacques Meunier, bureau du Protecteur du citoyen

M. Guy Breton, Vérificateur général

Mme Nicole Malo, sous-ministre du Revenu

Autres intervenants

M. Jean-Claude Gobé

Mme Diane Barbeau

*M. Marc-André Lepage, bureau du Vérificateur général

*M. Gilles Bédard, idem

*Mme Francine Martel-Vaillancourt, ministère du Revenu

*M. Pierre Boisvert, idem

*M. Gaétan Lemay, idem

*M. Jean-Guy Tessier, idem

*Témoins interrogés par les membres de la commission

(Neuf heures trente-deux minutes)

Le Président (M. Chagnon): La commission est réunie afin d'entendre la sous-ministre du Revenu en vertu de la Loi sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics et à cette fin discuter de la gestion du régime de perception des pensions alimentaires.

M. le secrétaire, est-ce que nous avons des remplacements?

Le Secrétaire: Oui, M. le Président. M. Marsan (Robert-Baldwin) est remplacé par M. MacMillan (Papineau); et M. Gobé (Lafontaine) et M. Lafrenière (Gatineau) ont été désignés membres temporaires pour la séance.

Le Président (M. Chagnon): Merci beaucoup. Alors, je demanderai, après une petite remarque préliminaire, au Vérificateur général de nous faire un exposé sur le sujet. Je demanderai aussi au Protecteur du citoyen et à madame qui l'accompagne de nous

faire un exposé sur le même sujet. Il y aura ensuite l'audition de la sous-ministre, Mme Malo. Et, après cela, nous aurons des échanges et éventuellement une suspension à 12 h 30 pour revenir à 14 heures, si le besoin s'en fait sentir.

Remarques préliminaires

M. Jacques Chagnon, président

En remarque préliminaire, d'emblée, j'ai retrouvé un vieux document – et Mme Malo nous en reparlera sûrement plus tard – et j'ai de la misère à ajuster le document qui nous est venu du ministère, chez vous, au mois de juin avec les conclusions du Vérificateur général et celles du Protecteur du citoyen. Alors, il sera possible, j'espère, de nous faire comprendre quel est le cheminement entre les deux documents et quels sont les... On a l'impression qu'on n'est pas sur la même planète quand on lit les trois documents. On aimerait bien s'entendre pour au moins savoir si on est sur la même planète.

Alors, je demanderai tout simplement au Vérificateur général, que je salue et auquel je souhaite la bienvenue, ainsi qu'à madame et monsieur du bureau du Vérificateur général, ainsi que Mme la sous-ministre et les gens du ministère... Aussi, on a d'autres gens avec nous, les responsables du ministère de l'Emploi et de la Solidarité, qui pourront peut-être ajouter, s'ils le jugent à propos. Vous me ferez signe, puis on procédera.

Alors, nous allons commencer avec le Vérificateur général. M. Breton.

Exposé du Vérificateur général

M. Guy Breton

M. Breton (Guy): M. le Président, Mme et MM. les membres de cette commission, Mme la sous-ministre du Revenu et responsable du Fonds des pensions alimentaires, Mme la sous-ministre adjointe, tout le personnel, c'est avec plaisir que je participe aux travaux de la présente commission parlementaire et que je me propose d'assister ses membres dans le contrôle de la gestion du Fonds des pensions alimentaires.

Le tome I de mon rapport annuel de cette année présente, dans le chapitre II, les résultats de notre vérification concernant le Fonds des pensions alimentaires dont les travaux ont pris fin à la fin de mars 1998. Situons d'abord le Fonds dans son contexte. Le 16 mai 1995, l'Assemblée nationale adoptait la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires. Par cette décision, le gouvernement créait un système universel de perception des pensions alimentaires. Ce régime remplace le percepteur des pensions alimentaires du ministère de la Justice qui intervenait à la demande des créanciers lorsque les débiteurs étaient en défaut de paiement.

Le but de cette réforme est d'assurer une meilleure stabilité des paiements des pensions alimentaires, de réduire les délais et d'augmenter le taux de perception. De plus, elle vise à simplifier la démarche de la partie créancière, à responsabiliser les parents face à leurs obligations alimentaires et à réduire les tensions entre les ex-conjoints grâce à la présence d'un intermédiaire dans tous les cas.

L'administration de cette loi a été confiée au Fonds des pensions alimentaires sous l'égide du ministre du Revenu. Censée entrer en vigueur le 16 mai 1996, la loi a été implantée en deux phases: le 1er décembre 1995, le Fonds commençait le traitement des jugements prononcés à compter de cette date puis, le 16 mai 1996, la loi entrait en vigueur dans son ensemble et les dossiers traités jusque-là par la ministère de la Justice du Québec étaient transférés au ministère du Revenu.

Dans le cadre de ce mandat, nous avons vérifié les mécanismes mis en place par le ministère du Revenu du Québec afin de favoriser la stabilité et la régularité du paiement des pensions alimentaires tout en nous assurant du respect de la loi. De plus, nous avons examiné les mesures mises de l'avant afin d'accroître le taux de perception des pensions alimentaires auprès des débiteurs et des tiers négligents. Enfin, nous nous sommes penchés sur l'information de gestion dont dispose le ministère relativement à l'administration des pensions alimentaires afin d'établir sa pertinence et sa suffisance.

Nous avons surtout examiné les activités du Fonds depuis l'implantation du régime, c'est-à-dire celles qui couvrent les trois premiers exercices financiers, mais certains commentaires portent sur des situations antérieures. Les extractions informatiques qui ont servi à l'élaboration de nos travaux ont été effectuées en décembre 1997 et en janvier 1998. Nos travaux de vérification ont pris

fin à la mi-mars 1998.

Malgré la courte existence du Fonds des pensions alimentaires, nous avons choisi de procéder immédiatement à cette vérification, compte tenu de l'importance de ce nouveau programme. Ainsi, nous voulions inciter le ministère à apporter au besoin les correctifs appropriés dans les meilleurs délais. Les principaux messages découlant de cette vérification sont les suivants: les coûts opérationnels relatifs au nouveau régime de perception des pensions alimentaires dépassent jusqu'à maintenant les prévisions de 125 %; un dépassement de 70 000 000 \$ est à prévoir après 10 ans de fonctionnement. Ces écarts sont dus en grande partie à une sous-évaluation de plus de 340 % du nombre d'employés et de 58 % du nombre de dossiers à gérer. L'information qui a été présentée au Conseil des ministres était donc peu fiable et ne reflétait pas la réalité.

De plus, aux prises avec un échéancier serré et des estimations désuètes et restreintes, le ministère a développé un système peu performant dont les coûts ont dépassé de plus de 40 % les estimations et qui ne répond que partiellement aux besoins des utilisateurs. Il n'est pas en mesure d'effectuer le calcul de la pension à verser en fonction des différentes modalités des jugements. De plus, le système tolère des dérogations à la loi. Pour 1 500 dossiers, des avances moyennes de 1 700 \$ ont été versées aux créanciers alors qu'un maximum de 1 000 \$ est permis.

Au cours des deux dernières années, plus de 1 700 interprétations légales ont dû être demandées à la Direction de la législation. Bien qu'une partie de ces interprétations aient été causées par l'implantation d'une nouvelle loi, les autres sont liées à la difficulté d'interprétation de certaines clauses des jugements. En décembre 1997, tous les dossiers en phase de démarrage, à l'exclusion des dossiers transférés du ministère de la Justice, séjournaient au Fonds depuis en moyenne 144 jours. Notons qu'à cette étape le premier chèque n'était pas encore émis et que le créancier attend depuis près de six mois le versement régulier de sa pension par le Fonds.

(9 h 40)

Plusieurs informations essentielles issues principalement des déclarations assermentées et transmises par l'intermédiaire du registre des pensions alimentaires sont manquantes dans 60 % des cas, tel le numéro d'assurance sociale. De plus, les outils de travail mis à la disposition des agents ne sont pas performants et limitent, de façon importante, la qualité et la quantité du travail effectué.

Avec le nouveau régime, une plus grande proportion des pensions alimentaires sont maintenant payées sur une base volontaire et l'objectif d'augmenter le taux de perception global a été légèrement dépassé. Toutefois, l'universalité d'un régime de perception des pensions alimentaires amène des coûts additionnels d'environ 20 000 000 \$ par année. Des mesures de recouvrement plus contraignantes, déjà connues lors de l'implantation du régime, ne peuvent être utilisées par le Centre de perception fiscale, car la loi ne le permet pas. Pourtant, au Manitoba, plus des deux tiers des personnes ayant reçu un avis de révocation de leur permis de conduire ont commencé à verser leurs pensions alimentaires pour le conserver. Après plus de deux ans de fonctionnement, le Fonds ne dispose pas périodiquement d'une information de gestion claire, précise et complète qui lui permettrait de bien évaluer ses activités, de prendre des décisions éclairées et de présenter une reddition de comptes de qualité.

Voilà qui complète la présentation des principaux constats résultant de notre vérification. Comme je le disais au début de mon allocution, le Fonds est déjà sensibilisé aux problèmes décrits. À cet égard, je suis satisfait de constater que, depuis le dépôt de mon rapport en juin dernier, le ministère a pris les moyens pour corriger la situation et que nos recommandations seront prises en compte dans le plan de redressement présentement en implantation au Fonds des pensions alimentaires.

En terminant, j'aimerais souligner la collaboration reçue de tous les interlocuteurs rencontrés dans l'exécution de nos travaux de vérification et je vous assure de mon entière collaboration pour que les travaux de cette commission parlementaire soient aussi utiles que possible à l'exercice de la présente reddition de comptes.

Et, en terminant, je vous signale que je suis accompagné de M. Gilles Bédard, M. Marc-André Lepage et Mme Lise Roberge pour vous aider et je voudrais vous signaler, M. le Président, la présence avec nous de M. Ben Lazreg, un stagiaire qui parvient de la Cour des comptes de Tunisie et qui, lors de la prochaine année, va faire un stage chez nous pour se familiariser avec la vérification d'optimisation des ressources. M. Lazreg est, je crois, le sixième ou le septième stagiaire tunisien qui vient au pays. Nous en avons déjà reçu quatre et...

Le Président (M. Chagnon): ...

M. Breton (Guy): Non. Ils retournent chez eux. Mais vous constateriez, si vous alliez en Tunisie, que l'exercice de l'optimisation des ressources est une pratique courante à la Cour des comptes de Tunisie.

Le Président (M. Chagnon): C'est une chose qu'on devrait aller vérifier sur place. Bienvenue, M. Lazreg.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Chagnon): Merci, M. Breton. J'inviterais maintenant M. Meunier, du bureau du Protecteur du citoyen, à nous faire part de ses commentaires.

M. Meunier (Jacques): Le Protecteur du citoyen étant présentement absent, je vous prierais de bien vouloir excuser son absence ici devant vous ce matin.

Le Président (M. Chagnon): Peut-être est-il en Tunisie.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Meunier (Jacques): Non, il est au Mexique. Bon. Comme M. Jacoby s'est beaucoup impliqué dans la préparation de ce rapport conjointement avec ma collègue ici, Me Marie-Josée Peloquin, je vais demander à Me Marie-Josée Peloquin de vous résumer le rapport étant donné qu'elle est plus familière que moi avec ce dossier.

Le Président (M. Chagnon): Mme Peloquin.

Exposé de la représentante du Protecteur du citoyen

Mme Marie-Josée Peloquin

Mme Peloquin (Marie-Josée): Oui. Bonjour. Notre rapport, contrairement au Vérificateur, est basé sur la nature des plaintes que nous recevons au bureau. Ce rapport-ci, de juin, fait suite au premier rapport déposé en septembre 1997 sur le même sujet. Lors du premier rapport, nous avions à peu près 60 plaintes par mois au bureau du Protecteur du citoyen; en juin, nous avons 80 plaintes par mois; et je peux vous dire qu'à l'heure actuelle le taux de plaintes est en moyenne à 600 par mois.

Pour cette présentation, j'ai regroupé la nature des plaintes en trois principaux points. Les délais pour commencer, bien sûr. Les délais se retrouvent à toutes les étapes dans le traitement des dossiers d'après notre expérience. Il y a donc des délais d'assignation et nos chiffres recourent ceux du Vérificateur. Nous avons de trois à six mois de délai pour l'assignation des dossiers. Les délais se retrouvent également dans le traitement du dossier. Lors, par exemple, des modifications de jugement, il faut faire des modifications soit dans le système informatique où il faut ajuster la pension à la hausse ou à la baisse. On sait qu'un jugement de pension alimentaire a une vie d'à peu près de 10 ans, ce qui implique qu'il y aura plusieurs modifications à faire en cours de traitement.

Les délais se retrouvent également dans le transfert des dossiers au Centre de perception fiscale. Je vais vous expliquer un petit peu, là, reprendre le cheminement d'un dossier au ministère du Revenu. C'est d'abord la Direction principale de la perception des pensions alimentaires qui traite le dossier au départ, qui prend contact avec les parties, qui fait des retenues à la source ou qui demande des chèques du débiteur. S'il n'y a pas de réponse du débiteur, le dossier est transmis au Centre de perception fiscale pour recouvrement.

Alors, les délais dans le transfert des dossiers au Centre de perception fiscale nous amènent à une problématique particulière. Je voudrais insister sur la saisie de l'assurance-emploi. C'est une saisie avec le fédéral. À ce moment-là, actuellement cette saisie-là ne peut se faire que par le Centre de perception fiscale parce qu'il faut procéder par mesures judiciaires. Il n'y a pas d'entente. Ce qui fait que, compte tenu des délais d'assignation, de traitement, de transfert, il arrive souvent que l'assurance-emploi ait pris fin avant que la saisie ne soit en vigueur. On nous répond que cette saisie-là est bonne et valable pour cinq ans, ce qui n'empêche pas que les sommes perdues le sont à jamais comme ça et que les créancières vont devoir attendre encore plus longtemps pour récupérer arrérages et avoir leur pension alimentaire. Ça, ça résume à peu près, là, les délais. Ça constitue à peu près 44 % des plaintes chez nous.

Maintenant vient le manque de transparence ou le peu d'informations fournies aux créanciers par le ministère du Revenu. C'est évident que le ministère en donne, des informations aux créanciers qui appellent, par contre, il y a deux situations où c'est très pénible pour un créancier d'obtenir des informations. C'est lorsque le dossier est subrogé, donc quand le créancier est à l'aide sociale. Le ministère nous répond alors qu'il ne va divulguer l'information qu'au ministère de l'Emploi et de la Solidarité. Autre

situation qui cause problème, c'est lorsque le dossier est en recouvrement. À ce moment-là, bien sûr le Centre de recouvrement ne traite qu'avec le débiteur, ce qui fait que la créancière qui veut savoir où en sont les démarches de perception a beaucoup de difficultés à obtenir des informations.

Ensuite, ce que nous avons comme plainte, c'est justement le manque d'harmonisation avec l'aide sociale. Nous sommes conscients qu'il y a eu un protocole d'entente avec les deux ministères en octobre ou novembre 1997. Il y a également eu un comité opérationnel. Nous sommes conscients aussi qu'il y a des équipes spécialisées qui ne font que des dossiers avec l'aide sociale, les fameux dossiers subrogés. Par contre, il n'y a pas encore de lien électronique d'établi entre les deux ministères et ce lien-là serait très important dans la gestion quotidienne des dossiers.

Je vais vous donner deux exemples, deux situations, là, qu'on retrouve quotidiennement. C'est la situation de la créancière qui est à l'aide sociale, qui, si la pension alimentaire est perçue, pourrait quitter l'aide sociale – d'ailleurs, c'est un des buts de la perception des pensions alimentaires – et qui, faute de lien électronique, souvent continue de rester à l'aide sociale, le ministère du Revenu continuant d'envoyer l'argent au ministère de l'Emploi et de la Solidarité. Bref, il n'y a pas de communication, là, parfaite entre les deux ministères. Alors, l'aide sociale ne sait pas que la pension est perçue ou n'avise pas le ministère du Revenu de cesser d'envoyer la pension à eux.

Une autre situation, c'est que, depuis juin 1998, il y a une nouvelle mesure à l'aide sociale, ce sont les revenus de pension alimentaire exclus. Grosso modo, là, pour les familles avec un enfant de cinq ans et moins, ça donne 100 \$ de plus dans la prestation d'aide sociale. À ce moment-là, il devient très important que les deux ministères se parlent parce que, pour bénéficier de ce 100 \$ là, il faut que la pension alimentaire soit perçue. Il serait peut-être important d'accorder une priorité de perception à ces dossiers-là pour que la personne à l'aide sociale puisse bénéficier de ce 100 \$.

(9 h 50)

Nous avons bien sûr beaucoup d'autres sujets de plainte, comme les avances, mais je ne crois pas, là, que je vais entrer dans ce détail-là. Grosso modo, là, c'est l'état de la situation actuelle. Je suis consciente, là, qu'il n'y a pas eu encore... Depuis l'été, il n'y a rien eu qui s'est passé, mais le taux de plaintes ne cesse de monter chez nous. Je vous remercie.

Le Président (M. Chagnon): Alors, je vous remercie beaucoup de votre témoignage. Alors, Mme la sous-ministre.

Exposé de la sous-ministre du Revenu

Mme Nicole Malo

Mme Malo (Nicole): Merci, M. le Président. C'est avec plaisir que je viens rencontrer la commission avec l'équipe de gestionnaires, de personnes responsables de la perception des pensions alimentaires au ministère du Revenu pour discuter de la gestion de ce programme à la lumière des observations du Vérificateur général et du Protecteur du citoyen.

Je voudrais d'abord vous présenter les personnes qui m'accompagnent: Mme Madeleine Côté, conseillère politique; à ma droite, Mme Francine Martel-Vaillancourt, qui est sous-ministre adjointe à la Direction générale de la capitale et des régions et qui est responsable de l'ensemble de la gestion du programme de perception alimentaire, Montréal et Québec; à sa droite, Mme Mireille Picard, qui est directrice principale des pensions alimentaires par intérim; l'accompagnent, de la même direction générale, M. Pierre Garand, responsable du contrôle opérationnel; M. Pierre Lahaie, adjoint exécutif; et Jacqueline Bouthillier, qui est responsable aussi, adjointe au niveau des différents budgets ou de la question plus financière et des ressources.

À la Direction générale du traitement et des technologies qui est interpellée par le rapport du Vérificateur général, nous avons M. Pierre Boisvert, qui est le sous-ministre adjoint à la technologie et au traitement, et M. Yvon Bordeleau, qui est le directeur des systèmes des particuliers qui est la direction qui était responsable du développement, du maintien et de l'amélioration du système des pensions alimentaires.

À ma gauche, du Centre de perception fiscale, M. Jean-Guy Tessier, le directeur général. J'ai aussi avec moi, de la Direction générale des communications, Mme Michèle LaSanté, directrice générale, et Manon Tremblay, agente d'information. Et nous avons demandé, qui n'était pas sur votre liste, de venir pour répondre, si nécessaire, à la demande de la commission, un juriste, M. Pierre Rodrigue, de la Direction générale de la législation, qui maîtrise bien tout le contenu de la loi et qui pourrait répondre à certaines des questions, si on voulait référer au contenu de la loi plus particulièrement.

Il y aura bientôt trois ans que le ministère du Revenu administre le programme de perception des pensions alimentaires, je dirais, dans sa globalité, seulement deux ans et demi. Le démarrage ayant eu lieu, pour une partie, en décembre 1995, cela va faire bientôt trois ans. La mise en place d'un nouveau programme présente toujours, pour l'organisation qui en est responsable, un défi important. Dans le cas des pensions, je pense qu'on peut dire un défi de taille. Pour les clientèles à qui il est destiné, les attentes sont grandes, et ce, à raison.

Dans le cas du programme de perception des pensions alimentaires, le ministère n'a ménagé aucun effort pour relever ce défi. Il a investi beaucoup d'énergie, de ressources pour l'implanter et le rendre à la performance actuelle. Il continue à l'améliorer, comme nous allons nous appliquer à vous le démontrer au cours de cette séance de travail. Je dois ici rendre hommage aux employés qui sont impliqués, qui ont été impliqués dans la gestion de ce programme pour leur engagement à servir et leur contribution dans la recherche de solutions nouvelles et d'améliorations.

Au cours de la dernière année, nous avons plus que doublé le nombre de pensions en cours de perception et de versement. Le ministère a versé plus du double des montants par rapport à l'année précédente. La facturation au débiteur ou débitrice a connu une augmentation de 138 %. On peut affirmer – le Vérificateur général le disait tantôt aussi – que le programme a amélioré la perception des pensions alimentaires dans plusieurs dossiers. Et je dois dire – comme je l'ai fait dans mes remarques d'ailleurs au rapport du Vérificateur général – que le programme n'a pas encore atteint sa vitesse de croisière ni une stabilité complète de ses opérations. Le cycle complet d'apprentissage, si je puis dire, qui est normal dans le contexte de tout nouveau programme n'est pas terminé, d'autant que nous avons dû faire face à des réalités imprévues que nous discuterons certainement au cours de la présente séance de travail.

En conséquence, les délais de traitement et de paiement sont encore trop longs pour les créanciers et créancières et leurs enfants – nous le reconnaissons – ce qui explique aussi une large part des commentaires et des interventions du Protecteur du citoyen. Le ministère a donc entrepris une autre phase d'amélioration pour stabiliser les opérations et atteindre un niveau de service optimal. Et je vous présenterai les éléments de ce plan d'amélioration au cours de notre séance de travail.

Peut-être un très bref rappel du programme. Je ne vais pas reprendre les objectifs que citait tantôt le Vérificateur général, mais très rapidement dessiner. Le programme de perception des pensions alimentaires s'applique à toutes les personnes devant payer ou recevoir pour la première fois une pension alimentaire suite à un jugement rendu depuis le 1er décembre 1995, qu'il y ait enfants à charge ou non; aux personnes inscrites au perceuteur du ministère de la Justice au moment de l'entrée en vigueur du régime; à la personne qui n'est pas assujettie au programme et qui demande d'être inscrite parce que son ex-conjoint ou conjointe ne paie pas la pension; et finalement aux ex-conjoints qui en font conjointement la demande et dont le jugement est antérieur à décembre 1995.

Une personne peut être exemptée de verser la pension alimentaire au ministère du Revenu si trois conditions sont respectées: le tribunal l'autorise, il y a accord entre les deux conjoints et le débiteur fournit une sûreté au ministère du Revenu pour garantir le paiement d'une pension alimentaire. Depuis décembre 1997, cette pension est fixée à l'équivalent de un mois de pension alimentaire pour couvrir le cas de défaut.

Depuis l'amendement législatif de décembre 1997, le paiement entre conjoints peut être autorisé par le juge pour les quatre premiers mois en attendant la prise en charge par le ministère. La pension alimentaire se paie par le débiteur soit par retenue à la source ou par ordre de paiement. Lorsque le ministère prend en charge le dossier, les pensions sont versées deux fois par mois et une avance de trois mois de pension alimentaire payée, maximum 1 000 \$, peut être versée dans l'attente de la prise en charge de la réception de la pension alimentaire auprès du débiteur.

L'organisation au ministère du Revenu. Le ministère du Revenu affecte au total plus de 500 employés à l'administration du régime de perception des pensions alimentaires. Dans le budget, aux crédits 1998-1999, c'étaient 24 000 000 \$, près de 24 000 000 \$, qui étaient prévus au Fonds. Depuis, nous avons ajouté, et je vous le présenterai dans le plan, 2 000 000 \$ additionnels pour permettre d'ajouter des ressources. Ces ressources sont réparties dans différentes directions dans les deux grands centres, Québec et Montréal.

La Direction principale des pensions alimentaires, qui relève, comme je vous le disais tantôt, de la Direction générale de la capitale et des régions, est l'intervenant principal dans le processus de perception automatique des pensions alimentaires, bien sûr supporté par différentes directions générales pour différentes fonctions de soutien. Cette direction est responsable de la gestion des dossiers de pensions alimentaires: ça veut dire l'accueil, les renseignements téléphoniques, la création du dossier, l'évaluation de la situation financière du débiteur, la détermination du mode de perception et l'évaluation des montants à payer. Elle assure le suivi des dossiers, entre autres sur les paiements, les versements, l'indexation et le renouvellement des sûretés.

Le Centre de perception fiscale intervient, lui, auprès des débiteurs qui sont en défaut de paiement pour assurer la récupération d'arrérages importants ou pour entreprendre les démarches légales parfois nécessaires pour obtenir paiement de la pension. À cet

effet, il consacre 70 ETC à cette fonction – équivalents temps complet, comme on dit dans notre jargon, excusez-moi – qui sont bien sûr ressources payées à même le 24 000 000 \$ dont je vous parlais tantôt par le Fonds de perception des pensions alimentaires.

Il y a des services de soutien requis bien sûr par les autres directions générales, que ce soit la gestion financière, communications, courrier, encaissement, technologies, ressources humaines, matérielles et affaires juridiques. À ça, il faut ajouter que les clients peuvent aussi recevoir des informations d'ordre général dans chacun des bureaux régionaux du ministère.

(10 heures)

La clientèle du programme. Au 31 mars 1998, le ministère du Revenu avait reçu 71 617 dossiers depuis l'implantation du régime. Donc, aux 46 900 dossiers qui avaient été reçus au 31 mars 1997 s'étaient ajoutés 24 717 dossiers de perception des pensions alimentaires au cours de l'année 1997-1998. C'est donc une augmentation de 52 %. Au 30 septembre 1998, c'est maintenant 84 050 dossiers de pensions alimentaires qui ont été reçus. Donc, à mi-année, nous avons reçu 12 430 dossiers, 50 % de ce que nous avons reçu l'année passée. Nous pouvons donc anticiper à ce moment-ci une charge de travail additionnelle qui est comparable à celle que nous avons eue en 1997-1998.

Il faut se rappeler que le traitement de chaque cas implique la présence de plusieurs clients, entre guillemets, bien sûr le créancier ou la créancière, le débiteur ou la débitrice, mais aussi leurs représentants, les avocats, les médiateurs, toutes les personnes qui peuvent intervenir auprès d'eux ou, à leur demande, les employeurs et d'autres tiers auprès desquels on pourrait requérir soit de la saisie, ou de la compensation, ou des éléments en gestion de dossiers.

Les pensions recouvrées, maintenant. Le programme a permis – et ça, ça a déjà été dit – de recouvrer, au 31 mars 1998, un total de 183 100 000 \$ dont 164 700 000 \$ pour les créanciers et créancières et 18 400 000 \$ au ministère de l'Emploi et de la Solidarité. C'est sans compter les coûts évités au programme de sécurité du revenu. Au 30 septembre 1998, donc à mi-année, nous avons versé 100 000 000 \$, 100 100 000 \$, en fait, ce qui correspond à 72 % de la somme totale versée en 1997-1998. Il y a 89 000 000 \$ qui sont allés aux créanciers et créancières et 11 100 000 \$ sont allés au programme de sécurité du revenu, au ministère de l'Emploi et de la Solidarité.

Nous sommes conscients, je vous l'ai dit, de la nécessité d'améliorer nos résultats, particulièrement au chapitre des délais. Le ministère a donc ajouté, comme je vous le disais tantôt, des ressources, 56 personnes, en fait, qui sont entrées en poste au cours de l'été, et il s'est donné un plan d'amélioration pour augmenter la productivité, faire en sorte, donc, que ça prenne moins de temps pour traiter les dossiers par agent et réduire les délais qui affectent la clientèle.

Les grands éléments de ce plan, je vais les énoncer rapidement parce que nous aurons l'occasion peut-être de vous les présenter plus en détail. Les grands éléments de ce plan. D'une part, mieux informer la clientèle. Pour cela, nous avons déjà commencé des démarches d'information. Nous préparons une démarche structurée d'information à la fois des clientèles actuelles, des milieux judiciaires, autant la magistrature que les membres du Barreau, et des services de médiation, et ce, en collaboration avec le ministère de la Justice dans le cadre de travaux du comité conjoint Revenu-Justice que nous avons convenu de former, mon collègue et moi.

Nous voulons aussi associer – et les travaux avec le ministère de la Justice se sont franchement enclenchés dans cette perspective-là – plus étroitement les milieux judiciaires, les services judiciaires au traitement des dossiers. En particulier, nous voudrions établir le plus rapidement possible, en collaboration avec les palais de justice, un mécanisme qui permettrait d'accélérer les procédures de recouvrement pour les dossiers où la perception de la créance alimentaire s'avère difficile au moment même du prononcé du jugement.

Et nous voulons améliorer la qualité de l'information qui nous provient des palais de justice. La représentante du Protecteur du citoyen a fait valoir tantôt que les dossiers que nous recevions, pour beaucoup, manquaient d'information, qu'il y avait là un motif des délais que nous avons à documenter, à pouvoir enclencher le paiement. Nous sommes à travailler avec la Justice et avec les palais de justice, particulièrement Québec, Longueuil et Montréal, et nous avons un projet pour l'ensemble du Québec pour faire en sorte que cette information qui nous parvient des palais de justice soit plus juste, plus facilement utilisable, donc nous permette d'accélérer le traitement et la prise en charge des dossiers par nos agents.

Notre troisième axe au plan d'amélioration que nous nous sommes donné, c'est d'optimiser les processus et de stabiliser l'organisation. Nous voulons introduire des ajustements aux processus et aux outils de travail, d'une part, pour stabiliser les inventaires de dossiers par agent et spécialiser aussi certains agents dans le traitement de certains types de dossiers. Maintenant que nous avons trois ans de recul, avec une base de dossiers qui nous permet une meilleure connaissance de l'ensemble des dossiers et de ce qu'ils exigent, nous pouvons maintenant penser à organiser nos services de façon à spécialiser davantage les agents. Là-

dessus, on pourrait faire intervenir nos gens pour vous donner plus d'informations sur qu'est-ce qu'on envisage comme organisation du travail.

Nous voulons aussi augmenter le nombre de dossiers traités par agent et, pour ça, mettre à sa disposition une série d'outils qui permettraient à la fois à la Direction des pensions alimentaires et au Centre de perception fiscale d'augmenter la productivité. Nous avons un objectif: du côté de la Direction des pensions alimentaires, une augmentation de 10 %; au CPF, de 25 % de la productivité au cours de la prochaine année.

Le Protecteur du citoyen, la représentante du Protecteur n'en a pas fait état, mais c'est inscrit dans son rapport, a fait état ou recommandé, et M. le Vérificateur général aussi, d'intervenir dans certaines mesures pour lesquelles nous n'avons pas encore les pouvoirs, donc qui nécessiteraient des modifications à la loi. Nous avons donc enclenché des travaux avec le comité de suivi sur l'application de la loi pour amorcer des travaux d'analyse sur la pertinence de modifier la loi, d'introduire certains amendements à la loi pour faciliter la gestion du programme.

Pour donner quelques exemples: une recommandation, entre autres, du Protecteur du citoyen sera considérée, à l'effet de simplifier le mécanisme d'exemption sur consentement mutuel entre le débiteur et le créancier lorsque le tribunal n'en a pas décidé ainsi au départ; l'introduction de mesures incitatives, comme l'a recommandé le Vérificateur général, sera aussi considérée dans l'analyse; le Vérificateur général recommandait une solution comme celle du Manitoba sur les permis de conduire; on pourrait envisager l'inscription de la dette obligatoire de la dette alimentaire dans le dossier de crédit des débiteurs récalcitrants, ce qui n'est pas fait actuellement parce que c'est une opération qui est strictement confidentielle, donc ce qui se passe au ministère n'est pas connu des banques de crédit; on pourrait envisager différentes mesures qui permettraient peut-être de créer un certain incitatif à payer. Je dis bien que des travaux d'analyse au comité de suivi sont amorcés. Je ne dis pas que nous allons recommander d'aller dans ce sens-là dans tous les sujets.

D'autres sujets qui nous permettraient au plan administratif peut-être de faciliter la gestion. C'est, par exemple, l'uniformisation de la date d'indexation des pensions alimentaires. Actuellement, les pensions alimentaires sont indexées dans le jugement, et souvent c'est la date anniversaire du jugement. Comme on n'a pas un jugement à la même date, vous vous imaginez que, pour les agents qui doivent inscrire au système une date d'indexation, on a un problème de gestion puisque c'est une remise à jour et une sortie des dossiers à chaque date qui est... Est-ce qu'on pourrait avoir une formule où la date d'indexation se fait au même moment dans l'année pour tout le monde, ce qui administrativement, comme dans nos régimes publics, serait beaucoup plus simple que de ressortir ou de sortir un geste dans chacun des dossiers en fonction de la date inscrite au tribunal. Aussi, peut-être une plus grande souplesse pour la gestion des avances et des sûretés. M. le Vérificateur général a noté qu'on avait eu quelques écarts en matière de gestion des sûretés et de gestion des avances. Là aussi, on peut envisager et essayer de voir comment ce serait plus facile, plus flexible pour nous. Et gérer moins de gestes administratifs qui prennent du temps, qui prennent la nécessité de faire certaines vérifications et qui génèrent nécessairement les délais.

Vous savez que la loi prévoit le dépôt d'un rapport à l'Assemblée nationale après cinq ans, donc à la fin de l'année 2000. À cet effet, on a entrepris des travaux d'évaluation qui vont toucher trois volets: le volet économique, le service à la clientèle et un volet psychosocial. Toutes ces démarches sont en cours. Dans le cadre de ces travaux, nous avons fait réaliser un sondage auprès de la clientèle dont les résultats préliminaires nous sont parvenus à la fin de la semaine dernière, à la toute fin de la semaine dernière. Ce sondage nous permet de connaître le degré de satisfaction de la clientèle et aussi de recevoir quelques suggestions d'amélioration. Nous n'avons pas terminé l'analyse du sondage. Nous pensons pouvoir l'avoir terminée vers la fin octobre pour en faire une analyse plus sophistiquée, si on veut, et plus détaillée, plus précise.

(10 h 10)

Il est par ailleurs intéressant, puisque jusqu'à maintenant on a surtout eu le point de vue des personnes qui se sont plaintes des services au Protecteur du citoyen, entre autres, et qui sont des plaintes importantes, beaucoup trop nombreuses à notre point de vue, mais qui représentent, il faut bien se le dire, moins de 2 % de l'ensemble des dossiers que nous avons à traiter... On peut peut-être pondérer ces informations par les conclusions globales du sondage qui nous disent essentiellement que 76 % des clients sont satisfaits des services rendus. Vous ne serez pas surpris de savoir que c'est à 90 % des créanciers et créancières et à 62 % les débiteurs. Près de 80 % des personnes qui ont reçu de la correspondance la jugent facile à comprendre, pertinente, en temps opportun. Et, des personnes qui ont téléphoné à la Direction, il y a 72 % qui trouvent facile de joindre un agent, 84 % affirment avoir reçu une réponse claire, 81 % disent que l'agent disposait des connaissances nécessaires et 95 % reconnaissent que l'agent a eu un accueil tout à fait poli et chaleureux avec eux.

Le Vérificateur général et le Protecteur ont exprimé bien des commentaires et formulé des recommandations sur plusieurs des aspects de la gestion du programme. Je ne vais pas reprendre ici en introduction des réponses plus détaillées à chacun de ces

commentaires, je pense que c'est l'objet de la séance que nous avons devant nous. Je crois cependant important qu'on garde en mémoire tout au long des travaux que nous discutons d'un programme qui est encore très jeune, pas encore trois ans, dont la clientèle n'est pas stabilisée et qui doit s'ajuster encore à des situations imprévues et beaucoup plus complexes que prévu.

Le ministère est inscrit dans un processus d'amélioration continue, comme en témoignent les efforts déjà consentis, pour assurer une gestion la plus efficace possible du programme et ajuster les processus et les systèmes. Je dois dire que nous sommes assurés de la collaboration du ministère de l'Emploi et de la Solidarité, un des volets importants de la gestion du programme, et du ministère de la Justice pour faire en sorte que le programme atteigne pleinement les objectifs visés: de réduire les délais, d'augmenter le taux de perception des pensions alimentaires, de favoriser la stabilité et la régularité des paiements pour réduire un taux de pauvreté des femmes et des familles monoparentales, et ce, bien sûr aux moindres coûts possible.

Je pense que les résultats préliminaires du sondage permettent aussi un éclairage intéressant qui s'ajoute à ce qu'on a déjà sur la table pour ouvrir la discussion.

M. Gobé: Une question d'information. Est-ce qu'on pourrait avoir copie de ce sondage ou des résultats préliminaires, déposé à la commission?

Mme Malo (Nicole): Je dois vous dire que le rapport est sous écriture. On pourra, au cours de la commission... Le texte, au plus tard... Je dirais que dans 15 jours on aura le rapport détaillé, mais les chiffres que je vous donne, je peux vous les... Et on pourra vous expliquer tantôt comment était la méthodologie du sondage.

M. Gobé: Les chiffres que vous avez, on va pouvoir les avoir?

Mme Malo (Nicole): Ah! Oui, oui. On peut vous les...

M. Gobé: Avoir des copies, peut-être que ça permet de... On a pris quelques notes et puis...

Mme Malo (Nicole): Oui, oui. Bien, la copie de mon texte? Oui, oui.

M. Gobé: Oui. C'est ça.

Le Président (M. Chagnon): Alors, j'inviterais maintenant les gens du ministère de la Sécurité du revenu, M. Gaétan Lemay, de l'Emploi et de la Solidarité, je m'excuse.

M. Lemay (Gaétan): Oui. Il y a M. Baillargeon et Mme Jolicoeur.

Le Président (M. Chagnon): Mme Jolicoeur, M. Baillargeon.

M. Lemay (Gaétan): On n'avait pas prévu de commentaires, de présentation, mais beaucoup plus en support au ministère du Revenu. S'il y avait des questions sur le fonctionnement entre les deux ministères, on est plus là pour répondre à ces questions.

Discussion générale

Délais dans le traitement des dossiers

Le Président (M. Chagnon): O.K. On vous remercie. Mme Malo, toujours avec une certaine interrogation, plus que de la curiosité, je suis toujours un peu pantois quand on me dit: C'est un programme qu'on a mis sur pied. Ça fait juste trois ans que ça fonctionne. On a des problèmes avec, mais ça fait juste trois ans que ça fonctionne.

La loi, on l'a adoptée au mois de mai 1995. Quand on a adopté la loi, j'imagine qu'il y a quelqu'un en quelque part qui a pensé le processus préliminaire de l'application de la loi qu'on adoptait. Des deux côtés de la Chambre, on a voté en faveur de cette loi-là, si je me souviens bien, sauf erreur, du moins au principe, parce qu'ensuite je pense que, sur les conclusions, on n'a peut-être pas voté... Mais, sur le principe, tout le monde était d'accord avec l'amélioration, tout le monde est d'accord avec l'amélioration d'un système, quel qu'il soit. Il y avait un système qui avait des trous, semble-t-il, ce qu'on évoquait à l'époque, et probablement que ce constat-là était fondé au point où on a décidé de changer le système. Donc, quand on fait la loi, en principe, on sait où on s'en va, on sait ce qu'on va faire, on sait comment on va s'organiser pour faire appliquer la loi.

On adopte la loi au mois de mai 1995. Donc, là on est à trois ans et demi du mois de mai 1995. On passe du mois de mai au mois de novembre ou décembre avant de dire: Là, on commence les opérations, au début décembre 1995. Trois ans plus tard, malgré le sondage, malgré tout ce qu'on voudra, on en est encore à un problème de délai pour les créancières et quelques créanciers, de trois à six mois d'attente pour recevoir quelque chose qui aurait peut-être pu se faire plus facilement, comme ça a pu déjà se faire avant qu'on organise de façon technocratique l'organisation du système de pensions alimentaires.

Aujourd'hui, on se retrouve avec une situation qui a déjà été dénoncée dans le passé. Vous nous amenez un plan d'action qui fait suite au dépôt du rapport du Vérificateur général. Grand Dieu! C'est très bien. Mais il y a un an, au mois de février 1997, le même genre de commentaires, le même genre de sujet avait été soulevé par le ministre qui nous dit, le 3 septembre 1997: «Les problèmes de délai sont en voie d'être réglés. Ils sont essentiellement imputables à l'inévitable période de rodage d'un système de cette envergure.» Ça, ça fait deux ans que ça fonctionne, presque deux ans, un an et neuf mois.

Là, on se retrouve à trois ans, puis on nous impute encore les problèmes de rodage pour nous dire que les délais vont un jour diminuer. On nous a annoncé, semble-t-il, les bonnes nouvelles, qu'il y avait des problèmes avec les dossiers assignés. Les dossiers non assignés étaient nombreux. Aujourd'hui, on a assigné des dossiers. On nous a produit un plan, un graphique de ce qui se faisait. Un dossier assigné, pour vous, ça veut dire quoi? Ça veut dire: Je prends le dossier, disons, de Jacques Chagnon puis je le donne à monsieur ou à madame qui travaille chez vous? Ça veut dire quoi? Entre le moment où le dossier est assigné à Mme Malo puis la période où on a envoyé le premier chèque à la créancière, ça prend combien de temps?

Mme Malo (Nicole): Vous me permettez des commentaires préliminaires avant de répondre à votre question. Je n'étais, disons, pas intensément impliquée dans le dossier avant qu'il soit voté, mais je n'étais pas loin du dossier puisque j'étais à la Sécurité du revenu et que, même si le dossier était traité par la ministre mais sous le chapeau de la Condition féminine, il y avait des ressources du ministère de la Sécurité du revenu qui étaient associées à ce dossier.

C'est vrai qu'il y a eu des travaux, des travaux sérieux à l'origine du dossier pour tenter de déterminer le plus justement possible quelles étaient les façons d'aborder la gestion de ce dossier-là, quels étaient les scénarios possibles que nous pouvions envisager pour améliorer la situation. Je peux, je pense, témoigner du sérieux des travaux qui ont été réalisés, mais je dois aussi témoigner aujourd'hui que, malgré tout le sérieux de ces travaux-là, il y a eu des situations, dans un nombre qui nous a surpris un peu tout le monde, où il y a une intensité de certains types de problématiques complexes qui font en sorte que les dossiers... À l'époque, avec l'information que nous avions, il ne nous était pas possible de prévoir ce type de situations là.

(10 h 20)

Il y a aussi une donnée sur laquelle s'est appuyée la détermination du niveau de ressources qui a évolué. Pourquoi? Comment? Peut-on le savoir? Je ne sais pas vraiment si on peut revenir sur le passé. Si on a à déterminer, par exemple, la charge des dossiers qui seraient à traiter, on avait pris, à ce moment-là, une référence du ministère de la Justice, qu'on ne peut pas contester nécessairement quant à la validité à l'époque, qui disait que, sur les 20 000 et quelques dossiers de jugements de divorce qui se décidaient à chaque année, il y avait 44 % de dossiers qui prévoyaient une pension alimentaire. Sur la base de cette donnée-là, on a estimé que nous aurions 13 000 dossiers par année, c'est-à-dire 50 %. Donc, on s'était pris un coussin de sécurité. On s'est dit: Sur les 25 000, à peu près, jugements par année qu'il y a au Québec, on prévoit qu'il y aura 50 % de ces dossiers qui exigeront une pension alimentaire.

Dans les faits, c'est 18 600 dossiers que nous avons l'année passée, que nous prévoyons cette année, de nouveaux jugements, donc de ces jugements assujettis qu'on visait. Ce qui veut dire, donc, presque 75 % des dossiers de divorce, des jugements qui génèrent une pension alimentaire. On a donc sous-estimé, à l'époque, à 50 %, c'est-à-dire 75 % plutôt que 50 %, le dossier. Donc, ce sont des données...

Le Président (M. Chagnon): Mais il n'y a pas eu de modifications importantes dans la jurisprudence d'il y a deux ans par rapport à tout ce qu'on a connu dans les dossiers de divorce des 10 ou 15 dernières années qui fassent en sorte qu'on ait une marge d'erreur de 50 % dans l'appréciation du nombre de pensions alimentaires qui sont versées à la suite d'un divorce.

Mme Malo (Nicole): Écoutez, ça, je peux difficilement juger de la qualité des estimés de l'époque. Les gens qui y étaient ne sont pas ici, à la table, aujourd'hui. Ils ne sont plus au dossier ou ils pourraient l'être. Je ne sais pas.

Le Président (M. Chagnon): Mais ça n'a pas été vérifié?

Mme Malo (Nicole): Mais je peux vous dire que le dossier... Et je réfère à des données de 1986 du ministère de la Justice, qui sont publiées. D'ailleurs, je pense qu'ils étaient dans les dossiers du Conseil du statut de la femme qui avait publié un document à peu

près à cette époque, même un peu plus tard. Et on estimait 44 % des jugements de divorce qui étaient des jugements qui généraient des pensions alimentaires. Il n'y a personne qui contestait cette donnée-là, à l'époque.

Alors, nous, on peut vous dire qu'on s'est retrouvés, au ministère du Revenu... Alors qu'on anticipait 13 000 nouveaux dossiers, on en reçoit 18 600. On s'est équipés pour 13 000 et on essaie de rapatrier... Les deux premières années, on se dit: À cause du régime, il y a peut-être un phénomène champignon. Le phénomène champignon, nous l'avons observé au niveau des défauts de signalement. Dans les estimés de départ du programme, on estimait qu'on aurait à peu près 2 800 défauts de paiement signalés par année. On s'est retrouvés...

Le Président (M. Chagnon): Mais, ça, vous aviez aussi l'expérience du ministère de la Justice, à l'époque.

Mme Malo (Nicole): Oui, c'est ça. Maintenant, il faut se rappeler que la discussion sur les pensions alimentaires se faisait ouvertement depuis au moins deux ans. Ce qui semble s'être passé – je n'ai pas mesuré l'intention et les motifs derrière – si on regarde les données, c'est possiblement que des gens ont attendu l'introduction du régime avant de signaler des défauts de paiement, de sorte qu'on s'est retrouvés, dans les deux premières années, à peu près à 10 000 défauts de paiement signalés. Là, on est en train de recouvrer une courbe qui nous semble probablement plus normale, c'est-à-dire que l'année passée on était à 3 600 ou 3 800 défauts de signalement.

Donc, dans ces cas-là, on a eu vraiment un effet champignon, c'est-à-dire probablement un comportement de la population qui a dit: On attend que le régime soit passé et que le système soit mis en place. On va faire notre défaut. Quand on est en défaut de paiement, peut-être que des gens pouvaient attendre et, donc, ont préféré attendre un nouveau régime.

Tout ça, ça n'a pas été effectivement prévu. Aurions-nous pu le prévoir? Peut-être. Peut-être qu'on aurait été plus sécurés. Disons qu'on aurait pu se mettre une marge de sécurité plus grande. On ne l'a pas fait. Mais nous avons dû faire face à cet effet champignon et à cet effet d'augmentation de dossiers qui n'avait pas été anticipé.

Augmentation des coûts de fonctionnement et du personnel

Le Président (M. Chagnon): Mais, admettons que vous n'avez pas anticipé l'augmentation, comme l'a calculée le Vérificateur général, de 58 % de votre clientèle à la base, comment pouvez-vous expliquer le fait que vos coûts de fonctionnement aient, eux, augmenté de 125 % de vos estimés puis que votre personnel ait dû augmenter de 340 % par rapport à votre estimé? Parce que, là, on a un écart de 60 %. Il vous manque 340 % d'employés, selon votre planification, et il vous manque au-delà 125 % de votre budget.

Mme Malo (Nicole): Alors, là, là-dessus, je vais vous rappeler deux choses, d'abord. Un, ce n'est pas... Parce que, dans vos commentaires préliminaires à votre question, vous parliez: Maintenant, on est à trois ans. Cette augmentation d'effectifs n'a pas eu lieu au 1er avril 1998, mais s'est échelonnée dans le temps. Donc, on a réajusté nos ressources plus tôt dans le temps.

Le Président (M. Chagnon): Évidemment, on part toujours du même estimé. On savait, dans le temps...

Mme Malo (Nicole): Oui, oui, tout à fait.

Le Président (M. Chagnon): ...ce qu'on avait comme besoins.

Mme Malo (Nicole): Tout à fait. Alors, les estimés initiaux ont été faits sur des charges de travail qui se sont avérées totalement inexacts dans la réalité.

Le Président (M. Chagnon): Donc, le cabinet a pris une décision avant le moment où, nous, on a adopté le projet de loi, donc probablement autour du mois de février ou mars 1995, sur une connaissance très à peu près du dossier...

Mme Malo (Nicole): C'est-à-dire que, moi, je n'oserais pas dire...

Le Président (M. Chagnon): ...avec, à tout le moins, des notions extrêmement erronées sur le plan des...

Mme Malo (Nicole): Quand on dit que les estimés initiaux se sont avérés inexacts, sur cette base-là, on peut dire que les décisions qui ont été prises ont été prises sur des données qui, peut-être à l'époque... Et je ne veux pas juger la qualité des données de

l'époque; je ne les ai pas, moi-même, analysées. Et, pour venir en commission, je n'ai pas demandé non plus qu'on me fasse une analyse sophistiquée pour tenter de juger de ce qui avait été dit et décidé à l'époque. D'ailleurs, à la table, il y a très peu de personnes qui étaient là à l'époque.

C'est clair qu'à l'époque on a fait des estimés de charges de travail qui sont très en deçà. Je vais vous donner un exemple. Un dossier de pensions alimentaires. On prévoyait qu'un agent qui aurait à traiter un dossier de pensions alimentaires poserait à peu près dans le dossier sept gestes. Alors, c'est très concret, sept actions dans un dossier pour générer un paiement. C'est 45 gestes qui sont posés dans un dossier de pensions alimentaires, qui viennent de toutes sortes de situations. Peut-être qu'on aura le temps – on peut le faire tout de suite, mais on pourrait le faire plus tard – on vous a apporté des cas, par exemple, de pensions variables.

On n'avait pas considéré, et ça, c'est sans doute une lacune dans les prévisions, mais on n'avait pas du tout prévu de charge exceptionnelle, si on veut, et même prévu un nombre ou une proportion de dossiers qu'on peut appeler des dossiers complexes à gérer, comme les dossiers de pensions variables. Qu'est-ce que c'est qu'un dossier de pensions variables?

Le Président (M. Chagnon): Si vos revenus sont variables, évidemment vous allez avoir une pension qui va être variable?

Mme Malo (Nicole): C'est ça. Maintenant, un jugement de pensions variables, c'est: Si je garde un enfant pendant sept jours consécutifs, j'aurai donc une pension moins importante. Le temps que je suis sur l'assurance-emploi, la pension que je paie est moins élevée. C'est rarement: Du 1er du mois au 15 du mois, c'est 300 \$, puis du 15 du mois au... C'est rarement stable. Or, c'est 23 % de nos dossiers de pensions alimentaires qui sont des dossiers de pensions variables.

Le Président (M. Chagnon): 23 % ?

Mme Malo (Nicole): 23 %. Donc, ce qui fait une charge qui n'était vraiment pas prévue. L'était-elle, prévisible? Je ne sais pas.

Le Président (M. Chagnon): Vous n'aviez pas prévu que tout le monde n'avait pas le même salaire tout le temps ou les mêmes notions de garde des enfants tout le temps?

Mme Malo (Nicole): Ça n'a pas été initialement prévu, et en proportion dans le dossier. Maintenant, nous, administrateurs actuels, faisons face avec la situation...

Le Président (M. Chagnon): Il n'y a personne qui avait déjà divorcé dans la gang qui étudiait ça?

Mme Malo (Nicole): Il faudra demander aux gens de l'époque. Mais, nous, gestionnaires actuels, devons réagir à une situation où on a 23 % de nos dossiers... Ce qui explique les 45 gestes des agents, parce que, quand monsieur est sur l'assurance-emploi, monsieur ou madame, le débiteur, la débitrice, ils ne nous informent pas nécessairement. Nous sommes informés quelques semaines plus tard par la créancière. La créancière nous demande d'intervenir des fois ou lui, le débiteur, nous demande d'intervenir parce que, là, le chèque que nous avons perçu... Il n'est plus à son emploi, etc.

Le Président (M. Chagnon): C'est sûr.

Mme Malo (Nicole): Une autre réalité qui était prévue à l'époque, mais dans une proportion moindre, c'est l'augmentation très rapide du phénomène des travailleurs autonomes. Ce qui fait que nous avons prévu à peu près entre 70 % et 80 % de retenues à la source, ce qui est une gestion relativement simple. On inscrit chez un employeur une saisie et finalement l'argent rentre spontanément. Nous sommes à peine à 50 % de retenues à la source. Alors, ce sont des explications...

(10 h 30)

Le Président (M. Chagnon): Deux questions pour terminer...

Mme Malo (Nicole): Oui.

Impact du régime sur le niveau de pauvreté des familles monoparentales

Le Président (M. Chagnon): ...parce que j'ai des collègues qui ont l'intention, aussi... plusieurs questions. On en a pour une partie de la journée. Dans les objectifs, très louables d'ailleurs, lesquels, je suis certain, aucun d'entre nous ne pouvait remettre en

question, il y avait un objectif qui cherchait et qui visait à diminuer le taux de pauvreté chez les femmes monoparentales particulièrement et leurs enfants. On faisait état d'un rendement psychosocial qui devait évidemment immédiatement porter fruit. Trois ans après, quel est votre estimé de la valeur de l'impact de ce régime sur la pauvreté des femmes monoparentales et de leurs enfants?

Mme Malo (Nicole): Je ne peux pas répondre à votre question, aujourd'hui. C'est un des volets de l'évaluation que nous avons amorcée, de faire une évaluation la plus rigoureuse possible de l'impact de ce régime-là sur le niveau de pauvreté des familles monoparentales et des familles. Il est donc prévu à la fois un volet... Je parlais d'un volet économique dans mon introduction; c'est donc une analyse plus détaillée des niveaux de revenus, des différents facteurs de revenus des familles et aussi, avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité, des effets sur le recours à la sécurité du revenu, donc certains indicateurs, comme on a prévu aussi un volet psychosocial. Le volet psychosocial veut dire une analyse de: Est-ce que ça a eu un effet sur la violence? Est-ce que ça a eu un effet sur la stabilité dans la relation et sur les relations émotives dont on disait, à l'époque, qu'elles étaient un impact important? Donc, je ne suis pas en mesure aujourd'hui de vous dire...

Le Président (M. Chagnon): Le ministère n'a pas développé d'indicateurs de performance sur cet objectif de base du système.

Mme Malo (Nicole): Ce que nous sommes en train de mesurer, le taux de pauvreté, il ne se mesure pas sur un indicateur automatique, ça se mesure dans le temps.

Le Président (M. Chagnon): Oui, bien, ça fait trois ans, là.

Mme Malo (Nicole): Mais c'est un recul qui est très court, et on doit rendre compte du programme, et ce sera un des volets de la reddition de comptes du programme au moment où on devra déposer à l'Assemblée nationale un rapport pour l'an 2000. On a enclenché les travaux pour ce faire, on est en train de développer les indicateurs et de ramasser la documentation qui nous permettra d'étayer cette question-là, mais je ne suis pas aujourd'hui en mesure de vous dire: Bon, bien, il y avait, je ne sais pas, moi, tant de milliers de familles monoparentales qui étaient sous le seuil de la pauvreté. Il faut dire que, dans ce type d'analyse là, vous en conviendrez, il faut aussi faire intervenir des facteurs économiques qui n'ont rien à voir avec le programme, alors faut être prudent quand on lance des données directes.

Le Président (M. Chagnon): Absolument. Il faut bâtir des indicateurs pour être capable d'en parler, par exemple, et ça, c'est ce que vous me dites.

Mme Malo (Nicole): Oui, tout à fait, et ça, c'est en marche. Tout à fait.

Délais entre la réception du dossier, son assignation et la réception du premier chèque

Le Président (M. Chagnon): Ma dernière question concerne deux choses, dans le fond; elle a double volet. Vous ne m'avez pas dit tout à l'heure combien ça prenait de temps, pour une personne qui est en assignation ici, pour recevoir un chèque? Entre le moment où tu rentres en assignation et le moment où tu reçois un chèque, il y a combien de temps de délai entre les deux? C'est parce qu'on pourrait facilement renvoyer en assignation... M. le Vérificateur général, qu'est-ce que vous entendiez, vous, par assignation dans votre document? Vous avez vu une augmentation des dossiers assignés.

M. Breton (Guy): M. Marc-André Lepage pourrait nous répondre, il était le responsable du dossier.

Le Président (M. Chagnon): Oui.

M. Lepage (Marc-André): Le temps d'assignation, selon les informations qu'on a obtenues du ministère du Revenu, c'est entre le moment où la demande est reçue au ministère du Revenu et le temps où il est assigné à un agent du Fonds des pensions alimentaires. Donc, le délai qui s'écoule, je pense que le ministère s'était fixé un objectif de 30 jours pour assigner le dossier.

Le Président (M. Chagnon): Bien, une fois que le dossier a été assigné, qu'est-ce que vous avez vu, vous?

M. Lepage (Marc-André): On a vu que, avant que tout le traitement soit effectué, avant que le premier chèque de pension soit versé, il y avait un délai considérable qui s'écoulait entre les...

Le Président (M. Chagnon): Alors l'assignation, selon vous, ce n'est que le processus de prendre un dossier qui arrive de la cour et de le transmettre à un fonctionnaire. C'est ce que je comprends?

M. Lepage (Marc-André): Originellement, nous autres, on signalait qu'il y avait des délais pratiquement entre quatre et six mois, hein, et puis le ministère du Revenu nous disait que le dossier était effectivement assigné. Assigné, on croyait que c'était jusqu'au moment où le chèque était versé. Ultérieurement, selon les informations qu'on a obtenues, c'est qu'on nous disait: Assigné à un agent pour qu'il effectue le traitement.

Le Président (M. Chagnon): Alors, quelle est l'importance de nous informer qu'il y a eu une assignation?

Mme Malo (Nicole): Bien, l'importance d'informer qu'il y avait une assignation, c'était pour clarifier l'intervention du ministère, au sens où, quand le ministère... On peut dire: Bon, il n'y aura pas de chèque avant six mois, par exemple. Mais ça ne veut pas dire qu'il n'y a pas d'intervention dans le dossier avant six mois, ça ne veut pas dire qu'on a laissé le créancier, ou la créancière, ou le débiteur, ou la débitrice sans contact avec le ministère du Revenu. C'est très différent de dire: Je n'ai pas traité ton dossier, pas du tout, pendant six mois que de dire: J'ai commencé à traiter ton dossier dans les 30 jours ou 30 jours plus tard, et, avant que je sois capable de te sortir un chèque, pour toutes sortes de motifs, ça va prendre x temps. Alors, c'était important parce que, à l'époque où on a sorti ces données-là, on avait aussi sur la table... et des commentaires qui nous venaient disant que ça nous prenait six mois avant de commencer à même regarder un dossier. O.K.? Alors, c'est pour ça qu'on a précisé cette donnée-là. C'est clair que ce n'est pas une donnée...

Le Président (M. Chagnon): Est-ce que je comprends bien si je dis: Ça prend 30 jours pour que le dossier soit assigné puis entre quatre et six mois pour qu'il y ait traitement final du dossier? C'est ça que le Vérificateur me dit.

Mme Malo (Nicole): Alors, ça, c'est les délais...

Le Président (M. Chagnon): Alors, ça fait six mois à sept mois, là.

Mme Malo (Nicole): Oui, mais ça, ce n'est pas tous les dossiers qui vont prendre quatre mois nécessairement, hein?

Le Président (M. Chagnon): Bien, c'est la moyenne.

Mme Malo (Nicole): Là-dessus, je vous dirais: D'abord, le premier 30 jours, c'est-à-dire ce qu'on appelle, nous, du prétraitement dans notre jargon administratif, c'est l'étape où on reçoit le dossier. On regarde d'abord si on a toutes les pièces au dossier et si on a toute l'information au dossier pour pouvoir le traiter: le numéro d'assurance sociale du débiteur ou de la débitrice, les coordonnées des parties, l'information suffisante sur les jugements, etc. Il y a un formulaire qui a été conçu, et on va chercher l'information.

Et là on a un problème majeur qu'on a commencé à travailler avec le ministère de la Justice – Mme Vaillancourt pourrait en parler – pour tenter d'améliorer cette information-là parce que nous avons constaté que beaucoup trop de dossiers nous arrivent des palais de justice sans avoir l'information de base. Si on n'a pas le numéro d'assurance sociale, vous comprendrez que c'est pas mal plus difficile de retracer quelqu'un, d'autant plus qu'on sait que la réalité des débiteurs et des débitrices est souvent très mobile. Donc, on a une adresse, elle n'est plus nécessairement la bonne et il faut se mettre à faire des recherches sur la personne. Ça, c'est une lacune dans le traitement des dossiers qui à la fois nous coûte en termes de temps et d'énergie pour bâtir ce dossier-là et aller chercher l'information et retarde le dossier. Une fois qu'il est assigné, là c'est tout le travail à la fois administratif, interne de bien décoder les jugements, de bien s'assurer qu'on rentre la bonne information dans les systèmes, de faire contact avec l'employeur quand il y a un employeur, de faire contact avec le débiteur quand on doit aller dégager des avances, etc.

Pour revenir à votre question par rapport aux délais, le Vérificateur général notait deux délais, si je ne m'abuse: entre 117 jours pour ce qu'on appelait les «nouveaux jugements» et 144 jours au global. Aujourd'hui, on a légèrement amélioré les délais. Pour les nouveaux jugements, nous sommes à 105 jours et nous sommes à peu près au même niveau que le Vérificateur général, encore à 144 jours, malgré que nous ayons augmenté de 12 000 le nombre de dossiers en six mois et que nous ayons ajouté, seulement au cours de l'été, 56 personnes.

Proportion des «mauvais payeurs»

Le Président (M. Chagnon): Et ma question corollaire. Vous aviez dit, tout à l'heure, si je me souviens bien, que vous aviez renvoyé aux créancières, créanciers 180 000 000 \$ au 31 mars 1998.

Mme Malo (Nicole): 183 000 000 \$, oui.

Le Président (M. Chagnon): 183 000 000 \$. Là-dessus, en fait, la vraie question, c'est: Sur 183 000 000 \$, quelle était la partie de mauvais payeurs? Est-ce que c'est 183 000 000 \$ de mauvais payeurs?

Mme Malo (Nicole): Ça dépend de ce que vous appelez «mauvais payeurs», hein?

Le Président (M. Chagnon): Bien, quelqu'un qui aurait payé de toute façon, là, quelqu'un qui n'a pas besoin de ce système-là pour payer.

Mme Malo (Nicole): Écoutez, c'est difficile parce que ça, là-dessus...

Le Président (M. Chagnon): C'est parce que vous vous créditez du bénéfice d'avoir donné 183 000 000 \$, mais peut-être que le seul bénéfice que les femmes auraient reçu, c'est 150 000 000 \$, 130 000 000 \$, 12 000 000 \$, 15 000 000 \$, on ne le sait pas.

(10 h 40)

Mme Malo (Nicole): Pour ça, faudrait avoir eu initialement, donc au moment où on a élaboré les dossiers, une donnée très, très, très précise de ce qui se payait normalement facilement, donc régulièrement, par le débiteur avant l'introduction du régime, ce qui se payait aléatoirement, mais qui se payait, mais qui n'était jamais référé au percepteur des pensions alimentaires de l'époque et ce qui était référé au percepteur des pensions alimentaires. La seule base d'information que nous avons, c'est celle que vous pourriez retrouver dans les documents, entre autres, du Conseil du statut de la femme de l'époque où on disait que c'était 45 % des personnes qui n'avaient jamais aucun problème de perception de pensions alimentaires et que, dans le 55 %, il y avait de tout. Il y avait des pensions qui, bon, un mois n'étaient pas payées, mais qui après ça pouvaient se retrouver payées, il y avait des cas très lourds de non-perception de pensions alimentaires: le débiteur ou la débitrice sont partis, et on ne les retrouve plus. Alors, il y avait de tout là-dedans. Mais il y avait 45 % de paiements réguliers, sans problème, de pensions alimentaires.

Aujourd'hui, on n'envoie au Centre de perception fiscale même pas 10 % des dossiers. Donc, ça veut dire qu'on a des recours plus lourds et des arrérages à recouvrer auprès de 10 % des dossiers que nous avons en traitement. Ce sont des bases de comparaison qui sont bien sûr fragiles dans la mesure où on n'est pas sur la même base qu'avant; mais on ne peut pas l'être, de toute façon, puisque les données n'existaient pas avant, nous n'avons que les données du percepteur et le percepteur, par définition, ne recevait que les cas qui étaient des cas plus extrêmes, j'imagine, parce que, avant de faire un geste auprès du percepteur...

Le Président (M. Chagnon): Et qui étaient quelle proportion des jugements de l'époque?

Mme Malo (Nicole): Ah, je ne l'ai pas, là. Excusez-moi. Je pourrais vous la ressortir.

Le Président (M. Chagnon): On reviendra. M. Côté, M. Gobé.

M. Côté: Oui.

Position de l'Ontario sur l'assujettissement au programme des pensions variables

M. Breton (Guy): M. le Président, si vous permettez, j'aimerais poser une question à Mme la sous-ministre: En Ontario, est-ce que le même service se préoccupe des pensions variables ou est-ce qu'il ne les exclut pas de son administration pour rendre la vie un peu plus simple?

Mme Malo (Nicole): Alors, en Ontario, si je ne m'abuse, il y a un an ou deux ans – c'est à peu près il y a deux ans – ils s'occupaient de tous les jugements et, il y a deux ans ou à peu près – on va vérifier les dates – ils ont passé une législation pour exclure de l'assujettissement au Programme de perception des pensions variables.

Une voix: C'est depuis un an.

Mme Malo (Nicole): Depuis un an?

Une voix: Oui. Ils ont exclu les pensions variables.

Mme Malo (Nicole): Alors, pour eux, là, dans la loi ontarienne, on a exclu les pensions à pourcentage, et je dois dire que ça, c'est

un des dossiers; on a quelques dossiers qu'on ma montrés. C'est difficile à expliquer, comment on peut, avec ou sans programme, demander une pension régulière avec un jugement qui détermine que le paiement se fera, par exemple, à x pourcentage du revenu gagné dans le mois courant. Vous pouvez vous imaginer le problème que nous pouvons avoir à déterminer le revenu gagné, à le déterminer mensuellement et ce que ça peut demander comme démarches. Les dossiers et les jugements en pourcentage d'ailleurs dans nos travaux avec le ministère de la Justice, la magistrature et les gens du milieu judiciaire, on va devoir aborder cette question-là très directement parce que, que ce soient nous, ou la créancière, ou le créancier lui-même qui ayons à gérer ce genre de pensions alimentaires là, c'est ingérable. Ils ont donc les pensions à pourcentage qu'ils ont exclues, les pensions avec une variable, donc les exemples que je donnais tantôt, et les jugements qui restent ambigus, donc qui ne sont pas très clairs quant à exactement ce qui doit être payé, quand, comment, et on a quelques exemples de jugements comme ça.

Le Président (M. Chagnon): M. Breton, d'autres questions?

M. Breton (Guy): Non.

Le Président (M. Chagnon): M. Côté, M. Gobé.

Gestion et application de la loi

M. Côté: Merci, M. le Président. Mme Malo, je pense que vous avez élaboré un portrait de l'ensemble de la gestion de la loi ou de l'application de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires. Alors, cette loi a été adoptée à l'unanimité en mai 1995.

Le Président (M. Chagnon): Le principe.

M. Côté: Peu importe, je pense que tout le monde était unanime, à ce moment-là. L'application a débuté en décembre 1995 avec l'entrée en vigueur de la loi. Je vois qu'on parle tout le temps comme quoi ça fait trois ans puis ça fait trois ans. Je pense que j'aimerais qu'on ramène ça un peu plus dans le contexte que je dis réel. Donc, quant au système universel, l'application a débuté en décembre 1995 pour les demandes qui se faisaient à partir du 1er décembre 1995 – c'est exact? – alors que ça, c'était la première phase. Et la deuxième phase, c'est-à-dire à partir de mai 1996 – je pense que c'est le 16 mai 1996 – là c'est tous les dossiers qui étaient au ministère de la Justice qui ont été transférés au ministère du Revenu pour l'application. Donc, là on est rendu à mai 1996, et le Vérificateur général a débuté ses vérifications en janvier 1998. Est-ce que c'est ça?

Mme Malo (Nicole): Décembre 1997, je pense.

M. Côté: Décembre 1997.

M. Bédard (Gilles): Septembre 1997.

Mme Malo (Nicole): Septembre 1997.

M. Côté: Donc, à peu près un an et demi après l'application. Je pense que, avec l'arrivée d'un nouveau programme ou l'application d'une nouvelle loi, vous étiez en plein dans, je dirais, la bousculade au niveau de l'application à l'intérieur du ministère. Donc, je pense que, lorsqu'on parle de trois ans, à partir du moment où le Vérificateur est allé sur place, ça faisait un an et demi, l'application comme telle de la loi. Il ne faut pas parler de trois ans, là. Je pense que ça, là, il faut que ce soit ramené dans le vrai contexte.

Vous avez mentionné également que, bon, vous admettez qu'il y a des imperfections. Ce n'est pas parfait, puis je pense que ça, tout le monde le reconnaît, puis c'est un peu normal dans toute application nouvelle parce qu'on dit que, dans l'entreprise privée, on atteint la vitesse de croisière après trois à cinq ans d'expérience dans l'entreprise. Donc, ça veut dire qu'il y a une période de temps d'adaptation, que ce soit au niveau des systèmes à mettre en place, au niveau de la main-d'oeuvre qui doit être recrutée et mobilisée pour l'application. Bien, je pense que ça, faut tenir ça en considération aussi.

Il est mentionné aussi que, depuis l'application de la loi, les pensions qui étaient versées sur une base volontaire étaient à 45 % avant l'entrée en vigueur de la loi puis que maintenant elles sont à 74 %. Bien, je pense que, tout de suite là, il y a un incitatif qui s'est créé pour la version des pensions alimentaires. Je pense que ce sont des facteurs que je voulais un peu relever pour justement ramener ça dans le contexte, que, au moment où le Vérificateur général a fait sa vérification, vous étiez en plein dans le brouhaha, si vous voulez, de l'implantation de cette nouvelle loi et de l'application de cette nouvelle loi.

Moi, ma première question, j'aimerais la poser au niveau du Vérificateur. Mais, en premier lieu, j'aimerais que nos deux organismes, Vérificateur général et Protecteur du citoyen... Lorsqu'on dit dans le rapport du Protecteur du citoyen: «Le 11 mai 1995, l'Assemblée nationale adoptait à l'unanimité la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires», alors que le Vérificateur général dit: «Le 16 mai 1995, l'Assemblée nationale adoptait la loi», alors, pour deux organismes censés assurer soit la protection des citoyens ou la protection des finances, est-ce que c'est la même loi, oui?

M. Breton (Guy): Oui. Elle a été adoptée le 11 mai, M. le vice-président, et sanctionnée le 16 mai. Nous avons parlé de la date de sanction, dans notre cas.

M. Côté: On dit «adoptait la loi facilitant»...

(10 h 50)

Mme Peloquin (Marie-Josée): Nous avons parlé de la date d'adoption, dans notre cas.

Ampleur du dépassement des prévisions des coûts

M. Côté: Et, dans les deux cas, c'est adoption. En tout cas. J'aimais apporter cette correction-là. Et, deuxièmement, dans le 2.3 du rapport du Vérificateur, lorsque vous parlez que les coûts opérationnels relatifs au nouveau régime de perception des pensions alimentaires dépassent jusqu'à maintenant les prévisions de 125 %, donc qu'un dépassement de 70 000 000 \$ est à prévoir après 10 ans de fonctionnement, de quelle manière vous avez pu ramener ça à ce montant-là sur 10 ans alors que la loi était à son début d'application? De quelle manière ou sur quelle base vous êtes arrivés à ce 70 000 000 \$ là après 10 ans lorsque qu'on sait aujourd'hui que ça change tellement rapidement que je me demande comment on a pu se baser sur 70 000 000 \$ sur les 10 ans?

M. Breton (Guy): M. Marc-André Lepage va vous donner une réponse, puisqu'il a participé à ce calcul.

Le Président (M. Chagnon): M. Lepage, s'il vous plaît.

M. Lepage (Marc-André): M. le Président, le pourcentage de 125 % d'excédent est sur une période, comme on dit, jusqu'à maintenant de 26 mois, donc ce qui revient à peu près à 60 % d'excédent par année. Nous avons pris les coûts actuels, 26 mois d'opération, on les a projetés sur une période de 10 ans. En tenant compte de certaines pondérations aussi, là, que le régime se stabiliserait, que l'augmentation de personnel qui a vécu dans les premières années ne se répéterait pas dans les années... On a tenu compte de différents facteurs pour en arriver à justifier le 70 000 000 \$ d'augmentation. Mais on a pondéré chacun des facteurs.

M. Côté: Les facteurs étaient pris en considération.

M. Lepage (Marc-André): Oui.

Comparaison avec les régimes similaires qui existent ailleurs

M. Côté: L'autre question à Mme Malo, s'il vous plaît. Bon, on relève souvent l'efficacité du régime lors de son application parce que, moi, je dis que c'est lors de son application qu'on a constaté ces choses-là. Peut-on comparer l'efficacité du régime de perception alimentaire avec ceux qui existent ailleurs? J'aimerais que vous nous fassiez un peu un tableau sur où ça existe ailleurs, la manière dont ça s'est implanté, quels sont actuellement, j'imagine, les endroits qui ont atteint leur vitesse de croisière comparativement à où on est rendus présentement, nous autres.

Mme Malo (Nicole): Bon, il n'est pas facile nécessairement de comparer des programmes parce que les programmes ont tous des variantes qui peuvent amener des coûts ou des fonctionnements différents. Nous avons quand même procédé à une certaine lecture d'autres systèmes qui, eux, ont plus de temps de vie que le nôtre. Si nous nous comparons, par exemple, aux États-Unis, les programmes ont à peu près 20 ans d'âge, ceux qu'on a regardés; l'Ontario a 10 ans d'expérience derrière lui.

Malgré qu'il y ait des différences dans les variantes, peut-être vous donner quelques exemples. Aux États-Unis, le gouvernement américain impose maintenant aux employeurs l'obligation de déclarer tout nouvel employé au Système national de repérage. Ils ont ce qu'ils appellent le National New Hire Reporting System. C'est un système qui permet de retracer les débiteurs alimentaires, puisque c'est une obligation faite aux employeurs de déclarer sur-le-champ des travailleurs. La plupart des États américains offrent le service de perception des pensions alimentaires sans toutefois l'imposer, et il y a aussi des systèmes qui se situent à mi-chemin

entre l'imposition ou pas. Dans les comparaisons qu'on a faites, on est allés voir dans l'État du Massachusetts qui a opté pour une approche qui est basée sur une offre de service. Faut se rappeler que c'est le ministère du Revenu au Massachusetts qui gère le Programme de perception des pensions alimentaires qui a été d'ailleurs à la base de recommandations faites...

M. Côté: Depuis quand il existe, au Massachusetts?

Mme Malo (Nicole): Au Massachusetts? Depuis 20 ans.

M. Côté: Vingt ans?

Mme Malo (Nicole): Depuis ce temps-là, il y a eu une réingénierie complète des processus il y a 10 ans, et j'imagine qu'après 10 ans aussi ils doivent travailler continuellement à l'améliorer. C'est un système d'adhésion sur consentement ou d'imposition par le juge, et le coût actuel, le coût annuel du régime est de 61 000 000 \$ pour une perception de 247 000 000 \$, 248 000 000 \$. Et, si on fait un ratio du coût d'opération sur les montants recouverts, ils ont donc un ratio de 24,7 % de coût par rapport aux montants recouverts. Ça, c'est un ratio annuel. Si on va du côté...

M. Côté: Alors que nous...

Mme Malo (Nicole): Nous, si on se basait sur le coût de la dernière année, 1997-1998, notre coût de 24 000 000 \$ sur le 100 000 000 \$ et quelques nous donne un ratio de 17,5 %. Si on fait le coût global de tout ce que nous avons collecté depuis le début du régime et de ce que nous avons coûté depuis le début du régime, nous avons coûté 44 000 000 \$, si on additionne les budgets annuels, et nous avons collecté 183 000 000 \$. C'est un ratio de 24 %. Donc, c'est un ratio tout à fait comparable aux coûts des États américains.

Dans un système comme l'Ohio, qui, lui, a un système obligatoire où on impose à toutes les ordonnances d'être perçues via le percepteur des pensions alimentaires, ils ont un coût de 161 000 000 \$ pour 981 000 000 \$ de perception sur une base annuelle, ce qui veut dire un ratio de 16 %. Et, dans ce cas-là, on se retrouve à une comparaison, puisqu'on est à 17,9 % sur une base annuelle, l'année 1997-1998, avec ce qu'on a collecté et ce qu'on a coûté. Donc, si on se compare à ce qui se fait dans les différents programmes ailleurs, on se retrouve avec des ratios comparables.

M. Côté: Des ratios comparables. Que ce soit avec 20 ans d'expérience ou avec un an et demi d'expérience, ça s'équivaut.

Mme Malo (Nicole): Oui.

M. Côté: Alors, ça va, pour le moment. Je vais laisser un autre collègue...

Le Président (M. Chagnon): Dans les mêmes données, est-ce que vous avez des données sur le temps que, en Ohio ou au Massachusetts, on a entre le moment où les gens reçoivent dans ce service...

Mme Malo (Nicole): Sur les délais?

Le Président (M. Chagnon): Le délai, oui.

Mme Malo (Nicole): Non, je n'ai pas les données sur les délais. C'est une donnée qu'on devrait avoir, effectivement.

Le Président (M. Chagnon): M. Gobé.

M. Gobé: Merci, M. le Président. Mme Malo.

Mme Malo (Nicole): Oui, M. Gobé.

Ventilation des données sur le nombre total de dossiers

M. Gobé: Vous nous avez communiqué des nouveaux chiffres, hein? On avait un tableau qui parlait de 71 617 dossiers totaux, dont 68 067 assignés, 3 550 non assignés, au 31 mars. Là, vous nous arrivez avec 84 050 dossiers totaux. Pourriez-vous nous ventiler ça? Combien y en a-t-il qui sont assignés et non assignés?

Mme Malo (Nicole): Là, j'ai un peu de difficultés à vous donner ces données-là, je pense.

M. Gobé: Bien, là, je ne comprends pas parce que, si vous avez celles précédentes, celles-là, on parle de 13 000 dossiers de plus, ça ne doit pas être tellement compliqué à savoir. Ou ils sont assignés ou ils ne sont pas assignés. Si vous ne le savez pas, c'est que...

Mme Malo (Nicole): Non, je vais vous expliquer un élément. Dans le rapport du Vérificateur général, que nous avons d'ailleurs totalement endossé, le Vérificateur général faisait état de nos lacunes au niveau du système d'information de gestion. Il faisait état aussi que nous étions en train de développer un module d'indicateurs et d'information de gestion dans la livraison du système, au printemps dernier. Effectivement, nous avons livré ce module d'information de gestion, ce qui nous permet aujourd'hui d'avoir une information plus précise qui par ailleurs nous amène à des données qui, par rapport aux données que nous avons, amènent une couleur un peu différente. Actuellement, si on veut y aller dans la perspective, on a un nombre d'assignations un peu plus élevé que celui que vous aviez, qui était – excusez, je vais prendre le graphique parce que je vais me retrouver plus facilement dans le programme – au 31 mars 1998, à 3 550. Nous sommes aujourd'hui, avec les données beaucoup plus précises et plus validées, à 5 000 dossiers.

M. Gobé: C'est-à-dire que, si je comprends bien, sur les 12 433 dossiers nouveaux qui se sont ajoutés... C'est ça?

Mme Malo (Nicole): C'est ça.

M. Gobé: Vous dites dans votre discours: Au 30 septembre, c'est maintenant 84 050 dossiers de pensions alimentaires qui ont été reçus. Maintenant, à mi-année, nous avons reçu 12 433 dossiers, soit 50 % comparativement à l'an passé. De ces 12 433, là, il y en a combien qui sont assignés?

Mme Malo (Nicole): En fait, du total de dossiers, hein, parce que je ne peux pas dire que c'est... du total de dossiers on a la différence entre le 5 000 et le 12 000, plus l'inventaire que nous avons non assigné à l'époque. Nous avons 3 550 non assignés au 31 mars 1998 – ça, c'était dans le tableau que vous avez devant vous, dans le document du bilan – ajoutez à ça le 12 400 dossiers que nous avons reçus, nous sommes donc avec un inventaire global que nous avons reçu sur six mois... ce que nous avons reçu sur six mois plus ce qu'on avait déjà en inventaire non assigné, donc 15 000 ou 16 000 dossiers, et sur les 16 000 dossiers nous en avons 5 000 qu'on appelle au prétraitement, donc à l'étape où je vous indiquais tantôt, qui sont en train de rechercher de la précision ou de voir à l'ouverture des dossiers.

(11 heures)

M. Gobé: Donc, si je comprends bien, les dossiers qui sont accumulés depuis les six derniers mois, il y en a 7 900 qui ne sont pas assignés.

Mme Malo (Nicole): Non. Ce n'est pas ça que je dis. C'est pas des données cumulatives, ça. Alors, vous aviez, au 31 mars 1998, 3 500 dossiers qui n'étaient pas assignés.

M. Gobé: Oui.

Mme Malo (Nicole): Ils étaient comme dans, mettons-le en exemple, une banque qui avait pas encore de... ils étaient vraiment dans la phase de prétraitement chez nous.

M. Gobé: Il y a 12 000 de plus, 12 400 de plus.

Mme Malo (Nicole): Nous avons reçu 12 400 de plus au total. Ça nous fait donc, si nous prenons pour acquis que ces 12 000 là sont rentrés le 31 mars...

M. Gobé: 15 900.

Mme Malo (Nicole): ...ça veut dire 15 900. Alors, sur les 15 900, au total il y en a un 5 000 qui sont actuellement à ce qu'on appelle la phase de prétraitement.

M. Gobé: Mais est-ce qu'ils sont assignés ou pas assignés?

Mme Malo (Nicole): Non. Ils ne sont pas assignés. Ils sont en prétraitement.

M. Gobé: O.K.

Mme Malo (Nicole): Alors c'est la phase que j'expliquais tantôt où on regarde les documents, on voit s'ils sont précis, on essaie de trouver de l'information plus précise sur les documents. C'est à peu près ça, mesdames?

Une voix: Oui.

Délais entre la réception du dossier, son assignation et la réception du premier chèque (suite)

M. Gobé: Combien de temps ils sont en attente, ces 5 000 dossiers non assignés?

Mme Malo (Nicole): Alors, si on reprend... Est-ce que vous avez le délai d'attente sur cette étape-là? Si je reprends tantôt la réponse que j'ai donnée, c'était le délai global où on disait que le délai global entre le moment où je reçois le dossier au ministère...

M. Gobé: 104 jours?

Mme Malo (Nicole): C'est 104 jours pour les nouveaux dossiers, ça inclut la période de prétraitement. Ça prend la date de réception au ministère et la date au moment où il y a un premier versement. C'est bien ça, les 104 jours?

Une voix: Oui.

Mme Malo (Nicole): Bon. Alors, ça inclut la phase de prétraitement et les phases subséquentes de traitement des dossiers et contact avec l'employeur...

M. Gobé: O.K. Regardez, Mme Malo, si je comprends bien, les 3 550 dossiers là qui étaient de six mois déjà antérieurs, je présume qu'ils ont été réglés.

Mme Malo (Nicole): Oui. Oui. Et, donc, les 5 000 font partie des 12 000 nouveaux.

M. Gobé: Donc, qui sont arrivés dans les six derniers mois?

Mme Malo (Nicole): C'est ça.

M. Gobé: Bon. Est-ce que, les 5 000, ils datent des premiers mois ou des trois derniers mois du six mois là? C'est ça, que je veux savoir.

Mme Malo (Nicole): Bien, en principe, à moins qu'il y ait des urgences dans les dossiers, on est «first in, first out» – excusez l'expression anglaise – premier arrivé, premier servi. On fonctionne selon une opération qui est au fur et à mesure de l'entrée des dossiers. Il est possible que des situations très problématiques nous amènent à prendre un dossier... et d'ailleurs on a toujours dit depuis le début que...

M. Gobé: Donc, ça ne s'est pas amélioré.

Mme Malo (Nicole): Et je vous rappelle qu'on a fait introduire des modifications à la loi en 1997 pour permettre aux débiteurs de se payer entre eux pendant quatre mois. Donc, c'est clair que les dossiers où il y a un paiement et dans la mesure où on est capable d'identifier au départ du traitement du dossier les dossiers dans lesquels les gens continuent à se payer... Parce qu'en général ils ont commencé à se payer des pensions alimentaires.

M. Gobé: On comprend ça, Mme Malo, mais, moi, mon point est surtout de constater que d'après ce qu'on peut voir il n'y a pas d'amélioration dans la rapidité de traitement, parce que...

Mme Malo (Nicole): Alors, on a...

M. Gobé: ...excusez-moi, sur les 12 000 dossiers qui ont été déposés dans les six derniers mois, il y en a 5 000 qui ne sont pas

traités, si on parle de 40 % là, à peu près, parce qu'on prend pour acquis que les 3 500 ont été réglés, puis j'espère qu'ils sont réglés, eux autres, ils ont plus que six mois. Donc, les 5 000 quelque chose qu'on retrouve maintenant, c'est des dossiers de six mois.

Mme Malo (Nicole): Je vous dirai deux choses à ce que vous me dites.

M. Gobé: Alors, 40 % ne sont pas traités. Ça veut dire que votre taux de traitement des six derniers mois, c'est que c'est 60 % des dossiers. C'est pas très rapide. Je pense que le Vérificateur a raison lorsqu'il pose des mises en garde, là.

Mme Malo (Nicole): Ce que nous avons reconnu jusqu'à maintenant, c'est que nous avons des problématiques de délai de dossier, mais, quand je parle de 5 000 en prétraitement, je parle de dossiers qui ne sont pas sans analyse. Dans les 5 000 dossiers que je viens de vous donner comme donnée, ce n'est pas 5 000 dossiers qui sont dans une boîte en attendant que quelqu'un ouvre le couvert, ce sont 5 000 dossiers, dont une certaine proportion, sans doute, ne sont pas encore ouverts parce qu'il en arrive à tous les jours...

M. Gobé: Non, je comprends, mais ils ne sont pas assignés en traitement à un agent en particulier. Donc, ils ont reçu un avis de réception, peut-être, et peut-être un formulaire à remplir, je ne sais pas, mais on considère donc qu'ils ne sont pas à la phase d'être traités, d'être assignés. Quand c'est assigné, c'est parce que ça se traite. Bon. Ça, c'est une chose qu'on constate, il y en a 5 000. Dans les 7 900 autres, combien reçoivent un chèque actuellement?

M. Malo (Nicole): Sur les 7 000 autres...

M. Gobé: C'est ceux qui ont été assignés, là.

M. Malo (Nicole): Mais, quand vous me demandez de l'information sur les 7 000 autres, moi, je peux vous donner le...

M. Gobé: Bien, oui, vous me dites qu'il y en a 5 000 qui n'ont pas été assignés, puis 7 900 assignés. Combien reçoivent leur chèque dans les assignés? Comment sont réglés, terminés?

M. Malo (Nicole): Ce que je peux vous donner, c'est le chiffre global de chèques émis pour un nombre de clientèles émises.

M. Gobé: Bien, non, mais, moi, j'aimerais... Là, vous me donnez un chiffre de six mois, donc vous avez des statistiques puis des données sur les six derniers mois, on a parlé de 12 433 dossiers, vous ne l'avez pas inventé quelque part. Il y a quelqu'un qui a dû vous donner une feuille avec des chiffres. Bon. Là, vous me dites maintenant qu'il y en a 5 000 qui ne sont pas assignés, donc pas donnés à un fonctionnaire ou à une fonctionnaire – le mot assignation, c'est ça que ça veut dire dans la langue française – si je comprends bien, vous ne l'avez pas mis là pour rien. Bon. Les 7 900 ou 8 000 qui restent, eux, sont assignés. Donc, ils ont quelqu'un qui est censé les traiter. Il y en a combien qui maintenant ont abouti et dont les gens, les mères de famille – ou les pères de famille, ça peut arriver – reçoivent un chèque? De ces 7 900 là.

M. Malo (Nicole): Alors, je vous rappelle, je ne suis pas capable, je ne suis pas en mesure de vous fournir sur le chiffre des 9 000 ou les...

M. Gobé: Bien, est-ce qu'il y a quelqu'un dans votre entourage... il y a à peu près 20 fonctionnaires ici, est-ce qu'ils peuvent nous répondre?

M. Malo (Nicole): Ce que je peux vous dire... Je vais leur demander de répondre, mais je vous rappelle, juste au départ, le chiffre que j'ai donné tantôt sur la moyenne, c'est 104 jours pour les nouveaux jugements entre le moment de réception et le moment de versement d'un premier chèque. Je vous rappelle aussi, par ailleurs, qu'il y a probablement là-dedans des gens qui n'ont pas reçu de chèque, qui vont peut-être encore être un an sans recevoir de chèque. Il ne faut pas s'en surprendre non plus, parce que notre taux de performance dépend aussi de la solvabilité des gens qu'on a devant nous. Et on aura toujours des dossiers qu'on ne sera jamais capable de récupérer même s'ils sont au Centre de perception fiscale, et ceux-là vont toujours, je dirais, contribuer à défaire un peu notre moyenne de performance, parce que, quand on calcule au versement du chèque, s'il n'y a jamais de chèque de versé parce que la personne n'est pas solvable, bien, je vais traîner des inventaires qu'il va falloir, avec les nouveaux outils qu'on s'est donnés au mois de juin dernier, raffiner pour vraiment bien distinguer les catégories pour se donner de bonnes images. Et ça, malheureusement, aujourd'hui, ce système que nous avons mis en place en juin ne nous permet pas encore, dans tout son raffinement, de nous donner tous ces détails-là.

M. Gobé: Je comprends.

M. Malo (Nicole): Mais je vais peut-être demander à Mme Francine Martel-Vaillancourt de préciser des informations.

M. Gobé: Moi, je veux les chiffres. Combien de chèques sont émis? Combien sont réglés dans le 7 900 qui est en traitement?

Le Président (M. Chagnon): Mme Martel-Vaillancourt, s'il vous plaît.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Francine Martel-Vaillancourt. Malheureusement, je ne suis pas en mesure de vous dire, dans ces dossiers-là, spécifiquement lequel a un chèque et lequel n'en a pas précisément parce qu'il faudrait faire une extraction précise par rapport à ces dossiers-là qui sont arrivés. Je pense qu'il faut vous dire que vous aviez les dossiers... quand vous parliez du 3 550 tout à l'heure, c'est des dossiers qui étaient en attente d'assignation, mais on avait aussi des dossiers sur lesquels on travaillait et qui, pendant cette période-là, sont arrivés ce qu'on appelle en suivi, nous autres, c'est-à-dire des dossiers pour lesquels on a émis un chèque.

Ce que je veux simplement dire, c'est que, pendant cette période du début de l'exercice financier jusqu'à maintenant, on a sorti des chèques pour des nouveaux dossiers qui nous sont arrivés pendant cette période-là, on a sorti des chèques pour des dossiers qui étaient sur le point d'être finalisés au 31 mars mais pour lesquels le dossier est arrivé à sa fin en début d'avril, par exemple. Donc, ce n'est pas possible de dire spécifiquement, pour les 12 000 nouveaux dossiers qui sont arrivés entre le 1er avril et le 30 septembre, pour lesquels précisément on a émis des chèques. Je ne peux pas vous donner le nombre précis; maintenant, il faudrait faire une extraction pour être en mesure de le donner de façon précise.

(11 h 10)

M. Gobé: O.K. Alors, disons que je prends pour acquis que vous n'êtes pas à date pour me répondre à ces dossiers-là, hein? Ou vous ne le savez pas ou alors le chiffre est assez important puis vous préférez pas le divulguer, je ne sais pas. Je me pose la question et je suis en droit de me la poser quand on sait les lacunes qui ont été reconnues par le Vérificateur général dans le système.

Nombre de dossiers en perception pour lesquels des chèques sont émis

Je vais vous poser une autre question. Dans les 79 000 dossiers qui sont en traitement, c'est-à-dire les 68 000 plus les 7 000 et quelques nouveaux, d'accord, il y en a combien, de chèques, qui sont envoyés là-dessus? Il y en a combien qui reçoivent des chèques? Est-ce qu'il y a 79 000 chèques, il y en a 55 000, 63 000 ou c'est toujours en traitement?

Mme Malo (Nicole): Alors, si on prend les données... Là-dedans, on pourrait peut-être vous expliquer les catégories de dossiers. On a des dossiers qui sont en paiement. Il y a des dossiers qu'on peut appeler en activité faible ou presque fermés. C'est un certain nombre de dossiers qu'il ne faut pas minimiser dans notre nombre global de dossiers, qui ont donc été traités, mais qui, aujourd'hui, sont fermés pour différentes raisons. Ils sont fermés parce que la pension est terminée – puis il y en a quelques-uns comme ça – parce qu'il y a des pensions qu'on a prises en cours de traitement, ils sont fermés parce que, dans certains cas, il n'y a pas de capacité de récupération, le débiteur ou la débitrice sont à l'aide sociale et, comme étant à l'aide sociale, on attend des contacts de l'aide sociale pour nous dire: Il n'est plus à l'aide sociale et puis il a retrouvé son revenu. Donc, dans ces cas-là, on ne peut pas et on ne fait donc pas d'activité là-dedans.

Je vais reprendre, au 30 septembre, les données par catégories de dossiers. Alors, sur le 84 000 dossiers, au total, je vous ai parlé des 5 000 en prétraitement, je vous dirais qu'en fermés et en faible activité, on en a 18 600.

Le Président (M. Chagnon): Il y a eu cessation d'activité dans ceux-là. C'est ça?

Mme Malo (Nicole): Ou presque. Dans le fond, c'est presque plus...

Le Président (M. Chagnon): Est-ce que vous pourriez nous déposer le tableau, s'il vous plaît?

Mme Malo (Nicole): Oui, on pourrait sans doute...

M. Gobé: Oui, c'est une bonne idée.

Mme Malo (Nicole): Je vais vous fournir la donnée, parce qu'ici on est dans un tableau, comme je vous expliquais tantôt, qui

compare à partir de nos nouveaux outils. Donc, dans ce tableau-là, vous ne pourriez plus vous retrouver par rapport à ce que vous avez devant vous, facilement.

M. Gobé: Est-ce que vous vous y retrouvez, vous? Ha, ha, ha!

Mme Malo (Nicole): Oui, mais il faut bien comprendre...

M. Gobé: Vous avez les résultantes aussi, un peu.

Mme Malo (Nicole): Et ça répond justement aux objectifs du Vérificateur général, dans ses commentaires de mars dernier, d'avoir un outil beaucoup plus raffiné et, comme, cet outil-là, il est entré en fonction en juin, qu'on a travaillé à le lire et le raffiner encore au cours de l'été, les données qu'il nous fournit sont plus précises, mais elles ne sont pas nécessairement historiques.

Le Président (M. Chagnon): Bien, il doit y avoir une certaine compatibilité avec les données qu'on a ici.

M. Gobé: Moi, j'ai vu «actualisées», plutôt qu'«historiques».

Mme Malo (Nicole): Oui, et c'est pour ça...

M. Gobé: Alors, c'est quoi, le chiffre, exactement? Combien de chèques sont émis?

Mme Malo (Nicole): Alors, des dossiers qui sont en perception, pour lesquels il y a des chèques d'émis, c'est 53 300 dossiers.

Le Président (M. Chagnon): Au mois de septembre.

Mme Malo (Nicole): Au 30 septembre. Il y a 7 000 dossiers qui sont assignés, mais sont en traitement actifs...

M. Gobé: 53 000, vous dites?

Mme Malo (Nicole): Il y a 53 000 dossiers...

M. Gobé: 53 000 chèques émis, bien, perception qui se réalise.

Mme Malo (Nicole): ...je vous dirais, ce qu'on appelle des dossiers qui sont en perception.

M. Gobé: O.K.

Mme Malo (Nicole): Donc, il y a des chèques qui rentrent...

M. Gobé: 53 000...

Mme Malo (Nicole): ...que ce soit parce que le Centre de perception fiscale est intervenu ou que la direction directement...

M. Gobé: Donc, on parle de 53 000 réglés.

Mme Malo (Nicole): Bon, alors, on parle de 53 000 réglés, plus il y a quand même les 18 000 dossiers ce qu'on appelle en activité faible et fermés.

Il faudrait se rappeler que le ministère du Revenu n'est pas l'agent payeur comme quand je fais mes remboursements d'impôts ou comme la Sécurité du revenu quand elle a un client. Je rembourse quand j'ai de l'argent dans ma caisse, et l'argent de ma caisse vient de débiteurs ou débitrices.

J'ai des dossiers dans lesquels le débiteur ou la débitrice n'a pas d'argent à mettre dans la caisse, et ça, malheureusement pour les créanciers et créancières, ça ne rapporte pas d'argent après que j'aie payé les avances qui me sont permises par la loi et ça fait partie d'un certain pourcentage des dossiers fermés ou en faible activité.

M. Gobé: Oui, mais là...

Données sur les dossiers en activité faible et les dossiers fermés

Mme Malo (Nicole): Ce n'est pas un régime qui fournit de l'argent peu importe la capacité financière du débiteur ou de la débitrice.

M. Gobé: Donc, vous êtes en train de nous dire qu'il y a 18 000 femmes ou mères de famille qui, malgré...

Mme Malo (Nicole): Non, non, ce n'est pas ça que j'ai... Non, non, vous m'avez très...

M. Gobé: Laissez-moi préciser, vous me direz après.

Mme Malo (Nicole): Vous m'avez très bien compris, mais...

M. Gobé: Non, non. Regardez, vous avez dit... Vous ne savez pas ce que je vais vous poser comme question, vous ne pouvez pas m'interrompre tout de suite. Vous venez de dire qu'il y a 18 000 dossiers fermés ou en activité faible.

Mme Malo (Nicole): C'est ça.

M. Gobé: Est-ce que je dois comprendre que, malgré votre loi, il y a 18 000 femmes, mères de famille, qui ne sont pas capables de recevoir de pension alimentaire?

Mme Malo (Nicole): Je ne pense pas que vous puissiez conclure ça, parce que, dans les fermés...

M. Gobé: Qu'est-ce qu'on doit conclure?

Mme Malo (Nicole): ...et les «faible activité», je vous l'ai dit tantôt, même si le régime n'a que trois ans, il y a des dossiers que nous traitons qui sont soit parvenus du ministère de la Justice, pour au moins 13 000, 14 000, soit qu'ils ont été signalés en défaut de paiement mais qui étaient des jugements de longue date.

On sait qu'un jugement de pension alimentaire a à peu près une durée de vie de 10 ans; donc, une pension payable est payable pour à peu près 10 ans. Donc, dans ces 18 000 dossiers, il y a des dossiers pour lesquels la pension alimentaire est terminée, elle n'est plus payable, il n'y a plus rien à payer dans ce dossier-là.

M. Gobé: Combien il y en a?

Mme Malo (Nicole): Pour nous, il a été ouvert.

M. Gobé: Combien?

Mme Malo (Nicole): Je ne suis pas en mesure, à moins que mes gens l'aient, mais on n'est pas actuellement en mesure... Les outils que nous nous sommes donnés, qu'on vient de mettre en place... Et ça me fera plaisir, dans un an d'ici, de revenir avec des outils plus performants.

M. Gobé: Mme Malo, vous comprendrez que c'est quand même un peu désolant de voir qu'avec les millions de dollars que vous avez investis dans l'informatique, les 24 000 000 \$ qui sont dépensés pour du personnel, les 500 employés que vous avez, la quinzaine qui est assise, ici, en arrière de vous, vous ne soyez pas capable de nous fournir...

Mme Malo (Nicole): Je vous mets au défi...

M. Gobé: ...permettez, une ventilation de l'état de chacun des dossiers, ou par catégorie. Moi, je me pose la question: Qu'est-ce qui se passe dans votre boîte? «C'est-u» le fouillis administratif? Je vois que le Vérificateur dit que des gens font des logiciels de jeux vidéo.

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

Mme Malo (Nicole): M. le Président...

M. Gobé: Est-ce que c'est ça, l'activité principale? C'est quoi?

Le Président (M. Chagnon): M. le député. Mme la sous-ministre.

Mme Malo (Nicole): M. le Président, j'aimerais bien préciser ici et rappeler que, comme tout le monde, nous aurions souhaité avoir une clé magique qui aurait fait que le premier jour où on aurait mis la clé dans le système, tout aurait été à la perfection, nous aurions eu tous les outils les plus beaux, les plus parfaits, les plus conviviaux qui soient pour traiter des dossiers, de sorte que nous partions avec tout et l'information de gestion et la capacité de traiter les dossiers et même la capacité de générer des revenus chez le débiteur si nous avions pu.

Jamais le système... On a fait le choix, à l'époque, d'une part, d'accélérer le démarrage du programme pour faire en sorte de dégager des montants plus rapidement. Nous avons fait un autre choix, celui d'abord de se donner un système opérationnel qui avait des lacunes évidentes – on n'a jamais contesté ça – quant à sa capacité de lire l'information de gestion, ce pourquoi nous avons fait d'ailleurs des modifications au système que nous avons implantées en juin et que nous sommes encore en train de roder et de lire plus facilement. Donc, nous avons un système en évolution. Et ce n'est pas anormal que nous nous retrouvions à une époque où nous ne sommes pas encore en mesure de vous donner la totalité de l'information.

Comme je vous rappelle, je voudrais bien avoir cette capacité; je ne l'ai pas cette capacité et je ne peux pas, même si je n'étais pas là à l'origine du système, critiquer les gens, qui ont bâti de la façon la plus adéquate qu'ils ont pensé à l'époque, d'avoir mis en place un système qui n'avait pas les informations de gestion. Ils ont préféré faire sortir des chèques avant d'avoir une information de gestion. Nous nous retrouvons avec une information de gestion qui présente certaines lacunes que nous sommes en train de clarifier.

M. Gobé: Bon. O.K. Je comprends.

Mme Malo (Nicole): Troisièmement, je voudrais dire quand même que... Et jamais dans tout le débat du régime... dans le débat précédant l'adoption de la loi, il n'a jamais été entendu, je pense, que nous allions – que le gouvernement, que quelque ministère qui administrerait cette loi-là – que qui que ce soit pouvait se substituer au débiteur pour donner l'argent à la créancière, sauf pour les avances pour un maximum de 1 000 \$, d'ailleurs que le Vérificateur a trouvé, dans certains cas, que nous avons été plus généreux que ce que la loi nous permet.

Le Président (M. Chagnon): Mme Malo, vous disiez: J'aimerais ça avoir la clé qui me permettrait de partir le 1er décembre 1995, tout est opérationnel, tout a été réfléchi, pensé, et ça fonctionne.

Mme Malo (Nicole): Ce n'est pas la vie. Ça n'a jamais été la vie dans aucun des systèmes.

Choix du système informatique

Le Président (M. Chagnon): Tout à l'heure, on a évoqué d'abord un problème: vous aviez une carence de 60 % de vos informations sur votre clientèle. Ça vous a amené à engager 340 % plus de personnel que ce que vous aviez prévu puis à dépenser finalement 125 % de plus que ce que vous aviez prévu. Vous nous dites: On n'a pas aujourd'hui les systèmes d'information nécessaires, c'est-à-dire notre système informatique ne répond pas à ce que nous aurions voulu avoir. Mais, si on regarde comment ça a été planifié, cette opération-là, si on retourne en 1995-1996, je lis dans le rapport du Vérificateur général trois éléments.

(11 h 20)

Le premier, c'est que: «...aux prises avec un échéancier serré et des estimations désuètes et restreintes, le ministère a développé un système peu performant dont les coûts ont dépassé de plus de 40 % les estimations et qui ne répond que partiellement aux besoins des utilisateurs. Il n'est pas en mesure d'effectuer le calcul de la pension à verser en fonction des différentes modalités des jugement.»

On repart. «Bien que le ministère ait investi près de 8 millions de dollars – 2.37 dans le rapport du Vérificateur général – dans le développement du système d'information "Perception automatisée des pensions alimentaires", celui-ci ne répond que partiellement aux exigences du régime.» Un document d'orientations systémiques produit à l'étape de l'étude de faisabilité – donc on remonte à l'époque où on planifiait – recommandait une solution technique sur ordinateur central, choix qui semblait le plus pertinent, le

moins coûteux et le moins risqué. Or, le ministère, en retenant une autre solution de type client-serveur, a fait preuve d'une grande témérité.

Le Vérificateur général a étudié cette question-là et s'est aperçu que vous aviez eu un document d'orientation qui vous a suggéré d'acheter un modèle d'ordinateur, c'est-à-dire un ordinateur central, plutôt qu'un ordinateur qui vous amenait dans un environnement client-serveur, ce qui vous a coûté 4 400 000 \$ au lieu des 2 200 000 \$ qui étaient les conclusions de votre étude préparatoire à la mise sur pied du service que vous cherchiez à mettre. Est-ce qu'on peut comprendre comment est-ce qu'on a pu faire ce choix inverse à celui qui aurait dû être fait?

Mme Malo (Nicole): Je vais laisser plus en détail M. Boisvert répondre à cette question. Ce qu'on a pu répondre, vous l'avez lu, j'imagine, dans le rapport, c'est qu'il y a aussi d'autres facteurs que le coût qui ont été pris en considération dans le choix de la plateforme client-serveur: c'est ceux de la flexibilité pour le développement, la convivialité pour les utilisateurs et l'avantage aussi de la rapidité dans le développement avec les langages particuliers au client-serveur. Je pense qu'il faut se rappeler qu'à l'époque c'était sans doute un choix qui était par rapport à l'expertise et l'expérience du ministère et possiblement l'expertise et l'expérience de la plupart des organisations publiques et privées de l'époque. À ma connaissance, il y avait peu de programmes client-serveur. Peut-être qu'à l'œil, disons, on peut se dire que c'était un risque un peu plus grand, mais il y avait des avantages incontestés en termes de disponibilité.

Mais je vais m'arrêter là pour demander à M. Boisvert de commenter davantage sur cette question du choix, parce que vous comprendrez que ce n'est pas du tout ma spécialité.

Le Président (M. Chagnon): M. Boisvert, s'il vous plaît.

M. Boisvert (Pierre): Pierre Boisvert. Bien, voici. Le choix du client-serveur qui a été fait en 1995 s'appuyait essentiellement sur deux constats qui avaient été faits, c'est-à-dire le délai qui était demandé aux technologies pour livrer le système, c'est-à-dire, à l'époque, c'étaient huit mois qu'on avait pour livrer le système, ce qui représentait environ un développement de 40 personnes-années, donc un développement très court. L'autre élément – et Mme Malo en a fait référence un peu – une connaissance des processus opérationnels qui était... disons, on était assuré qu'il y aurait un développement important suite à la connaissance qu'on aurait sur les processus, donc qu'on aurait beaucoup de modifications à faire même une fois que le système serait en opération.

Donc, forts de ces deux constats-là, la technologie qui était la plus appropriée était effectivement la technologie client-serveur qui permet de faire des révisions de processus ou d'implanter des révisions de processus très rapidement et à coûts très peu élevés par rapport à la plateforme centrale. Toucher à la plateforme centrale coûte très cher au niveau de l'amélioration, ce qui n'est pas le cas au niveau du client-serveur.

Et l'autre élément...

Le Président (M. Chagnon): Sauf que votre ordinateur vous a coûté 4 400 000 \$ au lieu de vous connecter sur l'ordinateur central pour 2 200 000 \$.

M. Boisvert (Pierre): C'est-à-dire que, en réponse à cette question-là, ce n'est pas l'ordinateur, c'est le développement qui a coûté, après la conception administrative. Et je ne pense pas que l'estimé initial de 2 200 000 \$ sur l'ordinateur central ait été fait avec la même conception administrative, c'est-à-dire la même évaluation de besoins qu'il y avait.

Le Président (M. Chagnon): Alors que votre développement, lui, selon le Vérificateur général, 2.47, aurait aussi excédé les estimations. Je le cite: «Les 9 800 jours-personnes d'efforts, établis au cahier des charges, s'élèvent en réalité à plus de 16 000 jours- personnes.» Évidemment, ça vous a coûté plusieurs millions de plus.

Mme Malo (Nicole): Si vous me permettez, M. le Président, dans ce coût additionnel, il faut inclure à la fois le coût qu'on a dû encourir pour accélérer l'implantation, qui s'est monté à peu près à 1 450 jours-personnes, et ça, c'est donc pour démarrer le système au 1er décembre 1995, qui n'était initialement pas prévu au moment où on a décidé de. Et aussi il faut comprendre que, compte tenu de ces surprises qu'on a pu avoir dans le nombre de dossiers, dans la complexité des dossiers, donc dans les problématiques de délais que nous avons, nous avons augmenté les équipes de travail; nous avons ouvert un chiffre de soir, et, donc, ça, c'est des coûts additionnels. Quand on ajoute des ressources au niveau d'un système, ce sont nécessairement des coûts additionnels.

Le Président (M. Chagnon): Vous étiez tellement rapides que votre ministère a dérogé plusieurs fois aux normes gouvernementales, particulièrement celles du Conseil du trésor...

Mme Malo (Nicole): Plusieurs fois?

Le Président (M. Chagnon): Plusieurs fois, dont la fois où vous avez payé 1 015 000 \$ votre consultant informatique avant que le Conseil du trésor ne soit mis au courant.

Mme Malo (Nicole): Mais, ça, c'est une fois.

Le Président (M. Chagnon): Oui, c'est une fois.

Mme Malo (Nicole): Ce n'est pas plusieurs fois.

Le Président (M. Chagnon): Alors, je vais vous en trouver d'autres, si vous voulez.

Mme Malo (Nicole): À ma connaissance de l'époque – parce que je n'étais pas là – il y a eu cette décision d'accélérer l'implantation, et là il n'y a pas eu le délai de dépôt au Conseil du trésor, mais il y a eu des discussions qui ont fait que le ministère a démarré sans nécessairement avoir tous les documents signés mais pour lesquels le Conseil du trésor a ratifié la décision du Conseil. Est-ce qu'il y a eu une autre décision?

M. Boisvert (Pierre): Pas à ma connaissance.

Mme Malo (Nicole): Il me semble que c'est une ou deux.

Le Président (M. Chagnon): Aux normes gouvernementales en général. Non? Est-ce que...

Mme Malo (Nicole): Le Vérificateur fait référence aux normes de sécurité.

Le Président (M. Chagnon): Est-ce que vous avez reçu la certification du Contrôleur des finances?

Mme Malo (Nicole): On n'a pas encore reçu la certification.

Le Président (M. Chagnon): Ah! Ça, c'est...

Mme Malo (Nicole): Ça veut dire qu'on a des travaux à faire pour...

Le Président (M. Chagnon): Mais, alors, vous répondez aux normes gouvernementales.

Mme Malo (Nicole): Ça veut dire qu'on a des travaux à faire pour améliorer la performance de notre système.

Le Président (M. Chagnon): C'est ça. Donc, vous n'êtes pas encore certifiés par le Contrôleur des finances.

Mme Malo (Nicole): Nous ne sommes pas encore certifiés par le Contrôleur des finances. Si c'était le sens de votre question, vous avez raison, M. le Président.

Le Président (M. Chagnon): Merci. M. Côté, M. Gobé.

Mme Malo (Nicole): Ceci dit, nous ne sommes pas certifiés, mais nous avons autorisation de fonctionner, parce que...

Le Président (M. Chagnon): Ah! Bien, justement...

Mme Malo (Nicole): ...si on n'avait pas pu fonctionner, il nous aurait comme – j'aurais le goût d'utiliser le mot anglais mais je ne le ferai pas – il nous aurait débranchés; parce que j'ai déjà connu, dans une autre organisation, un système qui...

Le Président (M. Chagnon): Vous êtes débranchés.

Mme Malo (Nicole): ...s'est retrouvé avec plus de courant au bout, et ça, c'était donc une problématique beaucoup plus lourde à

gérer. Aujourd'hui, notre système n'est pas certifié, mais le Contrôleur nous suit de près...

Le Président (M. Chagnon): J'imagine.

Mme Malo (Nicole): ...et il a certifié et le Vérificateur général a certifié nos états financiers. Donc, ça veut dire qu'il y a une sécurité quant à la valeur du traitement et comptable et administratif de ce système-là.

Le Président (M. Chagnon): Vous m'aviez dit que vous feriez un dépôt pour votre tableau de tout à l'heure.

Mme Malo (Nicole): Là, il faudrait que je... Oui, il faudrait que...

Le Président (M. Chagnon): Il n'y a pas d'informations nominales sur ce tableau-là?

Mme Malo (Nicole): Il n'y a aucune information nominale.

Méthode de calcul des déboursés

Le Président (M. Chagnon): O.K., merci. Dites, juste un détail: je voudrais revenir aux 183 000 000 \$ de déboursés au 31 mars 1998. Mon collègue, ici, parlait de 44 % et puis on était passé de 44 % à 74 % de gens qui payaient maintenant leur pension alimentaire, même si le processus est un peu complexe. Quand vous faites l'estimé par rapport à l'Ohio et le Massachusetts, vous dites: Chez nous, nos rendements sont de l'ordre de 17,9 %, si vous comparez...

Mme Malo (Nicole): Le coût, le ratio de coûts, là?

Le Président (M. Chagnon): ...le ratio de coûts par rapport à la récupération. S'il y avait déjà 44 % des gens qui payaient, je pense que vous devriez le sortir de votre 183 000 000 \$. Prenez 44 % de 183 000 000 \$, c'est 80 000 000 \$.

Mme Malo (Nicole): Mais il faudrait que l'Ohio fasse la même chose. Quand je compare avec le Massachusetts, il faudrait que j'aïlle chercher les mauvais payeurs, vous avez raison.

Le Président (M. Chagnon): C'est parce que ce système-là est fait pour les mauvais payeurs.

Mme Malo (Nicole): Mais en Ohio, ils ont tout le monde.

Le Président (M. Chagnon): Oui, mais pas au Massachusetts.

Mme Malo (Nicole): Mais en Ohio, ils ont tout le monde.

Le Président (M. Chagnon): Mais pas au Massachusetts.

Mme Malo (Nicole): Ça leur coûte 16,9 %; ça m'en coûte 17,9 %.

Le Président (M. Chagnon): Et pas au Massachusetts.

Mme Malo (Nicole): Je suis très comparable.

Le Président (M. Chagnon): Mais vous savez...

Mme Malo (Nicole): Mais pour depuis... c'est un indicateur d'augmentation de performance, parce que, si je prends la totalité de la période, je suis à 24 %.

Le Président (M. Chagnon): Oui.

Mme Malo (Nicole): Si je reprends seulement la dernière année, je suis à 17 %. C'est donc que je suis en gain de productivité et en amélioration de mes rendements, parce que...

(11 h 30)

Le Président (M. Chagnon): Non. Moi, selon mes calculs, vous étiez à 24 % encore, parce que je l'enlevais, le 80 000 000 \$ de montants qui seraient, de toute façon, renvoyés aux créancières et aux créanciers. En fait, le système...

Mme Malo (Nicole): Oui, mais, moi, je veux vous comparer du comparable. Je vous dis: Nous avons tout le monde. Nous sommes à 24 %, dans un système en démarrage, sur la période totale. Sur la base d'une année, nous sommes à 17 %, comparé aux Massachusetts qui est à 24 %. Mais, par ailleurs, nous sommes à 17 %, comparé à 16 %, même, presque 17 % de l'Ohio qui, lui, est sur un régime comparable au nôtre, dans la mesure où tout le monde est assujéti au régime.

Le Président (M. Chagnon): Tandis qu'au Massachusetts...

Mme Malo (Nicole): Et ils ont 20 ans en âge. Il faudrait comparer le comparable sous tous les critères et sous tous les paramètres.

Le Président (M. Chagnon): C'est vous qui nous avez amené les statistiques du Massachusetts.

Mme Malo (Nicole): Oui, oui.

Le Président (M. Chagnon): Alors, je repars avec celles-là et je fais l'abstraction et la soustraction des montants qui seraient, de toute façon, versés aux bénéficiaires et pour lesquels vous prenez évidemment un jugement pro domo.

Mme Malo (Nicole): Écoutez, si vous voulez qu'on fasse la comparaison, ce que, moi, je vous dis, dans la comparaison que nous avons faite, aussi boiteuse qu'elle soit, c'est qu'après seulement trois ans d'opération nous sommes à 24 %, alors qu'un régime qui a 20 ans d'opération est à 24 % sur une clientèle... Qu'est-ce que nous aurons, dans 20 ans, en pour cent, comme coût? J'espère que nous ne serons pas encore à 24 %.

Le Président (M. Chagnon): Bien, en tout cas, on est...

Mme Malo (Nicole): Moi, j'ai un objectif bien sûr d'amélioration de la productivité qui va nous permettre de réduire de façon sensible le coût. Si je prenais l'Ohio comme un barème, puisqu'ils ont 20 ans d'expérience et que tout le monde est assujéti, je pourrais dire qu'un ratio acceptable serait de l'ordre de 16,9 % ou à peu près 16 % à 17 %. Je ne sais pas. Je ne peux pas, moi, vous dire: Mon objectif, c'est de me maintenir à 17 %. Mon objectif à moi, c'est de coûter le moins cher possible. Et, tant que je pourrai réduire des coûts, améliorer mon service, c'est clair que, comme administrateur public, c'est ça que je vais faire. Si je pouvais arriver à un coût de 10 %, j'arriverais à un coût de 10 %. Sans doute qu'on n'arrivera jamais à ce niveau-là.

Le Président (M. Chagnon): M. Côté et M. Gobé.

Confidentialité des dossiers

M. Côté: Mme Malo, à 2.52 du rapport du Vérificateur général, il est dit que tous les agents ont accès à tous les dossiers et que plusieurs groupes d'utilisateurs ont des accès étendus au-delà de leurs besoins. Certains ont même des accès en mise à jour alors qu'une autorisation en consultation serait suffisante. Par exemple, la téléphoniste est en mesure de créer un dossier ou de le mettre à jour.

Alors, c'est quoi, en termes de... Au niveau du personnel, j'imagine qu'il doit y avoir des catégories de personnels qui ont accès à certaines informations aux dossiers par rapport à d'autres. Par exemple, la téléphoniste est en mesure de créer un dossier. Est-ce que ça fait partie de sa tâche, ça? Est-ce que ça fait partie de sa responsabilité?

Mme Malo (Nicole): Alors, pour préciser l'information...

M. Côté: J'aimerais avoir plus de précisions. Puis ça prend quoi pour créer un dossier? J'imagine que ça prend des informations nominales qui doivent rester confidentielles, dans une certaine mesure.

Mme Malo (Nicole): Je vais demander, pour répondre à ces questions, à Mme Francine Martel-Vaillancourt, qui va être plus précise.

Par ailleurs, par rapport à l'information du Vérificateur général, je pense qu'il est important de rappeler que l'accès que nos téléphonistes ont au système, ce n'est pas un accès général à toute transaction du système. Donc, les téléphonistes n'ont pas la possibilité de modifier les montants, de modifier des niveaux de transaction. Elles avaient la possibilité – qu'elles doivent avoir encore d'ailleurs – de modifier l'adresse, par exemple, certaines informations qui sont de base, pour éviter aux agents de prendre du temps à faire ce type de changement là quand elles sont capables de le faire, comme on le fait dans nos dossiers fiscaux d'ailleurs, où quelqu'un appelle puis veut donner une certaine information de base.

Nos agents au téléphone peuvent modifier l'information, mais les agents, les téléphonistes n'ont pas accès aux transactions qui permettraient de changer le montant de pension ou des informations aussi majeures dans le traitement du dossier. Par ailleurs, comme elles sont téléphonistes, qu'elles sont là pour donner de l'information, bien sûr elles ont accès à l'écran d'information qui permet de dire est-ce qu'il a un chèque de sorti, quel est le montant du chèque de sorti, etc., j'imagine.

D'un autre côté, par ailleurs, nous avons, et ça touche autant le programme de perception des pensions alimentaires que tous les autres programmes... Vous savez, les chantiers, on en a largement parlé, que nous avons en matière de codes d'accès, c'est lié à l'entreprise aussi des travaux de la Commission d'accès à l'information. Nous avons des travaux, que Mme Martel-Vaillancourt pourra vous présenter, sur l'amélioration de notre gestion des codes d'accès au système de façon à spécialiser encore davantage et à être encore plus étanche au niveau des codes d'accès.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Francine Martel-Vaillancourt. Ce qu'on a commencé à faire en début juillet, c'est un plan d'action assez précis par rapport à la sécurité, par rapport à, comme le disait Mme Malo, toute la gestion des codes d'accès. On est en train d'implanter ce qu'on appelle une sécurité fermée, c'est-à-dire qu'on repart notre système en disant: Personne n'a accès, et là on vient redéfinir ce à quoi chacun des employés a accès en fonction de ce qu'il a à faire comme tâche.

Donc, ça va nous donner une gestion de sécurité qui est très, très, très étanche par rapport à la tâche même de chacun des employés. Ça va nous amener à refermer encore au niveau des téléphonistes pour les maintenir uniquement en consultation; vraiment aucune, aucune transaction au niveau des téléphonistes. Et ça va nous amener à dire: Par exemple, quelqu'un qui travaille en prétraitement, comme on parlait tout à l'heure, lui, il a le droit d'avoir accès à telle transaction, telle transaction, un point, c'est tout. Donc, on va passer toutes les catégories d'employés, ce qu'on a commencé à faire en juillet et ce qu'on prévoit avoir terminé pour le 1er novembre.

M. Côté: Lorsqu'on dit que tous les agents ont accès, est-ce que ça va continuer, ça, ou si ça va être, là, un agent va avoir accès par ordre alphabétique, je ne sais pas, à tel dossier ou...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est qu'on va déterminer en fonction de ce que l'agent fait. Par exemple, quelqu'un qui travaille dans ce qu'on appelle le suivi de nos dossiers, c'est-à-dire quelqu'un qui a un inventaire de dossiers pour lesquels il y a des chèques de pension qui sortent, lui, il a accès à certaines transactions s'il veut être capable de travailler ses dossiers. Donc, lui, on va définir, par exemple, un agent de suivi, il a droit d'avoir telle transaction, telle transaction, telle transaction. Un autre employé qui, lui, par exemple, travaille au niveau de l'ouverture des dossiers, lui va avoir accès à des transactions plus restrictives parce qu'il n'a pas à travailler sur le montant de la pension, par exemple. Donc, c'est comme ça qu'on va travailler. Alors, chacune des catégories d'employés va avoir des accès qui lui sont spécifiques.

M. Côté: Dans les différentes étapes d'un dossier, la personne n'a pas à avoir un contact avec le même agent, si vous voulez. Supposons, pour l'ouverture d'un dossier, c'est un agent. S'il m'arrive quelque chose en cours d'opération de mon dossier, ça peut être un autre agent qui va me répondre si je demande des informations relativement à mon dossier. Est-ce que ce n'est jamais la même personne qui va répondre au client ou à la cliente?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): À partir du moment où le dossier vient en suivi, c'est-à-dire à partir du moment où on émet des chèques de pension pour les créanciers ou les créancières, le créancier ou la créancière n'a qu'un seul point de contact qui est l'agent qui s'occupe de son dossier de façon continue. Donc, il se développe une relation avec le créancier ou la créancière. Notre agent est au courant de ce qui se passe dans son dossier et ça va être constamment la même personne qui va s'occuper de son dossier à partir du moment où le dossier devient en suivi. Il est exact que, dans l'ouverture du dossier, c'est une autre personne qui intervient dans le moment pour ramasser les informations de base, qui travaille avec ce qu'on reçoit de la Justice. C'est toujours la même personne au démarrage. Excusez-moi, je n'ai pas précisé. Quand la personne démarre le dossier, il n'y en a pas trois, quatre qui vont faire le démarrage du dossier. C'est une seule personne.

M. Côté: Oui. Au fond, on a toujours affaire à la même personne lorsqu'on a à aller voir dans le dossier comme tel, mais, au niveau du traitement, c'est des personnes différentes qui peuvent faire les traitements dans le dossier comme tel?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Jusqu'à temps qu'il arrive... où là les paiements commencent.

M. Côté: O.K.

(11 h 40)

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): À partir de ce moment-là, c'est toujours le même agent.

Difficulté d'interprétation des jugements en pension alimentaire

M. Côté: Très bien. J'aurais une autre question, à 2.5, au niveau de la gestion des jugements. Ça, ça m'a surpris énormément. À 2.5, on dit: Au cours des deux dernières années – toujours dans le rapport du Vérificateur général – plus de 1 700 interprétations légales ont dû être demandées à la Direction de la législation. Là, si c'est rendu que les interprétations légales doivent être interprétées par d'autres avocats ou d'autres légistes, bon, moi, là, je me pose des questions. Si l'agent n'est pas capable d'apporter une interprétation dans le jugement qui est rendu, moi, là, je me pose des questions. Est-ce qu'il y a des choses qui sont prévues à cet effet-là pour essayer de faciliter un peu la compréhension des jugements? Parce que sinon ça va devenir un cercle fermé en termes d'interprétation comme telle, d'être capable de lire les interprétations.

Mme Malo (Nicole): Je vais laisser Mme Francine Martel-Vaillancourt intervenir. Par ailleurs, je rappellerai que c'est 25 000 jugements de pensions alimentaires que nous recevons à peu près par année et que, nous, nous prévoyons en avoir à peu près 1 000 qui nécessitent des interventions de notre Direction générale de la législation. Mais c'est 1 000 sur 25 000 jugements. Alors, peut-être que Mme Martel-Vaillancourt peut vous préciser quand même les contextes, les moyens, les conditions dans lesquelles on fait intervenir la Direction générale de la législation.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Francine Martel-Vaillancourt. Je vous dirais qu'il y a deux types de catégorie. On demande parfois des interprétations sur le fond de la loi, c'est à dire qu'il y a un article de loi pour lequel on peut avoir des difficultés d'interprétation et pour lequel on veut avoir l'avis du légiste par rapport au sens qu'on doit lui donner dans l'application de tous les jours, dans le traitement de nos dossiers. Donc, ce type d'interprétation là, on en a demandé beaucoup plus dans les premières années du régime que ce qu'on demande maintenant, parce que tranquillement on commence à être beaucoup plus à l'aise et beaucoup plus familiers avec le fond de la loi. Et ça, quand on demande ce type d'interprétation là, on convertit ça dans nos procédures de travail pour nos agents et dans la formation qu'on va donner à nos agents. Donc, on leur explique au fur et à mesure que l'interprétation nous est donnée, bien, ça, tel cas particulier, tu dois travailler de telle façon ton dossier. Donc, ça, c'est une première catégorie.

Il y a une deuxième catégorie qui est sur des jugements précis. Les jugements, Mme Malo y faisait référence au début de la présente commission. Il y a des jugements qui sont très complexes et pour lesquels on a besoin de savoir si, en vertu... Il faut dire que le régime a commencé en 1995. Donc, ce n'est pas toujours évident si le jugement doit être assujéti ou non au régime. Alors, il y a vraiment des jugements très complexes pour lesquels on a besoin d'avoir l'avis d'un avocat sur son contenu, sur l'assujettissement, sur la façon de le traiter, sur le montant de la pension. Il y a des fois où on a de la difficulté à déterminer c'est quoi, le montant de la pension qu'il faut inscrire dans nos systèmes pour commencer le paiement au créancier et à la créancière. Alors, ça, ce type de jugement là, c'est sur des cas précis. On estime, comme disait Mme Malo, qu'on va en avoir 1 008 pour l'ensemble de l'année. Jusqu'à maintenant, on a à peu près la moitié, de l'ordre de 400 à 500, pour lesquels on a demandé des interprétations.

M. Côté: Ça doit retarder le cheminement d'un dossier, ça?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est très rapide.

M. Côté: Non?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Non. La législation répond très rapidement parce qu'on n'a pas besoin d'avoir une grande opinion écrite. On fait ces interventions-là très souvent, la majorité du temps, de façon verbale. Ça se fait très rapidement au niveau de la législation et de nous. Alors, ça ne retarde pas le dossier, une journée ou deux, maximum.

M. Côté: Donc, on devrait s'attendre, avec la formation du personnel, qu'éventuellement le personnel va être plus en mesure d'interpréter les jugements qui sont rendus.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Tout à fait. Je vous disais tout à l'heure que ce qu'on retire au niveau des interprétations, quand la législation nous donne des interprétations, on convertit ça dans les procédures de travail et on convertit ça dans la formation qu'on donne à nos agents pour faire profiter l'ensemble des agents de l'expertise qui nous est dégagée par nos avocats.

Formation des agents

M. Côté: Au niveau de la formation des agents, c'est quoi qui est planifié, en termes de formation? Est-ce que c'est quelque chose de spécifique?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui. Oui.

M. Côté: Est-ce que c'est continu ou c'est ad hoc?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): On a une formation de base quand un agent entre. On a trois semaines. La formation de base est de trois semaines avant qu'un agent puisse commencer à traiter un dossier. Ça, c'est une formation qui est uniforme pour l'ensemble de nos agents qui arrivent. Par la suite, on a de l'entraînement à la tâche, c'est-à-dire qu'il y a quelqu'un, un agent qui est beaucoup plus expérimenté et son chef d'équipe qui vont suivre l'agent pour faire de l'entraînement à la tâche, pour s'assurer que l'agent devient capable de traiter ses dossiers lui-même. Et on va aussi faire de la formation par la suite sur des sujets ad hoc. Quand on émet une nouvelle directive, quand on a une nouvelle interprétation, là on va faire de la formation pour l'ensemble des agents sur des sujets ad hoc.

M. Côté: Tout ça se donne à l'interne?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui.

M. Côté: Merci.

Le Président (M. Chagnon): M. Gobé.

Proportion des sommes recouvrées grâce au système de perception

M. Gobé: Merci, M. le Président. Mme Malo, vous avez mentionné, dans votre allocution d'ouverture ou votre présentation, la partie recouvrement. Alors, vous parlez de pensions recouvrées. Vous parlez d'un montant au 31 mars 1998 de 183 000 000 \$ dont 167 000 000 \$ marqué créanciers et créancières et 18 400 000 \$ au ministère du Revenu. Et vous dites que le programme a permis de recouvrer cette somme-là. Est-ce que c'est à dire que c'est des sommes qui n'auraient pas été payées en pensions alimentaires si ce programme-là n'avait pas existé?

Mme Malo (Nicole): Alors, je reprends la réponse que j'ai faite tantôt à M. le Président, où nous pouvons déterminer dans quelle proportion par rapport à la comparaison ou les données de base à l'origine du programme. Au moment où le programme a été initié, développé, les seules données que nous avions étaient qu'il y avait 45 % de dossiers de pensions alimentaires dans lesquels la pension était payée facilement et 55 % de dossiers dans lesquels il y avait des épisodes de difficulté de paiement de toute nature: des très complexes, des très difficiles et des oublis peut-être d'un mois ou des difficultés pour un mois ou très variables. C'était la seule donnée que nous avions au démarrage. La donnée que vous avez maintenant, le 183 000 000 \$, couvre la totalité des montants perçus, donc bien sûr la totalité de ce que pouvait être le 45 % de l'époque et une partie du 55 %, puisqu'on a aussi des dossiers qui sont en traitement et qui sont en difficulté au Centre de perception, des gens sur l'aide sociale, donc les pensions ne se paient pas.

M. Gobé: O.K. Où je veux en venir, madame... Je comprends les chiffres.

Mme Malo (Nicole): Je vous rappelle le chiffre que j'ai donné tantôt. Il y a à peine 10 % de dossiers qui sont référés au Centre de perception fiscale pour fins d'intervention majeure. Donc, ça veut dire que 90 % des dossiers que nous traitons à la Direction principale des pensions alimentaires se traitent et se paient sans intervention majeure en termes de récupération ou de recouvrement.

M. Gobé: O.K. D'accord, je comprends bien. Où je veux en venir, c'est la manière dont vous le dites. Si on se fie à ce que vous dites, grâce à ce programme-là, on collecte maintenant 183 000 000 \$ de pensions, laissant entendre – on recouvre; le mot

«recouvrer» avec toute sa puissance dans la langue française – que sans ça on ne l'aurait pas recouvré.

Mme Malo (Nicole): Je regrette. Ça n'est pas ce que j'ai dit.

M. Gobé: Bien, c'est ce qui est écrit dans votre papier, madame. J'ai votre texte et copie de votre discours.

Mme Malo (Nicole): Vous avez bien ajouté, M. le député, «laissant entendre que», et le «laissant entendre que», c'est votre interprétation.

M. Gobé: Mme Malo...

Le Président (M. Chagnon): ...Mme Malo, peut-être.

M. Gobé: Je ne veux pas me chicaner avec vous, là.

Mme Malo (Nicole): Je voudrais juste préciser. J'ai utilisé le terme «recouvrer» dans un sens très large et non pas dans le sens de recouvrement au sens du Centre de perception fiscale. Et c'est comme ça qu'il faut vraiment interpréter le texte qui est là. Je pense que les données utilisées autour du terme valent pour la signification du terme.

M. Gobé: Bon, écoutez, quand on lit la totalité de ce que vous avez dit, on se rend très bien compte que vous laissez entendre que ce programme-là... Ce qui est écrit là-dedans, ce que ça veut dire, c'est que, grâce à ce programme-là, vous avez récupéré 183 000 000 \$ et que vous l'avez remis aux créanciers et aux créancières. Alors, c'est tout à fait faux. Il me semble que, avec ou sans ce programme-là, il y aurait eu des sommes qui auraient été versées aux créanciers. D'abord, les mots «créanciers, créancières», excusez-moi, aux mères de famille ou aux bénéficiaires, mais aux créanciers, ça fait un peu saisie de justice, entre nous. On va revenir là-dessus après. On a un petit truc à vous parler aussi, vous allez voir.

(11 h 50)

Donc, c'est une information qui est écrite et diffusée de manière à faire croire que, grâce à votre programme qui coûte 25 000 000 \$ par année, qui a 500 fonctionnaires, vous avez collecté 183 000 000 \$. Vous avez recouvré, je dis bien recouvré... Recouvrer, c'est quand vous ne l'avez pas payé qu'on va recouvrir. J'ai été dans les affaires dans le temps. Lorsque je prenais une action contre un mauvais payeur, bien, un huissier allait recouvrer pour moi la somme. Bon. C'est encore ça que ça veut dire dans la langue française. Si je me trompe, vous me reprendrez et je ferai amende honorable. Mais je crois que c'est ça.

Alors, je trouve que c'est un peu démagogique d'écrire ça là-dedans. Ça donne une impression, disons, d'utilisation des chiffres. Et j'ai l'impression qu'on se sert de ces chiffres-là et des situations de pères de famille ou de mères de famille qui auraient payé de toute façon leur dû et fait leur devoir envers leur famille pour laisser croire que, grâce à votre loi et à votre bon gouvernement, vous avez sauvé des centaines ou des milliers de personnes de la pauvreté. Alors, vous me permettez de ne pas être d'accord avec la manière dont c'est écrit. Je trouve ça regrettable.

Mme Malo (Nicole): M. le Président, si vous me permettez...

Le Président (M. Chagnon): Oui, Mme Malo.

Mme Malo (Nicole): M. le Président, d'abord je voudrais bien positionner mon rôle ici, à la commission. Je suis un administrateur public qui a la responsabilité de gérer un programme et je pense, pour celui-ci, pour répondre de sa gestion. Dans mon texte, je ne pense pas avoir fait de comparaison avec ce qui se passait avant le régime. Je ne peux donc pas conclure, comme M. le député, que ce texte est une démonstration que la totalité du 183 000 000 \$...

Je peux reconnaître que le terme «recouvrer» était peut-être inapproprié et pas suffisamment précis, mais je ne pense pas que ce texte que je vous ai livré en ouverture laissait prétendre, d'aucune façon... Si c'est la lecture que le député en a faite, il faut bien sûr la corriger, mais, en aucune façon, nous n'avons voulu prétendre que les 183 000 000 \$ qui ont été collectés jusqu'au 31 mars 1998 étaient des sommes qui n'auraient pas été perçues par les créanciers et créancières, les parents, les pères ou les mères, puisqu'il y a effectivement des pères et des mères, mais il y a aussi des gens qui ne sont ni pères ni mères. Parce que le programme ne s'applique pas seulement aux pères et aux mères, il s'applique aussi aux époux sans enfants, et ça, je pense que c'est important de le souligner. Donc, cette information-là doit bien sûr être corrigée. En aucune façon... Moi, je n'ai fait qu'un rapport d'administrateur public qui vous dit les faits, que le ministère du Revenu a encaissé au bénéfice des pères, mères, époux, épouses 183 000 000 \$ au 31 mars

1998.

Utilisation des termes «créancier» et «saisie»

M. Gobé: Bon. Très bien. Là, nous parlons le même langage. Maintenant, j'ai une autre petite chose à vous faire valoir. Ces mots de «créanciers» et «créancières» me rappellent une anecdote d'une personne qui est amenée à payer d'une manière volontaire. Il a essayé de se mettre de manière volontaire avec son ex-épouse sur le système de perception des pensions alimentaires. Quelle ne fut pas sa surprise lorsqu'il reçut son chèque de paie avec écrit sur le talon: saisie pour provision alimentaire. Alors, ce père de famille qui, lui, de bonne foi, dit: Je vais utiliser un véhicule ou un système administratif gouvernemental pour me débarrasser de chèques à faire et de tout ça se retrouve avec une saisie. Alors, c'est sa fille qui regarde le bulletin de paie, qui est en visite chez son père, lui dit, à un moment donné: De toute façon, tu as été saisi – il y a une chicane avec le père – tu es obligé de payer.

Alors, est-ce qu'il n'y aurait pas lieu, dans votre ministère qui veut humaniser les relations, qui veut rendre les relations entre les couples et entre les familles plus harmonieuses, et je pense que c'est un début de cela, de revoir cette approche un peu technocratique, rigide ou difficile, dure à comprendre et à admettre par les gens que sont les mots «créancier» et que sont les mots «saisie» lorsque les gens sont volontaires? Si la personne n'est pas volontaire et qu'elle a une saisie, inscrivez-le, mais, lorsqu'elle le décide elle-même, ne l'inscrivez pas ou changez la loi si c'est obligatoire.

Mme Malo (Nicole): Je vous dirais... Je ne sais pas si c'est un employé du ministère...

Le Président (M. Chagnon): Mme Malo.

Mme Malo (Nicole): ... – oui, excusez-moi, M. le Président – un chèque de paie du gouvernement, mais votre suggestion est tout à fait appropriée et je prends note que nous devrions certainement demander aux employeurs, quels qu'ils soient, de ne pas inscrire nécessairement le terme «saisie» quand il s'agit de pension alimentaire, mais d'inscrire sur le chèque de paie...

M. Gobé: Ce n'est pas l'employeur, madame, c'est le ministère, c'est votre administration qui envoie...

Mme Malo (Nicole): Mais non. Sur le chèque de paie, ce n'est pas nous.

M. Gobé: Lorsque l'entente se fait avec votre administration pour remplir les papiers pour l'employeur, c'est «saisie» qui est mentionné là.

Mme Malo (Nicole): Oui. Je comprends. Oui, c'est ça.

M. Gobé: Ce n'est pas l'employeur qui décide lui-même d'inscrire «saisie», c'est la directive...

Le Président (M. Chagnon): On va laisser parler Mme Malo pour essayer de comprendre.

Mme Malo (Nicole): Non. J'ai bien compris la distinction. J'ai compris que, nous autres, on a... En fait, nous, normalement, quand on envoie à l'employeur une demande de retenue sur salaire, on n'emploie pas le terme «saisie», on emploie le terme, et c'est ce qu'on me dit, «avis de retenue sur salaire». Que l'employeur ait utilisé le terme «saisie», j'imagine que... Dans la plupart des cas avant l'instauration du régime, c'étaient effectivement des ordres de saisie qui faisaient que la pension alimentaire ou quelque autre prélèvement se faisait sur salaire quand il n'était pas dans les prélèvements normaux. Mais ce que vous me dites, c'est important...

M. Gobé: On a la preuve écrite.

Mme Malo (Nicole): ...c'est très important, et nous allons certainement voir comment nous pouvons influencer ceux qui font le traitement des salaires ou des paies pour faire en sorte qu'on n'inscrive pas le terme «saisie» en matière de pension alimentaire, mais beaucoup plus «retenue pour fins de pension alimentaire».

M. Gobé: Ou «contribution alimentaire».

Mme Malo (Nicole): «Contribution alimentaire», c'est un terme intéressant. Nous allons certainement prendre ça en considération et tenter de faire influencer...

Le Président (M. Chagnon): Vous dites que vous en avez la preuve écrite. Peut-être que vous pourriez la...

M. Gobé: Bien, je ne l'ai pas avec moi, dans ma poche...

Le Président (M. Chagnon): Ah non, non! Évidemment, non.

M. Gobé: ...mais je pourrais vous la faire parvenir, tout à fait, oui.

Mme Malo (Nicole): Oui. Je trouve que vous avez une intervention tout à fait judicieuse.

M. Gobé: D'accord. Et je ne vous le dirai pas publiquement, parce que le respect de la confidentialité, on en a assez discuté en Chambre, que, si je donnais un nom ici...

Mme Malo (Nicole): Absolument. Je comprends. Non, tout à fait.

Le Président (M. Chagnon): Ah non, non! Évidemment.

M. Gobé: ...quelqu'un pourrait dire: Le député Gobé lui-même, dans une enquête quelconque, a donné de l'information.

Mme Malo (Nicole): Non, non.

Le Président (M. Chagnon): On ne s'attend pas à ça.

M. Gobé: Mais je pourrais vous le montrer à vous dès que... Vous êtes assermentée, je pense?

Mme Malo (Nicole): Je dois dire que c'est une intervention que nous n'avons pas faite – oui – et là vraiment nous n'avons pas pensé, je pense, d'aller voir comment les administrateurs de paies établissent les...

M. Gobé: Donc, ces mots de «créanciers», «créancières», ces mots de «saisie», si vous saviez la puissance négative que ça peut avoir dans...

Mme Malo (Nicole): Ça judiciarise.

M. Gobé: On essaie d'avoir des systèmes qui font en sorte de faire de la médiation, de faire de la conciliation entre les époux, entre les conjoints, et là, une fois que c'est fait, le gouvernement arrive avec son ministère du Revenu, et là on judiciarise ça: saisie, jugement, créancier, créancière. Là, il y en a qui tremblent. Je les comprends.

Mme Malo (Nicole): Vous avez raison. On va certainement intervenir là-dessus.

M. Gobé: Puis je ne sais pas s'il y en a qui sont dans cette situation-là ici, en toute confiance, mais mettez-vous à la place de gens qui reçoivent ça, hommes ou femmes, enfants même.

Le Président (M. Chagnon): Je pense que votre point est fait, accepté et bien reçu, semble-t-il.

Mme Malo (Nicole): Certainement.

Le Président (M. Chagnon): Alors, vous vous contacterez puis...

M. Gobé: Après les prochaines élections, là je pense qu'on aurait le temps un peu.

Le Président (M. Chagnon): Vous aurez plus de temps après les prochaines élections, probablement.

M. Malo (Nicole): Pour traiter ce genre de dossier là...

M. Gobé: Je vais vous l'envoyer tout de suite, madame. Je vais vous le faire envoyer.

Mme Malo (Nicole): ...je ne pense que ça soit une échéance qui soit importante pour nous, là. Le plus tôt possible on peut intervenir, mieux ça sera.

M. Gobé: Avant les élections.

M. Malo (Nicole): Mais, de toute façon, nous allons tenter d'intervenir de façon générale auprès des préparateurs de paies pour les inciter à indiquer sur les talons un autre terme que celui de «saisie» pour ceux qui le font...

M. Gobé: «Contribution alimentaire». Le mot est «contribution».

M. Malo (Nicole): Oui, ça serait un très beau terme.

Lien informatique avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité

Le Président (M. Chagnon): Est-ce que votre lien informatique entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et le fonds est réglé, maintenant?

M. Malo (Nicole): Alors, le lien informatique avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité n'est pas réglé, maintenant. Nous pallions à ce problème et je...

Le Président (M. Chagnon): Pourtant, c'est quelque chose qui aurait dû être pensé depuis le tout début. Souvenons-nous ce que je vous disais au départ dans cette commission, un des motifs qui faisaient en sorte de faire que nous étions tous, on l'a dit plus tôt, tout à fait d'accord avec l'adoption de ce principe, c'était évidemment de faire en sorte de s'assurer que des femmes qui vivent sur l'aide sociale parce qu'elles...

Mme Malo (Nicole): Tout à fait.

Le Président (M. Chagnon): ...ne reçoivent pas cette pension alimentaire due, de les sortir de l'aide sociale. On savait, c'était même un des incitatifs et même politiques et normes qui faisaient en sorte que ce dossier-là devait être récupéré. Or, trois ans plus tard, trois ans, on n'a pas encore de lien informatique entre les deux ministères.

Mme Malo (Nicole): Trois éléments de réponse avant de laisser Mme Martel-Vaillancourt parler davantage de la question du lien informatique et de nos échanges. La première, d'une part, le dossier d'évaluation dont je vous ai parlé va pouvoir mesurer de façon plus particulière cette question de l'effet sur le recours à la sécurité du revenu de l'introduction du programme de perception des pensions alimentaires.

Deux, le manque de lien informatique est dû à un problème technologique, c'est-à-dire que les modules ont été développés et, au moment où on a voulu les mettre en application, on s'est rendu compte d'une problématique sérieuse. On a convenu, avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité, de ne pas implanter ce module-là et de travailler plus précisément sur la nature du module qui devrait être corrigé ou amélioré.

Par ailleurs, nous avons remplacé ce manque d'échange électronique par des mécanismes manuels et des conventions de traitement avec le volet sécurité du revenu du ministère de l'Emploi et de la Solidarité. Je vais laisser Mme Francine Martel-Vaillancourt en parler davantage.

(12 heures)

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Francine Martel-Vaillancourt. Pour continuer sur la lancée de Mme Malo, je vous dirais que, sur le plan opérationnel, ce qu'on a fait, c'est qu'on a concentré ces dossiers-là dans des équipes spécialisées de façon à faciliter nos échanges avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et on intervient de façon manuelle pour chacun des dossiers. On a des échanges constants avec Emploi et Solidarité sur les dossiers subrogés. Donc, on compense, dans le moment, par des procédures manuelles l'absence de lien électronique.

Par ailleurs, Mme Malo faisait allusion au fait qu'on avait un comité opérationnel qui fonctionnait entre les deux ministères. On est en train de retravailler la définition des besoins de chacun des ministères pour en venir à une solution évidemment informatisée entre les deux organisations. Mais il y avait, comme Mme Malo disait tout à l'heure, des problématiques importantes de

performance et de calcul de créances, au départ, qui ont empêché l'informatisation. Alors, on le fait manuellement et on est en train de redéfinir avec le MES les spécifications du système informatique.

Le Président (M. Chagnon): Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité est branché sur le système central informatique. Non?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Sur notre système, à nous?

Le Président (M. Chagnon): Non, sur le système central du gouvernement.

Mme Malo (Nicole): Je pense que oui. Oui.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Mais, en fait, il n'est pas...

Le Président (M. Chagnon): Alors, puis je pose la question sur le plan... à partir du moment où le fonds a décidé de ne pas se brancher sur le système central et de privilégier l'approche client-serveur, est-ce qu'il ne se mettait pas en situation de difficulté sur le plan de l'appariement des deux systèmes?

Mme Malo (Nicole): Sous réserve de précisions de M. Boisvert sur la technologie, ma compréhension à moi, ce n'est pas que c'est une question de compatibilité de système, donc le fait qu'on soit en client-serveur versus le système sur ordinateur central, qui empêche ce lien. C'est plus dans le développement, la configuration du module qui a été développé où il y a eu des problématiques, et une des problématiques sans doute liée aussi à la problématique que le Vérificateur général a soulevée dans son rapport sur la question, si on veut, de comparaison des données dans les deux ministères, entre ce que nous devons à la Sécurité du revenu versus ce que, eux, pensaient que nous leur devons. Nous avons entrepris, avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité, une étude en profondeur pour tenter de clarifier les données.

Le Président (M. Chagnon): Parce que c'est énorme. C'est énorme.

Mme Malo (Nicole): C'était énorme, et le rapport du Vérificateur général...

Raison de l'écart quant à la créance avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité

Le Président (M. Chagnon): Le Vérificateur général nous parle: «...créances subrogées. Au 28 février 1998, le fonds devait verser près de 90 000 000 \$ au ministère de l'Emploi et de la Solidarité. Pourtant, les registres comptables du ministère de l'Emploi et de la Solidarité indiquent qu'il doit recevoir près de 210 000 000 \$ pour l'ensemble de ses créances alimentaires, dont celles qui sont antérieures à l'entrée en vigueur du nouveau régime.» C'est 120 000 000 \$ de différence.

Mme Malo (Nicole): Alors, à ça, mon collègue... Après nos différents travaux, on a tenté de vraiment concilier ces données-là et mon collègue, d'ailleurs, M. Paul-André Paré, sous-ministre du ministère de l'Emploi et de la Solidarité, a confirmé...

Le Président (M. Chagnon): Votre prédécesseur.

Mme Malo (Nicole): ... – mon prédécesseur et mon successeur, ou à peu près...

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Chagnon): Votre successeur.

Mme Malo (Nicole): ...à quelques intervalles près – a d'ailleurs précisé au Vérificateur général, en date du 22 mai dernier, donc à la suite du rapport, l'état de nos données où on démontre, là, qu'on a concilié la plupart de nos données. De sorte que, à l'heure où se parle, on n'a plus de conflit d'interprétation entre ce qui est dû au ministère de la Sécurité du revenu et ce qui est dû chez nous, sinon qu'on s'est rendu compte qu'il y avait un certain nombre de dossiers qui effectivement chez nous n'étaient pas identifiés «subrogés» et n'étaient pas officiellement subrogés au droit du ministère de l'Emploi et de la Solidarité. Et, si je ne m'abuse, ce sont des dossiers qui sont en train de se travailler encore. Je ne sais pas si les gens de la Sécurité du revenu voudraient répondre ou nous pourrions nous aussi compléter. Francine, peut-être, de notre côté.

M. Lemay (Gaétan): Il y a une partie des dossiers, de toute façon, qui ne sont pas encore transférés au ministère du Revenu, parce

qu'on a une partie de dossiers où on connaît déjà le débiteur puis on sait qu'il est déjà à l'aide sociale, donc c'est un jugement qui végète.

Le Président (M. Chagnon): Est-ce que vous pourriez vous nommer, monsieur?

M. Lemay (Gaétan): Gaétan Lemay.

Le Président (M. Chagnon): Maintenant, vous êtes inscrit dans l'histoire.

M. Lemay (Gaétan): Merci.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Lemay (Gaétan): Il y a une partie des dossiers qui ne sont pas transférés. Ceux qui sont transférés, qui ont été identifiés entre les deux ministères, il existe certains écarts, mais qui sont minimes, et c'est normal. L'information qu'on avait quand on les a transmis a pu être changée par un nouveau jugement ou toutes sortes de choses. Donc, qu'il y ait, sur 90 000 000 \$, quelques millions d'écart, ça peut être normal. Entre le délai où on l'a transmis, il a été traité et où il est rendu, il y a eu un nouveau jugement, des annulations d'arrérages, c'est normal. On a l'information après et on s'ajuste après. Il faut toujours penser que celui qui a à aller chercher la créance, c'est le ministère du Revenu. On donne l'information qu'on a, nous, dans nos dossiers. Ça se peut qu'on n'ait pas une information pleine et complète.

Par ailleurs, il va toujours rester une partie de dossiers, il y en a plusieurs milliers, de dossiers, de gens qu'on a encore chez nous et où la créancière n'est même plus à l'aide sociale. On a une créance et on court encore après. Il n'est peut-être pas encore chez le ministère du Revenu. Ou, comme je disais tout à l'heure, un débiteur qui est encore chez nous. Donc, ça ne donne rien de l'envoyer au ministère du Revenu si le débiteur est lui-même à l'aide sociale. Il y en a plusieurs milliers, de ces clients-là. Donc, il y a un écart, là, qui est facilement explicable.

Plaintes auprès du Protecteur du citoyen

Le Président (M. Chagnon): Est-ce que c'est des sujets qui reçoivent une attention chez le Protecteur du citoyen? Avez-vous des plaintes là-dessus?

Mme Peloquin (Marie-Josée): On a beaucoup de plaintes là-dessus, un petit peu moins depuis quelques mois, mais ça continue de nous arriver et ça commence d'abord par le manque d'information. Alors, comme les créanciers ne sont pas au courant, ils se demandent ce qui arrive avec leurs pensions. On va voir, on fait une enquête auprès du ministère et on se rend compte, dans bien des cas, que la pension est perçue parfois, mais elle continue d'être envoyée à l'aide sociale quand elle devrait finalement être envoyée à la madame et qu'elle sorte de l'aide sociale. Ça, c'est un cas... On a plusieurs dossiers de cette nature-là.

Mme Malo (Nicole): C'est d'ailleurs un des sujets qui est en discussion dans le comité avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité: quand commencer, quand finir, quand dégager une fin de subrogation, finalement. Nous, quand le ministère de l'Emploi et de la Solidarité est subrogé, on n'a pas le choix, c'est à lui qu'on paie. Il faut arrimer davantage pour faire évoluer le dossier.

Le problème soulevé par le Protecteur est un problème très sérieux qu'on a corrigé en partie et qu'on continue à vouloir corriger de façon à mieux identifier, et plus rapidement surtout identifier, les personnes qui sont à la sécurité du revenu. Et, pour ce faire, on est en transfert de fichiers. Donc, on procède par des transferts de fichiers plus régulièrement qui nous permettent de valider les listes dans les deux systèmes et d'identifier les dossiers qui pourraient nécessiter de corriger le dossier par rapport à la subrogation.

Maintenant, le Protecteur avait aussi soulevé la question de l'information à la créancière, et ça aussi, nous travaillons à le corriger. Nous avons émis une directive à nos employés sur toute la question de la transmission de l'information à la créancière, créancier débiteur, débitrice, à l'intérieur de laquelle nous prévoyons qu'effectivement un créancier ou un débiteur, même si son dossier est subrogé, a droit à l'information sur le montant que nous envoyons à la sécurité du revenu, au ministère de l'Emploi et de la Solidarité. Avant l'intervention, je dois dire qu'effectivement nous considérons cette information-là comme confidentielle et nous avons une certaine réserve à donner de l'information à la créancière pour laquelle nous recevons de l'argent et que nous versions. Maintenant, la créancière sera informée des montants qui sont versés pour elle à la sécurité du revenu.

C'est bien évident que c'est au ministère de l'Emploi et de la Solidarité de cesser sa subrogation et de faire en sorte que le dossier puisse redevenir payable à la créancière et que nous puissions donc établir un paiement qui, le plus vite possible, va à l'emploi

direct de la personne.

Raison de l'écart quant à la créance avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité (suite)

Le Président (M. Chagnon): Pourriez-vous me reconcilier, sans tomber dans... le 120 000 000 \$ d'écart entre l'estimé du Vérificateur en ce qui concerne le montant, la créance au ministère de l'Emploi et de la Solidarité et le 90 000 000 \$ qui serait versé ou qui devrait être versé?

(12 h 10)

Mme Malo (Nicole): Alors, j'ose ici peut-être préciser la réponse de mon collègue du ministère de l'Emploi et de la Solidarité. On s'est rendu compte, dans les dossiers, qu'il y avait pour presque 20 000 000 \$, 19 800 000 \$ pour 7 500 dossiers dans lesquels, nous, au ministère du Revenu, nous n'avons pas à intervenir parce qu'il s'agissait de jugements avant 1995. Donc, le ministère était déjà subrogé et devait procéder à sa propre récupération. Pour 87 000 000 \$, c'étaient des dossiers connus, 13 900 dossiers connus, payés, en cours de traitement ou de perception chez nous. Donc, pour 6 000 000 \$ et 7 300 dossiers, c'était un dossier qui était en étude à l'Emploi et la Solidarité pour déterminer la pertinence d'une perception par le ministère du Revenu. Pour 91 000 000 \$, soit 9 700 dossiers, c'est des dossiers qui ne nous étaient pas transférés chez nous. Donc, peut-être que c'est des dossiers que nous avons déjà en perception de pensions alimentaires, mais pour lesquels la sécurité du revenu, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité n'avait pas transféré le dossier chez nous. Donc, on n'était pas en mesure de savoir si c'étaient des dossiers subrogés ou à subroger.

Alors, ça, c'est en date du 22 mai, une fois qu'on a fait nos travaux d'analyse qui ont demandé pas mal d'énergie pour concilier l'ensemble des données là-dessus.

Lien informatique avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité (suite)

Le Président (M. Chagnon): O.K. Le lien informatique. Une fois que vous allez organiser vos systèmes, vous vous attendez à ça pour quand, que le lien informatique soit complété entre les deux?

Mme Malo (Nicole): Mme Francine Martel-Vaillancourt.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): La date n'est pas déterminée encore. Je ne suis pas en mesure de vous donner une date. Ce qu'on est en train de faire, c'est d'être précis sur les besoins, sur les spécifications des besoins de l'un et de l'autre. C'est ce qu'on est en train de discuter avec le MES. Une fois qu'on va avoir bien identifié les besoins, il faut le remettre en perspective avec l'ensemble des modifications au système informatique qu'on a à faire et prioriser en fonction des modifications...

Le Président (M. Chagnon): Puis ça, ça n'a pas été fait au moment où on a lancé le régime?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Le lien? Vous parlez du lien?

Le Président (M. Chagnon): Non, je parle de cette analyse-là. Parce que, si l'analyse des besoins n'est pas faite, évidemment c'est normal que vous n'avez pas l'outil pour la faire.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): On s'est aperçus qu'il fallait la refaire, l'analyse des besoins, parce qu'il y avait eu une analyse des besoins qui avait été faite quand il y a eu un premier essai pour établir le lien, mais on s'est aperçus qu'il y avait des problématiques importantes de fonctionnement, des problématiques de performance au niveau du lien quand on est venus pour l'implanter. On s'est aperçus que nos calculs de créances étaient à revoir, la façon dont on calculait l'un et l'autre. Alors, c'est pour ça qu'on est obligés de redéfinir les besoins à la base du lien.

Mme Malo (Nicole): Entre autres, la problématique du calcul de créances, ça peut sembler simple, mais la sécurité du revenu au ministère de l'Emploi et de la Solidarité a une base de calcul de créances qui n'est pas nécessairement la même que la nôtre. Juste d'apparier ces deux... de sorte que les bonnes cases répondent aux mêmes définitions, donc que les chiffres répondent aux mêmes définitions, ça semble avoir été une des problématiques qui nous a empêchés de mettre en place le lien informatique.

Le Président (M. Chagnon): Puis aujourd'hui vous n'êtes pas capables de dire quand ça va fonctionner?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): C'est-à-dire que ce qu'on dit, c'est qu'on a mis en place une solution alternative qui était une solution manuelle qui nous permet de compenser l'absence de lien.

Le Président (M. Chagnon): Mais vous allez monter là aussi probablement à un taux de retard qui va être élevé compte tenu du...

Mme Malo (Nicole): Non. Ça n'empêche pas le paiement, ça.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Non, non, non. Ça n'empêche pas le paiement. C'est qu'on fait les contacts dossier par dossier avec le MES. Nos agents, quand ils viennent pour finaliser un dossier, ils font des contacts avec le MES pour savoir l'état de la créance, pour connaître les données particulières au niveau du MES, et on finalise le dossier. Ce que le lien ne nous donne pas, c'est le contact informatique instantané par rapport aux dossiers informatiques au niveau du MES.

Le Président (M. Chagnon): Puis vous n'êtes pas capables de déterminer aujourd'hui quand vous serez capables d'avoir votre lien informatique entre les deux?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): On n'a pas de date d'implantation prévue, dans le moment, pour le lien.

Mme Malo (Nicole): Ça sera pour le printemps. Ça ne peut pas être avant le printemps. Nous avons une livraison du système en novembre. Ça ne pourra pas être avant le printemps.

Par ailleurs, quand on parlait tantôt du 90 000 000 \$, c'est-à-dire les dossiers pour lesquels le ministère de l'Emploi et de la Solidarité n'a pas encore transféré les dossiers, qu'on ait ou non un lien, ça ne changera pas. Nous ne pourrions intervenir que lorsque le ministère de l'Emploi et de la Solidarité aura décidé, après son analyse de dossiers, effectivement de nous les transférer ou de se subroger de façon que nous puissions intervenir.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Les créanciers ne sont pas pénalisés. Je pense que c'est important de le dire, que les créanciers ne sont pas pénalisés dans ce processus manuel.

Le Président (M. Chagnon): M. Côté.

Utilisation du remboursement d'impôts pour le paiement d'une pension alimentaire

M. Côté: Mme Malo, est-ce qu'il est vrai que les remboursements d'impôts à des personnes qui doivent une pension alimentaire peuvent être utilisés pour payer cette pension alimentaire? Est-ce que ça se fait, ça?

Mme Malo (Nicole): Ça se fait. C'est opérationnel. L'an passé, nous...

M. Côté: Est-ce que ça se fait dans tous les cas? Ça se fait...

Mme Malo (Nicole): Si nous en échappons, c'est vraiment involontairement, parce que ça se fait dans tous les cas où il y a un remboursement qui est dû à une personne qui, elle, a une dette à l'égard d'un créancier, en pension alimentaire – il faut faire attention au terme «créancier» – et c'est de façon systématique. De sorte que, pour l'impôt 1997, donc celui que nous avons terminé, nous avons à date retourné pour 7 300 000 \$ en paiements de pensions alimentaires, donc 7 300 000 \$ qui étaient dus...

M. Côté: En remboursements d'impôts.

Mme Malo (Nicole): ...en remboursements d'impôts qui ont été transmis aux créanciers et créancières alimentaires. L'année passée, c'étaient 5 000 000 \$, 5 500 000 \$, je pense.

Une voix: 5 000 000 \$, oui.

M. Côté: Donc, ça fait une... Sur combien, ça?

Mme Malo (Nicole): De remboursements d'impôts?

M. Côté: Non, je veux dire...

Mme Malo (Nicole): C'est-à-dire que normalement, pour nous...

M. Côté: ...de paiements de pensions alimentaires.

Mme Malo (Nicole): C'est-à-dire que le 7 000 000 \$, c'est au-delà du 183 000 000 \$. Disons que l'année passée, sur le 183 000 000 \$ – parce que c'est difficile de... Disons que, sur le montant qu'on a versé cette année, 100 000 000 \$...

M. Côté: O.K.

Mme Malo (Nicole): ...je vous ai dit, sur les premiers six mois. Parce que la plupart des retenues, si on veut, de ces remboursements-là sont faites après le mois d'avril, comme les rapports d'impôts rentrent là. Ce qui veut dire que, sur le 100 000 000 \$ qu'on a versé, c'est 7 000 000 \$ qui proviennent de remboursements d'impôts.

M. Côté: 7 %, environ 7 %. Merci.

Persistance des délais dans le traitement des dossiers (suite)

Le Président (M. Chagnon): Mme Malo, on sait que tout ce processus-là a été mis sur pied pour corriger les lacunes dont on a parlé et évoquées précédemment: la réalité du système ancien qui fonctionnait au ministère de la Justice. Un des reproches qu'on faisait au ministère de la Justice, c'était la longueur du temps que ça prenait pour les gens qui se conformaient, qui demandaient au ministère de la Justice de recouvrer les pensions alimentaires pour elles, en général pour «elles»; on sait que c'est «elles» dans l'ordre de 96 %, si on se fie à l'expérience du ministère.

Or, trois ans plus tard, on se ramasse encore avec un temps d'attente qui est similaire à celui de l'époque où c'était le ministère de la Justice qui s'en occupait. On a un niveau de plaintes chez le Protecteur du citoyen qui est en croissance, nous disait-on. Je comprends que le système n'est pas fini d'être soi-disant rodé, quoique j'aie mes réserves là-dessus, comme je les ai d'ailleurs signalées, je ne me répéterai pas inutilement. Ça donne quoi, ça? Quand serons-nous capables d'avoir un processus simplifié qui permettra aux gens de recevoir leur créance en dedans des 30 jours, je dirais, de 30 jours à 60 jours que le temps, en général, on prend ou on donne comme sûreté pour ceux qui s'excluent de ce régime-là? Ça pourrait être un critère, en tout cas, intéressant à conserver.

Mme Malo (Nicole): Bien, c'est l'objectif qu'on se fixe, quant à nous, l'objectif auquel on voudrait arriver. Et, quand on aura à vous faire rapport, possiblement à la période des crédits l'an prochain ou à peu près dans cette étape-là, on espère pouvoir vous dire à ce moment-là...

Le Président (M. Chagnon): Ça, il y a un an, on nous disait: Ça s'en vient.

Mme Malo (Nicole): Oui, et on était aussi convaincus.

Le Président (M. Chagnon): Puis là cette année on nous dit: Ça s'en vient. Je ne serai plus député et ça ne s'en viendra peut-être pas encore.

Mme Malo (Nicole): J'espère bien que non, M. le député, et nous prenons les moyens pour améliorer.

Le Président (M. Chagnon): J'entends bien me représenter et reconserver mon siège, mais, malgré cela, je ne suis pas sûr qu'on puisse encore avoir...

(12 h 20)

Mme Malo (Nicole): On est en train de travailler à trouver des solutions dans un dossier qui est en évolution constante. Alors, c'est clair qu'on a des ajustements à faire. On en avait il y a un an. On en avait il y a deux ans. On en a fait après six mois, après un an, on en refait maintenant. Nous sommes confiants d'être capables de résoudre nos problèmes pour la fin du printemps prochain ou l'été prochain, à arriver à ce délai de 30 jours.

Si nous demandions aux personnes, c'est-à-dire à nos clients: Quel est votre délai acceptable? sans doute pourraient-ils nous

répondre quelque chose comme au moment du jugement, à peu près, ou, mettons, à 30 jours du moment du jugement. Comme nous sommes en train de travailler sur les différentes étapes de traitement, donc notre objectif: raccourcir le moment où on obtient l'information du tribunal, que cette information-là soit de meilleure qualité; tenter de mieux cibler notre intervention et spécialiser nos agents de façon à départager les dossiers qui sont plus lourds ou plus complexes des dossiers plus faciles; nous pensons effectivement être en mesure d'arriver à une échéance.

Est-ce que nous nous tromperons? Nous pourrions peut-être nous revoir? Mais nous mettons les bouchées doubles et triples, ce qui fait que nous avons ajouté des crédits à même les efforts du ministère du Revenu. Nous avons ajouté des crédits au mois d'août de sorte que maintenant nous avons ajouté 56 personnes de plus, ce qui veut dire 2 000 000 \$. Donc, le régime va avoir coûté à la fin, avec ce 2 000 000 \$ là maintenant, 26 000 000 \$. Nous allons faire tout ce qui peut être fait, dans les limites bien sûr des moyens que nous avons et que nous aurons, pour faire en sorte d'arriver à livrer les paiements de pensions alimentaires le plus rapidement possible et dans un délai que nous souhaiterions, pour nous, de 30 à 60 jours dépendant de la complexité, mais de 30 jours au moment où nous recevons le jugement, ce qui est même plus long que ce que probablement une personne qui a droit à la pension voudrait avoir.

C'est pour ça que je vous disais, dans notre plan d'amélioration d'ailleurs que je vous énonçais au départ, que nous travaillons actuellement sur des hypothèses d'intervention plus pointues, directement au niveau des palais de justice, pour les cas problématiques. On a rencontré des avocats en pratique de droit matrimonial qui nous disaient qu'il y a des cas évidents que, au moment même du jugement, on sait, on saura qu'on aura de la difficulté à percevoir et qui mériteraient qu'on intervienne beaucoup plus tôt. Donc, on va essayer de voir... Ce n'est pas dans tous les cas, ce n'est probablement pas dans la majorité des cas, mais, si on peut trouver des façons d'intervenir plus tôt que d'attendre que le jugement nous soit transmis dans ce genre de dossier là, on va le faire. Donc, on prend différents moyens qui vont nous permettre d'avoir plus rapidement et de traiter plus rapidement. Et je suis confiante qu'on va arriver dans les délais que nous visons, parce que notre objectif, c'est que les créanciers alimentaires soient payés rapidement.

Mesures devant mener à une réduction des délais

Le Président (M. Chagnon): Alors, c'est un objectif qui est louable, qui est souhaitable, mais, pour éviter que ce soit un voeu pieux... Vous avez un tableau de bord dans lequel on a regardé. On s'est aperçus qu'au départ, lorsqu'on a planifié ce système-là, on a fait des erreurs de planification. C'est clair, on s'entend là-dessus, ça a été plutôt chaotique, je dirais, compte tenu de ce à quoi on est rendus par rapport à ce qui était prévu. Aujourd'hui, on a un plan, un nouveau processus qui devrait faire en sorte d'arriver aux fins que vous avez estimées. Mais, sur votre tableau de bord, vous devez être capables de me dire quand le nombre de jours va baisser. Vous avez 56 employés de plus, vous avez du temps, des moyens et un objectif. Alors, quand serons-nous à 30 jours? Quand serons-nous à 60 jours? Quand serons-nous à 100 jours?

Mme Malo (Nicole): Alors, avec les ressources que nous avons injectées maintenant, qui sont entrées en poste quelque part au mois d'août, septembre, donc qui commencent à avoir acquis un peu de performance, avec les gains de productivité – nous anticipons des gains de productivité de 10 % ou 25 % – nous anticipons pouvoir arriver quelque part...

Et je tiens à souligner une autre intervention particulièrement du Protecteur du citoyen qui est importante, pour nous, dans la planification que nous faisons. C'est que nous avons un problème beaucoup plus important à Montréal, en termes de délai, qu'à Québec. Donc, notre plan étant, je dirais, en trois phases: première phase, nous voudrions faire en sorte que les dossiers qui sont traités à Montréal, les dossiers des populations de Montréal, disons ça comme ça, rejoignent pour quelque part dans quatre ou cinq mois les dossiers qui sont en traitement à Québec.

Je ne peux pas vous dire maintenant que 56 personnes, ça sera suffisant pour arriver à ça. Nous sommes en train de regarder éventuellement des solutions, mais actuellement, comme je vous l'ai dit tantôt, nos délais ont déjà commencé, pour les nouveaux jugements, à descendre. Donc, si vous me demandez, dans 30 jours, je serai à combien de jours...

Le Président (M. Chagnon): Pourquoi vous ramenez les dossiers à Québec? Pourquoi vous ne les traitez pas à Montréal?

Mme Malo (Nicole): Alors, parce que le nombre d'employés que nous avons évalué qui devraient être à Montréal est imposant par rapport à la capacité d'intégration du nombre. Vous savez, quand on entre de nouvelles équipes, il faut se donner le temps de les former, de les mettre en stage et de les mettre en formation.

Le Président (M. Chagnon): Oui, mais 56 de plus, à Québec ou à Montréal...

Mme Malo (Nicole): Alors, on s'est dit, pour accélérer le dossier – Québec avait atteint un niveau qui permettait donc... même s'ils ont encore de l'amélioration à obtenir et à avoir, il n'y avait pas le même niveau de pression en termes d'amélioration des processus et des façons de faire: Donc, nous transférons, de façon temporaire – ce n'est pas un transfert permanent, nous transférons de façon temporaire – un certain nombre de dossiers à Québec pour lesquels nous embauchons des personnes. Lorsqu'elles auront fini de traiter ces dossiers-là et que Montréal aura réussi à prendre la relève et à se donner la capacité de gestion de ces dossiers-là, qui retourneront donc être traités à Montréal, ces employés-là pourront demeurer dans l'unité à Québec parce que les dossiers auront augmenté à Québec.

Donc, notre planification prévoit qu'à court terme on entre des employés à Québec qui vont permettre de dépanner Montréal. On entre aussi à Montréal des employés, bien sûr. Cette première phase là va nous permettre d'améliorer sensiblement les délais de Montréal. Dès que Montréal a atteint les délais de Québec, notre plan nous amène à réduire...

Le Président (M. Chagnon): C'est combien, les délais de Québec, puis c'est combien, les délais de Montréal?

Mme Malo (Nicole): Les délais de dossiers de Québec pour un nouveau jugement, actuellement c'est 70 jours.

Le Président (M. Chagnon): Puis Montréal?

Mme Malo (Nicole): Montréal est à peu près 115 jours.

Le Président (M. Chagnon): Pour un nouveau jugement.

Mme Malo (Nicole): Pour un nouveau jugement.

Le Président (M. Chagnon): Parce qu'on parlait de 144, là c'était...

Mme Malo (Nicole): La moyenne des deux, c'est-à-dire les nouveaux et...

Une voix: Non. Les 99, les défauts de paiement.

Mme Malo (Nicole): ...les défauts de paiement. Excusez, on parle en jargon d'articles de loi, ce n'est pas très utile.

Le Président (M. Chagnon): Défaut de paiement, ça vous prend combien de temps, le temps que ça prend avant d'avoir un paiement?

Mme Malo (Nicole): C'est au-dessus de 200 jours.

Le Président (M. Chagnon): Celui-là aussi, j'imagine que vous devez vouloir... C'est ceux-là qui devraient être votre première priorité à descendre.

Mme Malo (Nicole): Oui, absolument. En fait, quand on parle de gestion de priorités dans ce dossier-là, à l'état actuel où est le dossier, c'est très difficile de faire un choix de priorité, dire: Je vais laisser un de côté et je vais régler l'autre. Parce que, quand j'en laisse un de côté, je le dégrade et il passe dans la catégorie de l'autre. Donc, il faut se donner un plan qui va nous permettre d'intervenir de façon à travailler à peu près tous les dossiers.

C'est la même chose... Tantôt, on parlait de priorité, par exemple, en sécurité du revenu. Dépêchons-nous, traitons la sécurité du revenu. On pourrait penser qu'on pourrait avoir une priorité inverse en se disant: Ces personnes-là sont, de toute façon, prises en charge, elles n'ont pas de problème d'argent demain matin, tandis que madame ou monsieur qui travaillait à salaire minimum, qui se retrouve sans pension alimentaire est peut-être plus pénalisé de ne pas avoir sa pension alimentaire que la personne qui est sur la sécurité du revenu. Donc, comment gérer? C'est une des dynamiques que les agents, je vous dirais, si vous interviewez des agents, ont devant eux.

Moment prévu de la parité des délais entre Montréal et Québec

Le Président (M. Chagnon): Je reviens avec ma question. Quand entendez-vous à ce que Montréal et Québec soient sur le même pied, 70 jours? Pour quel moment? Quelle journée dans l'année? L'année prochaine, j'imagine?

Mme Malo (Nicole): Oui. C'est nécessairement l'année prochaine, et nous souhaitons y arriver vers le printemps de l'an prochain. Pour ça, nous sommes en discussion actuellement avec le Conseil du trésor dans le cadre de la revue de programmes aussi, parce qu'évidemment nous devons confirmer des ressources pour la prochaine année.

Le Président (M. Chagnon): Mais vous pouvez être plus précise, parce qu'on...

Mme Malo (Nicole): Non, je ne peux pas être plus précise maintenant. C'est-à-dire que vous voulez un mois, là? Le 30 mars 1999 ou...

Le Président (M. Chagnon): Oui, parce qu'on est dans les limbes.

Sinon, on est dans les limbes. On est dans une espèce de limbes éternelles où on se reverra dans un an pour se dire: Bien, on a pas eu exactement les crédits qu'on pensait avoir, mais ce n'est pas de notre faute. On les a demandés, mais on ne les a pas eus, ce qui fait qu'on a encore...

Mme Malo (Nicole): Mais là je ne peux pas vous parler... Écoutez, vous savez ce que c'est, une planification budgétaire. Je ne peux quand même pas vous parler de nos crédits 1999-2000.

Le Président (M. Chagnon): J'imagine que vous ne pouvez pas m'en parler.

Mme Malo (Nicole): Bon. Alors, vous pouvez vous imaginer, avec la nature du dossier, de l'évolution du dossier, que nous avons déjà commencé à travailler avec nos collègues du Trésor à dégager quelle pourrait être notre base budgétaire 1999-2000 sur le dossier des pensions alimentaires. Donc, moi, je ne peux pas aujourd'hui vous dire: Voici, je serai assurée d'avoir tant de ressources ou même d'avoir maintien de ressources. Vous me demandez d'anticiper quel sera mon niveau de crédits pour 1999-2000. Je vous dis: Actuellement, j'ai 26 000 000 \$.

Le Président (M. Chagnon): O.K. Alors, si vous partez comme principe que vous n'avez pas d'augmentation de crédits?

Mme Malo (Nicole): Alors, si je n'ai pas du tout d'augmentation de crédits en 1999-2000, c'est clair que nous allons avoir énormément de difficultés à améliorer nos délais au printemps prochain. Ça fait partie des débats que nous devons tenir, sauf que nous aurons des choix à faire administratifs sur... Et c'est la troisième phase de notre programme d'amélioration. Nous voulons faire des corrections à court terme. Pour ça, donc on a ajouté des ressources et on se donne tout un plan avec nos partenaires de la Justice et de l'Emploi et de la Solidarité.

Nous avons aussi enclenché tout un processus de réingénierie, de réflexion sur la façon de gérer les pensions alimentaires. Possiblement que les travaux au niveau de la modification à la loi qu'on fait avec le comité vont nous aider à trouver des solutions qui vont nous coûter moins cher, qui vont essayer d'enlever de la pression sur les agents pour traiter les dossiers. Par ailleurs, on pense qu'on doit refaire une réflexion sur: Est-ce qu'on a vraiment la mécanique optimale et, au-delà d'une amélioration des processus, sur la base de ce que nous fonctionnons? Donc, on a parti une petite équipe, au ministère, de réflexion sur: À terme, en vitesse de croisière, un régime comme ça, pour coûter le moins cher possible, doit fonctionner comment? Et possiblement que cette réflexion-là va nous amener à revoir notre organisation.

(12 h 30)

Donc, sans crédits additionnels, sur la base du système tel qu'il est bâti maintenant, j'aurais de la difficulté à livrer. Par ailleurs...

Le Président (M. Chagnon): Vous ne serez pas capable.

Mme Malo (Nicole): Ça va être excessivement difficile, parce que je ne peux pas garantir... On a des objectifs, actuellement, d'amélioration de productivité, de 10 % et 25 % à court terme. Est-ce que ça va faire boule de neige et ça va m'en amener plus? Si je regarde la performance du Centre de perception fiscale en matière de perception, quand on a introduit la centrale d'appels – et je parle du fiscal, je ne parle pas des pensions alimentaires – on avait fixé des objectifs qu'on dépasse en termes de performance. Donc, il est possible que nos améliorations vont nous amener à être plus performants et à avoir plus de rendement pour le même niveau de ressources, ce que j'espère.

Le Président (M. Chagnon): Sauf que vous les aviez prévus à l'avance.

Mme Malo (Nicole): Pas tous. On a eu plus de gains qu'anticipé. Si vous référez au Centre de perception fiscale...

Le Président (M. Chagnon): Oui, oui.

Mme Malo (Nicole): ...on a quand même eu des résultats qui ont dépassé les objectifs qu'on s'était fixés en termes de performance.

Objectifs poursuivis quant à la réduction des délais

Le Président (M. Chagnon): Mais quels sont vos objectifs? On revient à ça.

Mme Malo (Nicole): Nos objectifs sont, avec le niveau de ressources et les efforts, d'être capables, d'une part, d'améliorer nos délais continuellement d'ici à la...

Le Président (M. Chagnon): C'est-à-dire, vous comprenez ce que je veux dire?

Mme Malo (Nicole): Oui, oui, oui. Je comprends votre question.

Le Président (M. Chagnon): Plus on sera capables de préciser les objectifs que vous recherchez, plus on sera capables d'évaluer, pour toutes sortes de raisons, si on a pu s'y rendre et comment on a pu s'y rendre et pourquoi on n'a pas pu s'y rendre si on ne s'y est pas rendus. Tant qu'on reste dans: on cherche à améliorer, à diminuer... Tout le monde cherche à améliorer, à diminuer, à fractionner et à multiplier, mais il faut se donner un objectif clair pour être capables de...

Je vais suspendre, de toute façon. Ça va? Je vais suspendre et on reprendra à...

Mme Malo (Nicole): On pourra reprendre cette réponse-là à 14 heures.

Le Président (M. Chagnon): ...14 heures, 14 h 15.

(Suspension de la séance à 12 h 33)

(Reprise à 14 h 40)

Le Président (M. Chagnon): J'ai donné une conférence de presse avec la chef de l'opposition. Ce n'était pas prévu. Alors, je m'en excuse bien humblement.

Donc, nous continuons sur ce que nous en étions. Sauf erreur, je vous demandais s'il était possible de quantifier et de donner, à l'avance, les niveaux d'attente que les gens sont susceptibles d'avoir, dans un temps prescrit, en prenant pour acquis que vous avez un gel d'effectifs ou un gel de crédits dans l'année qui s'en vient.

Documents déposés

Mme Malo (Nicole): Alors, M. le Président, peut-être avant de répondre à votre question, je vous noterais que nous allons vous donner copie de trois documents, en fait de quatre documents: les résultats préliminaires du sondage; je rappelle que ce sont des résultats préliminaires, que l'analyse plus détaillée du sondage sera disponible plutôt vers la fin octobre, avec le questionnaire et le tableau aussi avec lequel nous travaillions ce matin, et, aussi, un communiqué de presse qui a été émis, ce midi, par Mme Dionne-Marsolais et qui me permet de répondre à votre question quant à l'engagement du ministère à l'égard des délais.

À la question, je vous répondrai d'abord par le premier paragraphe du communiqué qui dit que nous ne serons pas en niveau stable de ressources, puisque le Conseil des ministres a autorisé, aujourd'hui, l'ajout de 186 ETC...

Le Président (M. Chagnon): Vous avez souhaité qu'on siège à toutes les semaines.

Mme Malo (Nicole): Ha, ha, ha!

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Malo (Nicole): Vous vous imaginez, M. le Président, que le dossier, quant aux demandes de ressources additionnelles, faisait partie aussi des discussions dont je vous ai dit, ce matin, que nous étions en cours avec le Conseil du trésor. Donc, c'est des discussions qui se sont menées au cours des derniers mois et qui ont été conclues ce midi au Conseil des ministres. Donc, on a obtenu l'équivalent de 186 effectifs, qui correspond pour le 56 dont je vous parlais ce matin, financé par le ministère à raison de 2 000 000 \$, et 130 effectifs additionnels financés par un ajout de crédits de 4 500 000 \$.

Cet ajout d'effectifs va nous permettre d'atteindre l'objectif que nous nous fixons, c'est-à-dire d'arriver à 30 jours entre le moment où nous recevons le document du tribunal et le moment où nous pourrions émettre des chèques. Bien sûr, on parle ici, je le rappelle, d'un délai moyen, et je vous rappelle aussi que nous ne pouvons pas être tenus responsables de payer dans les cas où nous serons incapables de récupérer quelque argent que ce soit, soit parce que les débiteurs sont à la sécurité du revenu ou qu'ils ne sont plus disponibles parce que partis quelque part et non retrouvables.

Donc, notre objectif est d'arriver, d'ici juin 1999, à avoir atteint ce délai de 30 jours pour l'ensemble du Québec. Cet objectif, par ailleurs, s'exprime de deux façons. Nous avons dit, ce matin, que nous cherchions d'abord, en priorité, à corriger les délais de traitement à Montréal, et notre objectif, avec les ressources additionnelles, vont nous permettre d'équivaloir les délais Québec et Montréal en mars 1999 et, trois mois plus tard, d'atteindre le délai de 30 jours, tout ça en prévoyant que nous aurons un ajout de dossiers, au 31 mars, d'à peu près 12 000, 13 000, puisqu'on est à 50 % à peu près de la réception des dossiers et que, de mars à juin, nous continuerons à avoir des arrivages de dossiers. Alors, voilà pour la réponse à la question.

Le Président (M. Chagnon): Alors, enfin, on s'entend, si j'ai bien compris, pour que juin 1999 soit l'objectif, puis en plus vous avez les moyens, ici, c'est 30 jours, maximum.

Mme Malo (Nicole): Alors, c'est 30 jours en ce qui concerne les nouveaux dossiers pour les dossiers en défaut de paiement et les dossiers de...

Le Président (M. Chagnon): C'est 30 jours, qu'on soit à Québec ou Montréal?

Mme Malo (Nicole): ...qu'on appelle d'exécution réciproque.

Le Président (M. Chagnon): Dans ce cas-ci, c'est 30 jours, Québec, Montréal. O.K.?

Mme Malo (Nicole): Oui, c'est ça.

Le Président (M. Chagnon): Pour les dossiers en défaut de paiement.

Mme Malo (Nicole): On est à 60 jours dans notre objectif.

Le Président (M. Chagnon): C'est 60 jours.

Mme Malo (Nicole): Oui.

Le Président (M. Chagnon): Ce n'est pas inscrit là-dedans, mais c'est 60 jours, l'objectif, pour les défauts de paiement.

Mme Malo (Nicole): Et les exécutions réciproques. Vous savez, la problématique des exécutions réciproques, qui sont des exécutions hors Québec.

Le Président (M. Chagnon): O.K. Là, on a une réponse. On va se revoir, de toute façon, ou cette commission, en tout cas, va vous revoir. Mon vice-président sera président...

Des voix: Oh! Oh! Oh! Ha, ha, ha!

Le Président (M. Chagnon): ...et de toute façon...

M. Côté: ...tellement vigilents dans l'opposition...

Une voix: On va vous garder pareil.

M. Côté: ...qu'on va vous garder pareil.

Le Président (M. Chagnon): Et de toute façon...

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Chagnon): ...vous allez voir, on va être aussi bons au pouvoir.

M. Côté: Ce n'est pas ce que vous avez démontré dans le passé.

Le Président (M. Chagnon): Ha, ha, ha! Ceci étant dit, de toute façon l'institution, ici, pourra... et c'est ça qui est important, que l'institution puisse, au mois de juin, réviser cette question, vous revoir, puis évaluer encore où vous en êtes rendus.

Mme Malo (Nicole): Tout à fait.

Informations incomplètes en provenance du ministère de la Justice

Le Président (M. Chagnon): Est-ce qu'il y a d'autres questions? Le ministère de la Justice. On a beaucoup parlé du ministère de la Justice, parce que c'était l'ancêtre de votre système et, déjà, aujourd'hui, il semble qu'il y ait des informations essentielles qui font en sorte que les gens qui travaillent chez vous sont obligés de consacrer énormément de temps dans chaque dossier. Je pense entre autres à... vous avez mentionné le numéro d'assurance sociale; on dit qu'elles sont manquantes dans 60 % des cas, selon le Vérificateur général.

Ensuite, on demande une intervention du ministère de la Justice et les articles 2.66 et 2.67, on dit: «À défaut d'obtenir des déclarations assermentées, le Fonds peut utiliser des observations provenant des palais de justice.» Sauf que le numéro d'assurance sociale n'apparaît pas dans 66 % des cas puis le code postal, dans 39 % des dossiers. Avez-vous eu des discussions avec le ministère de la Justice pour vous assurer de corriger cette situation?

Mme Malo (Nicole): Nous avons, mon collègue et moi, convenu de constituer, comme nous l'avons fait avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité, un comité conjoint permanent pour l'ensemble des problématiques opérationnelles. Ce comité a commencé à se réunir et, parmi les sujets prioritaires, bien sûr, c'est le sujet de la qualité de l'information en provenance des palais de justice. Peut-être que je pourrais laisser Mme Francine Martel-Vaillancourt répondre à votre question plus précisément, puisque c'est elle qui est notre responsable et notre répondante dans ce comité interministériel.

Le Président (M. Chagnon): Bien sûr. Alors, Mme Vaillancourt.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Francine Martel-Vaillancourt. On a mis effectivement sur la table un des premiers éléments importants à traiter, c'est la qualité des informations qui nous sont transmises, parce que, évidemment, quand les informations sont manquantes, ça nous prend... c'est un travail de recherche qui est beaucoup plus important de la part de nos agents. Et on a déjà commencé à faire de la sensibilisation dans trois palais de justice sur l'importance que revêt pour nous que la déclaration soit complétée dans toutes ses dimensions, dans toutes ses données. Et le contact et l'accueil qu'on a reçus sont très positifs. Donc, on veut continuer nos discussions avec la Justice pour continuellement améliorer la qualité des informations qui nous sont soumises. Alors, ça va très bien avec eux.

Le Président (M. Chagnon): Ça, évidemment, ça vous amène à occuper du temps-personne qui doit être assez important, le fait de courir après ces informations-là?

Mme Malo (Nicole): Ça explique le nombre important des inventaires en prétraitement et le délai que nous avons à traiter les dossiers et ça veut dire entre 15 % et 40 % du temps de notre personnel affecté à la recherche de ces informations-là.

Autres mesures visant à l'augmentation de la productivité

Le Président (M. Chagnon): Est-ce que c'est essentiellement là où votre recherche... l'augmentation de la productivité va porter?

Mme Malo (Nicole): Là, mais aussi sur une meilleure... Au moment où les dossiers sont assignés, je rappellerai la problématique à

la fois des jugements complexes et des différentes situations problématiques qu'on a. Et un autre des volets du plan d'amélioration, c'est aussi de réorganiser, peut-être, certains éléments d'assignation des dossiers de travail au niveau des agents pour soit spécialiser des agents dans certains dossiers... Là aussi, je laisserai Mme Vaillancourt répondre à cette question.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je vais vous donner un exemple précis d'éléments qu'on est en train de mettre en place. Dans la répartition des dossiers par agent, il arrive que certains gros employeurs peuvent avoir plusieurs débiteurs qui soient inscrits sur leur liste de paie. Alors, ce qu'on est en train de faire, c'est de regrouper pour les employeurs les plus majeurs, de façon à ce qu'il y ait seulement un intervenant qui intervienne auprès de cet employeur-là. Donc, ça va réduire la quantité d'interventions face à l'employeur; ça va sauver du temps chez l'employeur et ça va sauver du temps chez nous.

Donc, on est en train de... toutes sortes de mesures comme ça. On a regroupé certains types de dossiers qui nécessitent une expertise beaucoup plus spécifique. Donc, on a regroupé ça dans les mains de certains agents, d'équipes d'agents spécialisés. Donc, ça va nous permettre d'accélérer le traitement de ces dossiers-là. Alors, il y a plusieurs changements sur la façon dont les dossiers sont répartis et sont traités actuellement par nos agents, qui vont nous permettre de gagner de la productivité. On regarde aussi le traitement lui-même, s'il n'y a pas des... toutes les phases, les différentes phases de traitement de notre dossier à partir du moment où on l'ouvre.

(14 h 50)

Alors, on regarde vraiment qu'est-ce qu'on peut changer pour gagner du temps. Alors, on fait le travail de révision à de multiples niveaux pour nous permettre d'optimiser le plus possible notre performance.

Lenteur du système téléphonique et de l'organisation informationnelle

Le Président (M. Chagnon): Le Vérificateur général mentionnait que le système téléphonique, chez vous, était particulièrement lent et que vous étiez en train d'augmenter le processus de... soit d'appel. Ensuite, il y avait un autre mécanisme qui était lent, c'était votre organisation informationnelle qui prenait cinq ou sept secondes, huit secondes à répondre, le temps de réponse sur chaque demande, ce qui équivalait à une quinzaine de personnes-année.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Je pense qu'au niveau de la téléphonie il faut voir qu'il y a deux... Excusez.

Le Président (M. Chagnon): Malgré ce que le sondage dit, remarquez.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ha, ha, ha! Au niveau de la téléphonie, on a des téléphonistes qui donnent de l'information générale et on a augmenté le nombre de ressources au niveau des téléphonistes de façon à suffire à la tâche. On a aussi la téléphonie de nos agents de suivi, ceux qui traitent les dossiers de façon régulière; eux aussi peuvent avoir un contact téléphonique. D'ailleurs, quand le créancier ou la créancière reçoit le nom de son agent, ses contacts téléphoniques se font avec cet agent-là, continuellement.

Alors, ce qu'on a fait, c'est qu'on a travaillé beaucoup. Je pense que le Vérificateur général nous disait qu'on avait des problématiques au niveau des retours d'appels. On a réglé cette situation-là de façon à retourner nos appels dans un laps de temps très court et on a ajouté des ressources au niveau de la téléphonie pour les informations générales. Alors, le sondage nous confirme qu'effectivement on a fait des progrès importants, parce que la facilité avec laquelle les gens peuvent nous rejoindre semble assez importante.

Le Président (M. Chagnon): Chez le Protecteur du citoyen, ce n'est pas des plaintes que vous avez entendues, dont vous avez entendu parler?

Mme Peloquin (Marie-Josée): Pas le temps pour rejoindre un agent. Non.

Mme Malo (Nicole): Et pour le temps-réponse, au moment où on répondait au rapport du Vérificateur, on était déjà rendu à 2 secondes et on est toujours, je pense, à 2 secondes, mais dans les travaux qu'on fait on essaie de l'améliorer, mais c'est quand même une performance qui est beaucoup plus acceptable.

Le Président (M. Chagnon): Ça demande une charge informatique qui soit plus forte, j'imagine.

Mme Malo (Nicole): Là, mon spécialiste en informatique pourrait-il me dire si c'est la charge, la grosseur de l'ordinateur qu'est-ce

qui fait que le temps de réponse est meilleur?

Le Président (M. Chagnon): Mémoire plus rapide.

M. Boisvert (Pierre): Pierre Boisvert. C'est dans la technologie des clients-serveurs; ce n'est pas une question de capacité d'ordinateurs, c'est vraiment une question d'articuler le poste de travail et l'utilisation du serveur. Actuellement, nous sommes à 2 secondes, et il y a des grosses chances pour que ça continue à baisser.

Le Président (M. Chagnon): Des grosses chances.

M. Boisvert (Pierre): Oui.

Le Président (M. Chagnon): Des chances de combien?

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Boisvert (Pierre): Ah, vous savez, 50 %.

Une voix: Une seconde.

Le Président (M. Chagnon): Eh, bon Dieu!

Mme Barbeau: Ils vont répondre avant que ça sonne.

Des voix: Ha, ha, ha!

Demandes d'exclusion du système

Le Président (M. Chagnon): Ça ne serait pas mal, se fier à la télépathie. Le ministère a fait adopter un projet de loi, il y a un an à peu près, Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires. Or, plusieurs modifications dans ce projet de loi là devaient correspondre à des améliorations du temps, entre autres, prescrit des délais pour les créanciers pour recevoir leurs fonds. On a réduit de trois mois à un mois la sécurité pour les pensions alimentaires. Est-ce que ça a amené des modifications importantes dans l'organisation de votre système? Avez-vous eu une demande beaucoup plus importante de gens qui se sont exclus du système?

Mme Malo (Nicole): Sur le nombre d'exemptions, malheureusement je pense qu'on peut dire aujourd'hui qu'on n'a pas encore observé d'augmentation sensible de la proportion de dossiers qui se sont exemptés ou demandés d'être exemptés. C'est marginal, les effets...

Le Président (M. Chagnon): Donc, ça n'a pas contribué à dégraisser votre système.

Mme Malo (Nicole): Non. Alors, nous avons amorcé un plan de communication d'information. Possiblement que l'information n'était pas suffisamment articulée. En tout cas, c'est un des éléments que nous sommes en train de travailler. Nous avons déjà fait une opération auprès des créanciers et créancières pour les informer, nous avons déjà publié dans certaines revues et nous amorçons un plan de «com» pour mieux informer; nous allons regarder attentivement cette question-là, parce que, effectivement, nous étions à 1 % à peu près et on doit être encore à peu près à 1 %, peut-être un petit peu plus mais très peu.

Le Président (M. Chagnon): Vous avez fait des sondages. Avez-vous fait des «focus groups» sur cette question-là pour savoir, les gens qui sont des bons payeurs, pourquoi ils utilisent votre système?

Mme Malo (Nicole): Je ne pense pas que ça ait été fait, hein?

Une voix: Non.

Mme Malo (Nicole): Non. Oui, il faudra le faire.

Le Président (M. Chagnon): Parce que votre intérêt à vous, c'est de diminuer...

Mme Malo (Nicole): Absolument.

Le Président (M. Chagnon): ...la pression que vous avez. Parce que quand même qu'on augmenterait de 186 effectifs en vue d'accélérer...

Mme Malo (Nicole): Si nos clientèles augmentent, on a...

Le Président (M. Chagnon): C'est le problème perpétuel.

Mme Malo (Nicole): C'est-à-dire que, perpétuel, comme on dit qu'une vie moyenne d'un jugement est de 10 ans on anticipe que les clientèles devraient augmenter encore pour 7... ça doit être 7 ans, hein? Trois plus... Ça veut dire que, même s'il s'en ferme à chaque année, ils ne se ferment pas au rythme où ils entrent. Donc, on anticipe que ça prendra 10 ans avant qu'on soit à peu près toujours au même nombre de dossiers, en plus et en moins. Donc, on a un taux de croissance qui sera sans doute réduit au fur et à mesure, en proportion bien sûr, mais qui va continuer jusqu'à l'an 2006, à peu près, là. Alors, ça, c'est ce qu'on anticipe.

Le Président (M. Chagnon): 2004.

Mme Malo (Nicole): On est en 1998, oui, vous avez raison. Et c'est clair que pour nous la mesure d'exemption voulait répondre à cet objectif de ne pas conserver dans le régime ceux qui ne souhaitent pas l'être et qui peuvent se permettre de ne pas être assujettis, parce qu'on avait des indicateurs à l'effet que certaines personnes préféreraient ne pas être assujetties, qu'actuellement la mesure n'a pas donné ces effets. Dans les efforts d'information qu'on fait, à la fois il y a les efforts d'information clientèle, mais ça fait partie aussi des efforts d'information de la magistrature, du Barreau et des personnels en médiation.

Le Président (M. Chagnon): Quand il y a eu la première loi – on est en 1995, la machine à remonter le temps, on revient à mai 1995, on va être opérationnel le 1er décembre 1995 – on a dû informer le monde qu'il y avait un nouveau système qui était en voie de fonctionner?

Mme Malo (Nicole): Oui.

Le Président (M. Chagnon): On l'a fait avec des pamphlets, on l'a fait comment?

Mme Malo (Nicole): On l'a fait avec des brochures, feuillets, on l'a fait par des communiqués.

Le Président (M. Chagnon): Elles ont été publiées quand, ces brochures-là?

Mme Malo (Nicole): Ça a été fait octobre 1995, le dépliant pension alimentaire; communication aux employeurs, en novembre; communiqué de presse, en décembre; conférence sur la loi, au moment de l'implantation – conférence de presse, j'imagine – certains articles dans les revues autour de la période.

Le Président (M. Chagnon): Vos brochures sont sorties avant la mise en place du projet de loi?

Mme Malo (Nicole): Après l'adoption...

Le Président (M. Chagnon): Après l'adoption, avant la mise en place.

Mme Malo (Nicole): Après l'adoption, mais avant la mise en place, oui.

Le Président (M. Chagnon): O.K. Parce qu'on nous avait dit que ça avait été pas mal plus long comme processus.

Une voix: ...

Le Président (M. Chagnon): Pardon?

M. Bédard (Gilles): Au paragraphe 2.113, Gilles Bédard, nous disons que «la qualité et l'intégralité de l'information diffusée sont des éléments importants dans le but d'assurer une bonne information. La première brochure produite exclusivement par le ministère et traitant de l'ensemble des particularités de la loi a été publiée en avril 1997, soit 17 mois après son entrée en vigueur.»

Mme Malo (Nicole): Mais ce qu'on dit, est-ce qu'on a répondu à ça là? Au moment où la loi a été votée, c'est une loi qui était soutenue par trois ministères, trois ministres, ministre de la Justice, ministre de la Condition féminine et ministre du Revenu, et à ce moment-là la brochure d'explication du régime avait été faite en partenariat avec les trois ministères et avait été publiée à ce moment-là, et vous voyez la signature de la brochure: ministère du Revenu, ministère de la Justice, Secrétariat à la Condition féminine, ministère de la Sécurité du revenu, Communications Québec. Et ça, c'est ce qui a été publié en octobre 1995.

Alors, ce qu'on a fait, la brochure plus tard... C'est celle, j'imagine, de 1997? Oui, celle de 1997, c'est celle-ci mais qui reprend essentiellement les composés avec un peu plus d'information, j'imagine.

Le Président (M. Chagnon): Votre première brochure est beaucoup plus mince que la deuxième, à l'oeil en tout cas.

Mme Malo (Nicole): À l'oeil.

Le Président (M. Chagnon): Elle ne doit pas contenir autant d'information.

Mme Malo (Nicole): Oui, c'est vrai. Vous avez raison.

Le Président (M. Chagnon): C'est la deuxième qui doit être la plus pratique pour les gens qui sont dans cette situation-là, non?

Mme Malo (Nicole): Oui

Le Président (M. Chagnon): Mais, si ça a pris 17 mois à être utilisé par les éventuels bénéficiaires de votre service, on ne peut pas dire que ça ait été rapide.

Mme Malo (Nicole): Je pense qu'il faut reconnaître qu'on aurait pu sans doute avoir plus de matériel d'information qui circule plus rapidement, sous ce format-là. Maintenant, les relations...

Le Président (M. Chagnon): Je m'excuse de vous interrompre. On a dit quelle date en 1997, quel mois?

M. Bédard (Gilles): Avril 1997.

Le Président (M. Chagnon): Avril. Donc, après l'adoption de la deuxième loi qui s'appelait Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires. Est-ce qu'on retrouve les modifications de la loi facilitant le mode de paiement des pensions alimentaires dans cette brochure-là?

Mme Malo (Nicole): Non, celle-là, elle s'est faite avant. C'est en juin 1997 que la loi a été votée, oui, non? Ça, c'est avril 1997.

Le Président (M. Chagnon): 4 novembre 1997. Ça, c'est avril.

Mme Malo (Nicole): Elle était antérieure.

(15 heures)

Le Président (M. Chagnon): Alors, elle est antérieure. D'accord.

Mme Malo (Nicole): Mais je pense qu'on doit reconnaître que notre approche de communication est perfectible, était perfectible, et c'est clair pour nous qu'on a du travail à faire en termes d'amélioration des communications. Là-dessus, j'ajouterai par ailleurs qu'avec cette brochure-là on a fait aussi la formation et l'information des milieux judiciaires, des milieux juridiques lors des séances de travail particulières, à l'époque, avec...

Le Président (M. Chagnon): Alors, la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires n'a pas réduit le délai prescrit, le délai qu'on avait, là.

Mme Malo (Nicole): La modification à la loi?

Le Président (M. Chagnon): Oui.

Mme Malo (Nicole): Non, pas pour l'instant. Alors, nous faisons une autre opération de communication, d'information. Nous allons essayer de sonder les gens pourquoi ils ne viennent pas.

Le Président (M. Chagnon): Imaginez-vous la possibilité d'être obligés de changer la loi encore pour faciliter...

Mme Malo (Nicole): Bien, pour faciliter l'exemption, ça fait certainement partie des sujets qui sont en discussion au comité de suivi. Le Protecteur du citoyen recommandait d'assouplir le mécanisme d'exemption quand le juge n'en a pas décidé initialement dans le jugement. On sait par ailleurs que, par rapport à ce qui existait avant, les nouvelles mesures du Code de procédure civile ont allégé beaucoup la situation parce qu'on n'a pas besoin de se représenter devant un juge, le greffe spécial peut entendre ce genre de demande là. Mais, malgré ça, on doit documenter davantage pourquoi les gens ne sont pas intéressés. Est-ce qu'il s'agit juste d'une question d'information? Nous allons le voir, puisque nous allons faire de l'information encore plus assidue. Sinon, bien, on va regarder les différentes possibilités et surtout analyser pourquoi.

Est-ce que c'est parce que les gens n'ont pas les moyens de s'exclure avec un mois de pension en avance ou en sûreté? Ce n'est pas énorme comme charge parce que la pension moyenne est à quoi, 500 \$ et quelques. Vous me direz: Ça dépend toujours du revenu qu'on a, hein? 500 \$, ça peut être énorme comme ça ne peut être rien. Donc, c'est à voir, pourquoi on ne s'exempte pas. Est-ce que c'est parce qu'il faut toujours que l'exemption se fasse sur consentement mutuel? Faut se le rappeler. Donc, c'est peut-être une question de consentement des parties. Il faut donc fouiller davantage cette question-là.

Le Président (M. Chagnon): Merci. M. le Vérificateur général, combien d'effectifs étaient prévus au début pour ce service-là? Parce que, dans le communiqué que j'ai ici, il se termine comme ceci, le communiqué que Mme la ministre vient juste de publier: «Avec l'ajout de 186 effectifs, cela portera à 689 le nombre de ressources vouées à offrir un service de qualité», etc.

M. Breton (Guy): Oui. Au paragraphe 2.27, on dit que l'estimation initiale était de 130 employés.

Le Président (M. Chagnon): Alors, on est rendu à 689. O.K. Mme Barbeau, vous aviez quelque chose à ajouter?

Prélèvement à la source des pensions sur les salaires des employés fédéraux

Mme Barbeau: Oui. Moi, j'ai une question. Bien, un premier volet, ça va peut-être être plus le Protecteur du citoyen qui va me répondre. Les plaintes que vous recevez, est-ce que vous avez identifié d'où elles viennent en majorité? Parce que, moi, je n'en ai pas eu du tout dans mon comté, puis c'est un comté très sensible à ces choses-là. Ça fait que, je ne sais pas, est-ce que vous avez identifié d'où elles proviennent en majorité? On nous dit dans le communiqué qu'il y a une opération plus spécifique à Montréal. Est-ce qu'il y aurait peut-être un problème qui serait plus concentré à Montréal?

Mme Peloquin (Marie-Josée): Oui. La majorité des plaintes que nous recevons est traitée par le bureau de Montréal. Maintenant, ça, ça inclut certains districts judiciaires – là, je n'ai pas la liste avec moi. Ça ne provient pas juste des plaignants de Montréal même, mais on peut en avoir de la banlieue. Je ne sais pas si l'Outaouais fait partie du bureau de Montréal. Ça a été modifié à un moment donné aussi...

Mme Malo (Nicole): Notre bureau de Montréal traite Montérégie, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montréal.

Mme Barbeau: La couronne, qu'ils appellent?

Mme Malo (Nicole): La couronne et... Oui.

Mme Barbeau: Moi, j'en ai eu une, mais pas dans le sens que la personne n'était pas contente du traitement de son dossier; au contraire, même, elle était contente. Le seul hic – là, je ne nommerai pas la personne, vous connaissez peut-être le dossier – c'est qu'elle était avec un soldat de l'armée canadienne, et, à ce moment-là, l'employeur, c'était Défense nationale, fédéral, qui, selon que j'ai su, ce qu'on sait, n'est pas soumis à nos lois. Le ministère, là-dessus, est très correct, il lui dit toujours: Les arrérages, là... Parce qu'il n'indexe pas. C'est ça qui se passe dans ce dossier-là, c'est qu'il ne l'indexe pas. Et là il semblerait qu'il faut aller quasiment en cour cas par cas, de ce que j'ai pu savoir jusqu'à présent. Je ne sais pas si vous avez envisagé quelque chose pour ça. Je sais qu'on ne peut peut-être pas les forcer.

Mme Malo (Nicole): Je vais laisser Mme Martel-Vaillancourt répondre à la question parce que effectivement tous les dossiers de personnel du gouvernement fédéral étaient un dossier particulièrement problématique pour nous et n'étaient pas assujettis à la

retenue à la source, au départ. On a eu, donc, de longues discussions avec le gouvernement fédéral ou ses représentants pour faire en sorte de pouvoir prélever les pensions sur le salaire et on a fini par convenir d'une entente avec les gens du fédéral, qui normalement devrait être en application si elle ne l'est pas déjà, mais de façon beaucoup plus immédiate.

Mme Barbeau: Je n'ai pas l'habitude de traiter mes cas de comté ici, mais je suppose qu'il doit y en avoir d'autres au Québec parce qu'il y a beaucoup de gens de l'armée, ici.

Mme Malo (Nicole): Ça ne touchait pas seulement l'armée, ça touchait vraiment tout ce qui est...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Fédéral.

Mme Barbeau: Payé par le fédéral. Moi, c'est un cas.

Mme Malo (Nicole): ...de la rémunération du gouvernement fédéral.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Et de l'assurance-emploi.

Mme Malo (Nicole): Ça touchait l'assurance-emploi également, donc tous les versements faits par le fédéral. Peut-être...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Bien, effectivement je pense que Mme Malo l'a bien couvert. Ça couvrirait tout ce qui est rémunéré par le fédéral. On a fait une entente avec Justice Canada. C'est parce qu'on était obligés de les traiter cas par cas puis d'enregistrer... Je ne connais pas le terme juridique, mais on était obligés de prendre une procédure judiciaire pour être capables d'aller faire le prélèvement par retenue à la source. Et là on a fait une entente avec Justice Canada qui va nous permettre de faire l'avis de retenue de façon aussi simple que ce qu'on opère dans le moment avec les corporations qui sont au Québec.

Mme Barbeau: Pour elle, c'était l'indexation qui était difficile. Ils ne l'indexaient pas, c'est-à-dire qu'ils prélevaient le salaire – je n'ai pas le dossier en avant de moi, là – ils prélevaient la pension, mais ils ne l'ont jamais indexée. Ça fait que, là, ça fait comme quelques années qu'elle a toujours le même montant, mais qu'il devrait être indexé, puis votre ministère inscrit toujours le montant d'arrérages que le mari doit, sauf que c'est comme si ça ne se réglait pas.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Faudrait peut-être que vous nous donniez le dossier, là...

Mme Barbeau: Vous l'avez déjà, mais... Ha, ha, ha! O.K.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): ...pour qu'on puisse le regarder à fond, parce que ce n'est pas la même problématique.

Mme Barbeau: Non? Ce n'est pas pareil?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Ce que vous nous soulevez, ce n'est pas la problématique de retenue à la source. Alors, faudrait peut-être que vous nous donniez le cas pour qu'on le regarde de façon plus approfondie.

Mme Barbeau: Mais, dans un sens général, si j'ai bien compris, vous vous êtes entendus pour régler le problème avec le fédéral, vous avez réussi à le faire.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui, tout à fait. Tout à fait.

Mme Barbeau: C'est le ministère de la Justice qui...

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Fallait faire une entente avec Justice Canada pour être en mesure de prélever par retenue à la source. Ce qu'on me dit, c'est que le lien électronique est en place dans le moment, donc ça ne sera pas très long avant que ça s'opérationnalise.

Mme Malo (Nicole): Ce qui va régler une partie de la problématique qu'avait soulevée le Vérificateur général quant aux avances, parce que nous avons choisi d'opter pour une avance technique qui jouait nécessairement sur nos moyennes des montants d'avance parce que c'étaient des montants qui étaient, dans le fond, garantis, ce n'étaient pas des gens qui ne voulaient pas payer. La problématique étant avec l'employeur, pour une question légale, on ne voulait pas pénaliser les créanciers et créancières de ce montant-là. Donc, on a procédé sans nécessairement avoir de sûreté. Dans le dossier, c'est plus les sûretés que les avances, notre

problème.

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Oui, c'est ça.

Mme Malo (Nicole): On a donc avancé des fonds sans sûreté et accepté les... Ça, ça a, disons, joué sur les données et les moyennes que le Vérificateur général a pu noter sur ce sujet-là.

Mme Barbeau: Merci.

Le Président (M. Chagnon): Ça va?

Mme Barbeau: Oui.

Mesures incitatives de paiement des pensions

Le Président (M. Chagnon): Pour les mauvais débiteurs, vous avez vaguement parlé de mesures plus contraignantes pour forcer les mauvais débiteurs à débiter ou à payer leurs créances. Le Vérificateur général estime à 5 % la diminution de ces mauvais débiteurs. C'est une donnée qui n'est relativement pas sécurisante pour les mères de famille monoparentale qui ont un mauvais débiteur comme ancien mari. Vous avez l'intention de faire quoi avec ça?

Mme Malo (Nicole): Je vais peut-être donner la parole à M. Jean-Guy Tessier, qui est notre directeur général du Centre de perception fiscale. Je dois dire que, d'une part, on a soumis dans la liste... Parce que M. le Vérificateur général recommandait aussi d'introduire certaines mesures incitatives au paiement de la pension qui ne sont pas en lien avec l'administration des pensions alimentaires, finalement, mais qui sont plus des mesures accessoires, pas secondaires en soi pour ceux qui les subiraient, là, mais qui ne sont pas dans le cadre de la Loi des pensions alimentaires.

(15 h 10)

Le Président (M. Chagnon): On pense à quoi? À l'envoi d'avis de mauvaises créances aux bureaux de crédit, à la révocation du permis de conduire, de la licence professionnelle, etc.?

Mme Malo (Nicole): C'est ça. C'est des mesures qui sont en application, par exemple, en Ontario.

Le Président (M. Chagnon): La licence professionnelle?

Mme Malo (Nicole): La licence professionnelle?

Mme Martel-Vaillancourt (Francine): Le permis de conduire.

Mme Malo (Nicole): Le permis de conduire.

Le Président (M. Chagnon): Le permis de conduire. La licence professionnelle, ça veut dire...

Mme Malo (Nicole): En Ontario, la licence professionnelle est possible, le retrait des passeports et des licences fédérales.

Le Président (M. Chagnon): Pardon?

Mme Malo (Nicole): Les retraits de passeports et des licences fédérales qui sont en application...

Le Président (M. Chagnon): Licences fédérales...

Mme Malo (Nicole): Des licences...

Le Président (M. Chagnon): Pourquoi?

Mme Malo (Nicole): Ah, la navigation, les licences et permis de...

Le Président (M. Chagnon): Ah, pour voler.

Mme Malo (Nicole): Ça peut être des choses comme ça, tout ce qui est émis.

Le Président (M. Chagnon): De toute façon, un permis pour voler, c'est un permis pour voler à temps plein ou c'est quasiment ça.

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Malo (Nicole): Alors, ça, ce sont des mesures qui vont être soumises au comité de suivi, pour lesquelles on attend... À la suite des recommandations qui seront faites, on verra si on peut recommander au gouvernement effectivement d'introduire ce type de mesures là. Mais par ailleurs il y a des mesures à raffermir dans l'administration de nos moyens de recouvrement.

Moyens à la disposition du Centre de perception fiscale

En parallèle à l'administration des pensions alimentaires, vous savez que le Centre de perception fiscale a fait d'énormes efforts, entré de nouveaux outils pour accélérer et faciliter la perception, qui vont être aussi utilisés par les gens des pensions alimentaires. Donc, ils pourraient accélérer. Peut-être que M. Tessier pourrait compléter ma réponse quant aux moyens que le Centre de perception fiscale compte utiliser.

M. Tessier (Jean-Guy): Oui. Jean-Guy Tessier. Peut-être dire, pour bien comprendre de quoi on parle, qu'on parlait ce matin de 10 % qui venaient chez nous, au centre de recouvrement. Sur ce 10 % là, il y a à peu près 30 % qui paient sur entente de paiement. On s'entend sur entente de paiement?

Le Président (M. Chagnon): Le tiers de votre 10 % paie.

M. Tessier (Jean-Guy): Oui, c'est ça, sur entente. Probablement que le fait qu'ils se retrouvent au Centre de perception fiscale incite à signer une entente, ou, en tout cas, ça... C'est quand même un pourcentage important, 30 %, là, qui y vont sur entente. Il y a 50 % à peu près du 10 % qui vont en recours soit administratif, qui couvrent soit le gel du compte bancaire ou qui ont des recours judiciaires qui peuvent aller jusqu'à la vente des biens, et on a à peu près 20 % de dossiers qu'on juge non recouvrables: soit qu'on n'est pas capables de les retracer ou soit qu'ils sont déjà sur l'assistance sociale. Alors, ça donne un peu, là, en gros...

Effectivement, actuellement on regarde la possibilité ou la faisabilité technique de comment ça peut fonctionner au niveau du permis de conduire, mais on n'est pas encore en mesure de dire: C'est une proposition qui serait avancée à très court terme. On dispose déjà quand même de moyens importants, au niveau des recours judiciaires, qui permettent de récupérer, là...

Le Président (M. Chagnon): C'est marginal, votre problème, de toute façon. C'est un problème qui est marginal, selon vous, d'être mauvais débiteur de pensions alimentaires.

Mme Malo (Nicole): Marginal. Bien, 10 % par rapport à 5 %.

Le Président (M. Chagnon): 10 %.

M. Tessier (Jean-Guy): Je pense que la compensation gouvernementale et ministérielle dont on a parlé un peu ce matin est un outil qui a quand même donné des résultats. On parlait de plus de 7 000 000 \$ ce matin, donc c'est un autre outil qui est quand même récent, là. C'est depuis deux ans à peu près qu'il fonctionne.

Le Président (M. Chagnon): Est-ce que chez le Protecteur du citoyen on n'avait pas évoqué une certaine difficulté, lorsqu'on était rendu à ce niveau-là, au niveau de la capacité d'avoir de l'information pour les créancières qui demandaient de savoir ce qui se passait dans leur...

Mme Peloquin (Marie-Josée): Oui, ça, au niveau de la communication, au niveau des pouvoirs du Centre de perception fiscale, nous, au début, on se rendait compte – puis c'est surtout avec le travail au noir – qu'il n'y avait pas d'équipe qui se déplaçait sur la route, disons, pour faire de la filature, suivre tout ça. On en est venus à se dire: Est-ce qu'il n'y aurait pas moyen d'avoir des vérificateurs qui ne feraient que des pensions alimentaires, un petit peu comme il existe au fiscal? Je sais qu'il y a une équipe-pilote qui s'est déplacée un petit peu. Je ne sais pas où c'en est rendu là-dedans. C'est ce qu'on voulait, nous, qu'il y ait vraiment quelque

chose qui se fasse pour aller chercher nos pensions alimentaires avec le travail au noir. Bien, c'est un problème qui se retrouve beaucoup au fiscal aussi. On voulait demander aussi la priorité pour les pensions alimentaires là-dedans.

Le Président (M. Chagnon): Est-ce que vous avez l'intention d'aller dans ce sens-là?

Mme Malo (Nicole): Alors, au niveau des équipes de vérification, nous n'avons pas actuellement opté pour avoir des équipes dédiées aux pensions alimentaires. Ce que nous avons fait, par ailleurs, c'est de demander à toutes les équipes de vérification d'accorder priorité aux dossiers qui sont référés, provenant de pensions alimentaires. Toute délation qui peut venir du créancier ou d'autres tiers, donc toute information que peut obtenir un agent de perception à l'effet qu'une personne travaille, par exemple, alors qu'elle n'est pas dans nos fichiers, à l'effet qu'elle aurait des revenus que nous n'aurions pas – parce qu'on sait que notre comparaison de fichiers entre le fiscal et les pensions se fait régulièrement, et, à chaque moment où on a des rapports, comme nos rapports d'impôts ou sur la retenue à la source, donc nos équipes de vérification accordent priorité – est prise en considération au niveau des bureaux régionaux qui doivent en priorité aller vérifier sur place et trouver des façons de dépister ou de documenter l'information que nous avons.

Notre choix n'a pas été de dire: Je mobilise une équipe. Mobiliser une équipe, ce serait mobiliser une équipe dans chaque région. Ce serait combien de monde par région, etc.? Comme on n'a pas encore une masse critique suffisante pour se dire qu'on a nos équipes autonomes, bien, ça a été de refaire nos directives internes, de s'assurer que nos équipes de vérification traitent en priorité ces dossiers-là.

Le Président (M. Chagnon): Merci.

Confidentialité des dossiers (suite)

Mme Malo (Nicole): Je pourrais aussi vous distribuer... Je pensais que votre question portait sur la question de la confidentialité, nos politiques de diffusion d'information.

Le Président (M. Chagnon): Bien, ça avait été soulevé, ce problème-là.

Mme Malo (Nicole): Ça a été soulevé par le Protecteur qui nous reprochait...

Le Président (M. Chagnon): Qui vous reprochait d'avoir comme relation avec les créancières la même approche...

Mme Malo (Nicole): Qu'en domaine fiscal.

Le Président (M. Chagnon): ...qu'on a dans le domaine fiscal.

Mme Malo (Nicole): On a voulu clarifier les choses et on a d'abord donné des directives verbales. Dans son dernier rapport, le Protecteur note que la directive écrite n'était pas disponible; elle est aujourd'hui disponible. Elle traduit ce que nous avons comme consigne verbale à nos employés. Je pourrais la déposer.

Le Président (M. Chagnon): Si vous la déposez, on va la transmettre au Protecteur.

Une voix: Ha, ha, ha!

Mme Malo (Nicole): Le Protecteur l'a déjà vue, avant qu'elle soit officiellement édictée.

Mme Peloquin (Marie-Josée): Pas la version finale, par contre.

Mme Malo (Nicole): Mais, comme elle n'a pas changé de l'original ou à peu près pas, là...

Une voix: C'est juste... la section sur le Protecteur qui n'était pas là, dans l'original.

Mme Malo (Nicole): Ah bien oui! Oui, oui, mais c'est parce que, dans l'original, vous nous aviez fait un commentaire sur la version Protecteur. Alors, on a complété avec ce que vous nous demandiez de compléter. On a, par cette directive-là, clarifié les règles du jeu de nos employés. La problématique reste pas simple à gérer pour des agents...

Le Président (M. Chagnon): Puis pour les mauvais débiteurs particulièrement.

Mme Malo (Nicole): ...et pour le mauvais débiteur, et quel est le niveau d'information qu'on doit donner à l'un et à l'autre: un au créancier, à la créancière pour qu'il soit sécurisé quant aux démarches qu'on fait et, de l'autre côté, quel type d'information ne permet pas non plus d'envenimer une certaine relation. Avant d'émettre cette directive-là, on l'a soumise à la Commission d'accès à l'information. Bon, la Commission d'accès n'a pas voulu, à ce moment-ci, pour garder sa neutralité si jamais elle a une plainte devant elle, se prononcer en disant que notre directive était parfaite, sans tache, etc., mais ça reste que je pense que notre démarche était tacitement reconnue comme valable par la Commission, sans préjuger de quelque décision qu'elle prendrait si jamais, dans un cas particulier, nous devons décider de ne pas donner de l'information.

Proportion des «mauvais payeurs» (suite)

Le Président (M. Chagnon): Parlant des mauvais débiteurs, ce qu'il y a d'un peu plate dans ce système-là, c'est que, comme l'a souligné le Vérificateur général dans son volume, il n'y a pas eu de modifications significatives pour le paiement des créancières avec l'ancien système du ministère de la Justice puis le nouveau, celui qui est rendu avec 689, enfin qui sera à 689 employés éventuellement. Il n'y a pas de modifications substantielles, en termes de paiement, pour les gens qui sont victimes d'un mauvais débiteur, et ça, c'est bien dommage.

Mme Malo (Nicole): Par rapport à ce commentaire du Vérificateur général, moi, j'apporterais des nuances à ce que vous dites. Si on parle des très mauvais débiteurs qui ne sont pas retraçables, bien évidemment j'ai quelques chances additionnelles de les retracer, mais il y en a quelques-uns que je ne retracerai jamais, ça, c'est évident. Par ailleurs, il faut se rappeler que, à l'époque, dans les 55 % qu'on a identifiés en difficulté passagère, permanente ou pas et selon tout l'éventail possible, on avait cette difficulté de régularité des paiements et cette difficulté qu'avaient certains créanciers aussi. Et, avec la...

(15 h 20)

Le Président (M. Chagnon): Oui, ou qui étaient aussi à faible activité. Vous en avez 20 %, là, vous, 25 % à faible activité.

Mme Malo (Nicole): Fermés ou à faible activité.

Le Président (M. Chagnon): C'est ça. Alors, la faible activité, ça rentre dans votre 55 %, ça.

Mme Malo (Nicole): Pas tout. Certains sont fermés, dans le temps, là.

Le Président (M. Chagnon): Oui, d'accord, mais je parle de... Ceux qui sont à faible activité rentrent dans votre 55 %, c'est sûr.

Mme Malo (Nicole): À faible activité, oui, il y en a quelques-uns qui sont dans le... Ça, on ne peut pas le nier, qu'effectivement une personne sur la sécurité du revenu, elle l'était avant, sous l'ancien régime, et elle l'est maintenant, et ça, le régime n'a jamais promis d'aller compenser pour des revenus qu'il n'avait pas.

Le Président (M. Chagnon): Exactement. Ça, c'est sûr, on s'entend là-dessus, mais on peut difficilement comparer, dans ce sens-là, l'impact des deux régimes, sauf que, pour les mauvais débiteurs, le Vérificateur tire comme conclusion qu'il n'y a pas eu d'augmentation de performance, si on veut, d'un système à l'autre, celui du ministère de la Justice à celui du... Est-ce que c'est...

Mme Malo (Nicole): M. le Président, j'aimerais revenir aussi sur un exemple.

Le Président (M. Chagnon): Au niveau du recours, enfin.

Mme Malo (Nicole): Excusez, je pense que j'ai perdu...

Le Président (M. Chagnon): Oui.

M. Lepage (Marc-André): Marc-André Lepage. Au paragraphe 2.99, on mentionne qu'il y a quand même eu amélioration. C'est passé, en tenant compte d'une certaine pondération de l'échantillonnage faite par le ministère de la Justice, de 74 % à 79 %, donc une augmentation de 5 % au niveau du taux global...

Mme Malo (Nicole): J'aimerais par ailleurs rappeler, dans les tartes, au graphique 4...

Le Président (M. Chagnon): Oui, bien, c'est ça. Par rapport à l'effort qui est mis, le 5 % semble être relativement modeste.

Mme Malo (Nicole): Mais j'aimerais qu'on se rappelle, si on va au graphique 4 du rapport du Vérificateur général, qu'il y avait quand même un 45 % des dossiers sans intervention du percepteur et qu'on se retrouve avec... Si, pour moi, le percepteur est l'équivalent du Centre de perception fiscale, parce que, quand j'allais au percepteur, c'est parce que j'avais des difficultés sérieuses à me faire payer, je me retrouve avec 74 % des dossiers qui sont sans intervention du Centre de perception fiscale. C'est pour moi un indicateur. Tout en se rappelant bien sûr les nuances qu'on doit faire entre la comparabilité des données que nous avons avant et maintenant, c'est quand même un indicateur fort intéressant de nécessité de recours.

Le Président (M. Chagnon): Par ailleurs, vos dossiers non réglés étaient de 26 % dans l'ancien régime puis ils sont de 21 % dans le nouveau. Alors, ce n'est pas une grosse différence, si on peut le regarder comme ça aussi.

Mme Malo (Nicole): Oui, mais l'objectif du régime, il était de trois... On a dit: Il y avait la régularité des paiements qui était aussi un objectif du régime et il y avait le niveau, le taux de perception, la régularité des paiements et les délais.

Le Président (M. Chagnon): Vous avez raison, mais l'ancien régime était pour les gens qui étaient des mauvais débiteurs.

Mme Malo (Nicole): Mais, quand je dis: Le régime qu'on a mis en place visait trois objectifs, dont la régularité, c'était par rapport à la situation ante et pas seulement par rapport à la qualité du régime du percepteur lui-même, c'est-à-dire à la situation globale des créanciers et créancières.

Le Président (M. Chagnon): Mais les gens qui rentraient dans l'ancien régime, c'étaient des gens qui avaient des problèmes à se faire payer leur... Or, la moitié ou 45 % des gens qui passaient par le régime, des gens qui avaient eu de la misère, là, qui avaient un passé de mauvais débiteurs, la moitié, 45 %, un peu moins de la moitié réussissaient, par le biais du ministère de la Justice, à se faire payer sans l'intervention du percepteur. Alors, vous comparez ce régime-là avec un régime où tout le monde est dedans. Moi, je n'ai jamais été dans le régime. Personnellement, moi, je n'ai jamais été dans le régime du ministère de la Justice.

Mme Malo (Nicole): Donc, vous étiez dans les 45 %.

Le Président (M. Chagnon): Non. Non, parce que j'étais ailleurs que dans cette assiette-là. J'ai payé peut-être 700 fois une pension alimentaire sur 13 ans, 14 ans, toutes les semaines, à des montants définitivement supérieurs à ceux dont on parlait tout à l'heure parce que je me suis divorcé avant de faire de la politique et que je n'ai jamais corrigé, après avoir subi une baisse de salaire, le montant de pension.

Une voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Chagnon): Mais, ceci étant dit, je n'ai jamais eu...

Mme Malo (Nicole): Vous étiez donc parmi les 45 %.

Le Président (M. Chagnon): Non! Bien non, parce que je n'ai jamais été un mauvais débiteur.

Mme Malo (Nicole): Dans les 45 % de bons payeurs.

Le Président (M. Chagnon): Bien non! Je n'ai jamais été un mauvais débiteur.

Mme Malo (Nicole): Mais non. M. le Président, je fais référence aux 45 % de... on s'exprimait ce matin.

Le Président (M. Chagnon): Oui, oui, mais c'est que j'ai aussi un 45 %, ici, de mauvais payeurs qui n'ont pas besoin du percepteur pour régler leur dossier.

Mme Malo (Nicole): J'ai de la difficulté à suivre votre...

Une voix: Il ne faut pas faire la comparaison.

Mme Malo (Nicole): Bien, c'est ça. C'est pour ça que je mets aussi des nuances sur les comparaisons faites par le Vérificateur général.

Le Président (M. Chagnon): L'ancien régime est un régime de mauvais débiteurs.

M. Côté: Un cas de comté, ça.

Le Président (M. Chagnon): Un cas de comté. Ha, ha, ha! Un mauvais débiteur.

Mme Malo (Nicole): Mais c'est parce que j'aimerais peut-être que le Vérificateur nous éclaire sur sa donnée, si vous me permettez.

Le Président (M. Chagnon): Oui, oui.

Mme Malo (Nicole): S'il y avait 45 % des dossiers sans intervention du percepteur, ce n'étaient certainement pas des dossiers qui étaient soumis au percepteur.

M. Lepage (Marc-André): Exactement.

Mme Malo (Nicole): Donc, c'étaient des dossiers de pensions alimentaires en dehors du... Moi, ce que j'ai compris, peut-être à tort, mais ce que j'ai compris de ce que le Vérificateur a écrit ici et comparé, c'est que, sous l'ancien régime – et, sous l'ancien régime, on se souviendra que le percepteur n'existait que pour les défauts de paiement, hein – ...

Le Président (M. Chagnon): Oui, c'est ça.

Mme Malo (Nicole): ...si on regarde la totalité des pensions alimentaires, celles qui allaient au percepteur, celles qui n'allaient pas au percepteur, peut-être que c'est là que j'ai fait l'erreur dans l'interprétation, mais pour moi un dossier sans intervention du percepteur... Ils n'allaient pas du tout au percepteur, ces gens-là. Donc, vous étiez dans cette catégorie-là, l'exemple que vous avez donné. Vous n'êtes pas allé au percepteur.

Le Président (M. Chagnon): Non.

Mme Malo (Nicole): Vous êtes allé chercher un jugement?

Le Président (M. Chagnon): Oui, bien sûr, mais...

Mme Malo (Nicole): Bon. Vous êtes allé chercher un jugement, vous avez réglé directement avec votre conjointe.

Le Président (M. Chagnon): Oui.

Mme Malo (Nicole): Bon. Mais ça fait partie, pour moi, des 45 % qui sont là.

Le Président (M. Chagnon): Mais non, je ne pense pas.

Mme Malo (Nicole): Bien, pourquoi ils ont... Sans ça, ils ne seraient pas...

Le Président (M. Chagnon): Moi, je vais demander au Vérificateur de me... Je ne pense pas parce que...

Mme Malo (Nicole): Alors, j'aimerais qu'on me clarifie. Moi, c'est comme ça que je l'ai interprété. Je m'excuse si j'ai fait erreur, là, mais c'est comme ça que je l'ai interprété.

Le Président (M. Chagnon): J'ai cru comprendre, moi... Je l'ai interprété d'une façon différente, je l'ai interprété comme étant: dans l'ancien régime, sur 100 % des gens qui avaient été des mauvais débiteurs – parce que l'ancien régime ne s'occupait que des mauvais débiteurs – 45 % des mauvais débiteurs, à cause du système, étaient...

Mme Malo (Nicole): Mais l'ancien régime, M. le Président, ne s'occupait pas de tous les anciens débiteurs, il ne s'occupait que des anciens débiteurs dont la conjointe ou le conjoint se présentait au percepteur.

Le Président (M. Chagnon): On va demander au Vérificateur de nous éclairer là-dessus.

Mme Malo (Nicole): Mais, par rapport aux données, vous vous souviendrez peut-être qu'on a fait référence souvent aux données, qu'il faut bien sûr interpréter largement, celles qui étaient dans le rapport du Conseil du statut de la femme. On faisait état de 45 % qui étaient payeurs et de 55 %...

Le Président (M. Chagnon): M. Breton, éclairez-nous.

M. Breton (Guy): Effectivement, je pense que Mme Malo a mis le doigt dessus. La population qui est là, c'est 100 % des gens qui avaient un jugement de...

Le Président (M. Chagnon): Et non pas 100 % des mauvais débiteurs.

M. Breton (Guy): Non.

Le Président (M. Chagnon): O.K. Ça change tout, ça change complètement l'approche. Mais, si on ne s'en tient qu'aux mauvais débiteurs, quelle comparaison peut-on faire entre l'ancien régime puis le nouveau régime en termes de récupération des biens?

Mme Malo (Nicole): Bien, écoutez, moi, je reprends toujours les données qu'on pouvait avoir à l'époque, mais l'ancien régime nous disait – je reviens aux chiffres que je vous donnais tantôt: 55 % peuvent avoir eu des histoires, dans leur vie, de dossiers qui variablement étaient bons, moins bons, etc. Actuellement, nous envoyons 10 % de dossiers vraiment majeurs au Centre de perception fiscale, un peu moins.

Le Président (M. Chagnon): Ça, c'est sous le nouveau régime.

Mme Malo (Nicole): Ça, c'est sous le nouveau régime.

Le Président (M. Chagnon): Puis sous l'ancien régime, M. Breton?

Mme Malo (Nicole): On en avait combien?

M. Breton (Guy): Bien, si on constate que les dossiers non réglés étaient à 26 % et qu'ils sont maintenant, les dossiers non réglés, à 21 %, il y a eu une amélioration de 5 % sur le règlement des dossiers et c'est là qu'on voit une amélioration.

Le Président (M. Chagnon): Il y a une amélioration.

Mme Malo (Nicole): Par ailleurs, notre estimé là-dessus... On ne s'entendait pas nécessairement sur nos interprétations, mais, si, nous, dans nos... Et là j'oublie... Même, je ne peux pas les oublier pour ceux qui nous sont référés, mais, si je prends la totalité des dossiers qui sont chez nous, je vous dis: Il y en a 10 % que j'ai besoin d'aller référer dans des mesures plus lourdes de perception; mais sur la totalité de ceux que j'ai. Est-ce que, de ceux qui existaient avant, qui ne sont pas encore chez nous, il y a encore des dossiers pas tout à fait réglés, mais dont les conjointes n'osent pas se manifester? Ça aussi, c'est une possibilité parce que, vous vous souvenez de l'époque, la discussion a tourné beaucoup autour de la crainte, ou de la liberté, ou de la possibilité pour les créanciers et créancières de manifester un défaut de paiement. Ça a été un des enjeux importants sur la couverture du régime parce qu'on se disait: Il y a des pressions indues, il y a de la violence, il y a toutes sortes de situations qui font que les personnes ne peuvent pas ou ne veulent pas inscrire un défaut de paiement. Donc, par rapport aux dossiers qui ne nous sont pas référés, qui seraient des défauts de paiement antérieurs au 1er décembre 1995, on ne peut pas savoir.

M. Lepage (Marc-André): Est-ce que je peux rajouter quelque chose, M. le Président?

Le Président (M. Chagnon): Oui, bien sûr.

(15 h 30)

M. Lepage (Marc-André): Oui? Marc-André Lepage. Les graphiques qu'on présente, le graphique 4, on donne des statistiques sur ça. Dossiers sans intervention du percepteur, 45 %. Avant que la nouvelle loi entre en vigueur, il y avait 45 % des individus qui payaient entre eux, sans aucun problème.

Le Président (M. Chagnon): Rubis sur l'ongle, sans problème.

M. Lepage (Marc-André): L'autre volet du graphique à côté, on dit: Dossiers sans intervention du Centre de perception fiscale au ministère du Revenu. En fonction du nouveau régime, depuis la nouvelle loi, on dit qu'il y a 74 % des gens qui se paient entre eux autres, sans aucun problème. Pourquoi qu'on passe de 45 % à 74 %? C'est que, depuis, le régime, il est devenu universel et obligatoire. Donc, les gens sont obligés de se payer l'un, l'autre. Donc, c'est là qu'on explique... Pardon?

M. Breton (Guy): Via, quand même, le...

M. Lepage (Marc-André): Via le Fonds des pensions alimentaires. Pardon?

Le Président (M. Chagnon): C'est que, quand il y avait un jugement, il y avait une obligation. À partir du moment où il y avait un jugement ante...

M. Lepage (Marc-André): Oui, il y avait un jugement, mais les gens ne payaient pas nécessairement.

Le Président (M. Chagnon): Oui, mais c'est une obligation suite à un jugement.

M. Lepage (Marc-André): Oui. C'était une obligation, mais les gens ne se payaient pas nécessairement et puis les créancières n'allaient pas toujours devant le ministère de la Justice de peur de représailles de la part de leur mari. Donc, c'est sur la population globale, les deux.

Le 45 %, c'est basé sur 109 000 ordonnances émises par le ministère de la Justice. Mais, si on pondère tout ça en fonction des recouvrements avec succès, avec succès partiels puis avec possibilités de réussite, on en arrive à un pourcentage de... On dit: 74 % de gens qui se paient vraiment. Donc, avec le nouveau régime, le même pourcentage est de 79 %. Donc, il y a une nette amélioration, de 5 %, entre les deux. Mais il faut quand même tenir compte des coûts, il y a quand même des coûts de 20 000 000 \$.

Mme Malo (Nicole): Je ne sais pas si vous l'avez évalué et quel est votre chiffre. Le chiffre que j'ai ici, c'est que avant, dans l'ancien régime, il y avait à peu près 20 % des pensions alimentaires qui étaient référées au percepteur.

Le Président (M. Chagnon): Au ministère de la Justice.

Mme Malo (Nicole): Oui.

Le Président (M. Chagnon): 20 % qui étaient référées au ministère de la Justice.

Mme Malo (Nicole): Alors, pour nous, on se dit: On a 10 % qu'on envoie au Centre de perception fiscale. Et, si on regarde la donnée de ceux qui nous ont déclaré des défauts depuis l'entrée en vigueur du nouveau régime jusqu'au 31 mars 1997, on est à 10 000. Donc, pour nous, c'est de la catégorie des anciens jugements, donc des jugements précédant le 1er décembre 1995, qui se retrouvent maintenant assujettis au régime.

Une voix: ...

Mme Malo (Nicole): Ah oui! O.K. Excusez-moi, je vais corriger. Au 31 mars 1997, on avait eu 10 095. On en a eu après 3 000, je pense, sur l'année 1997-1998. C'est ce que je vous expliquais tantôt, l'effet champignon qu'on a eu, où on peut expliquer que les gens ont attendu que le régime démarre pour manifester un défaut de paiement.

Le Président (M. Chagnon): Maintenant, avec 74 % de payeurs, de débiteurs qui semblent être de bons débiteurs, votre intérêt à vous, c'est de vous en débarrasser comme...

Mme Malo (Nicole): Nous, dans la mesure où les gens acceptent et veulent continuer à se payer entre eux, ils devraient – et c'est de ça qu'on parlait tantôt – bénéficier de l'exemption au régime. Bien sûr, c'est dans leur intérêt d'abord qu'il faut le regarder et c'est dans notre intérêt dans la mesure où il n'y a pas de problématique et ils peuvent se payer entre eux, c'est moins de dossiers à traiter.

Le Président (M. Chagnon): Alors, vous aviez évalué...

Mme Malo (Nicole): Si je remets sur 45 % de l'époque de bons payeurs, c'est qu'il faut bien se rappeler qu'il y avait des problématiques de régularité de paiements. Je ne voudrais pas qu'on oublie l'objectif de régularité de paiements.

Le Président (M. Chagnon): Bien là, si on parle des bons payeurs, on ne parlera pas de régularité de paiements parce que c'étaient des bons payeurs. Un bon payeur, ça égale régularité de paiements.

Mme Malo (Nicole): À la limite, effectivement, si les 40 % ou, entendons-nous, je pense que c'est un... S'il y a 40 % comme à l'époque ou un peu plus de personnes qui se payaient normalement, si ces personnes-là veulent continuer à se payer normalement entre elles, on ne va pas...

Le Président (M. Chagnon): En principe, vous, vous aviez évalué à 10 % ce monde-là. Vous en avez 1 %.

Mme Malo (Nicole): C'est ça. Notre objectif, c'est certainement de faire en sorte qu'il y en ait plus.

Préparation d'un plan de communication

Le Président (M. Chagnon): Dans votre sondage, il y a seulement 13 % de la clientèle qui connaît l'article de loi portant sur les exemptions. Vous avez un problème à quelque part.

Mme Malo (Nicole): C'est ça. On l'a reconnu. C'est pour ça qu'on fait un programme d'implantation.

Le Président (M. Chagnon): Et vous aviez aussi fait un programme...

Mme Malo (Nicole): ...d'information.

Le Président (M. Chagnon): ...d'information. Est-ce que vous en avez une copie?

Mme Malo (Nicole): On a un plan qui est préparé. On a envoyé déjà aux créanciers et créancières...

Le Président (M. Chagnon): Le plan préparé, est-ce qu'on pourrait en avoir une copie?

Mme Malo (Nicole): Je pourrai vous le faire obtenir. J'ai une copie de travail, mais on pourra vous le faire obtenir.

Le Président (M. Chagnon): Une copie de travail. Est-ce qu'il a été déposé?

Mme Malo (Nicole): Déposé?

Le Président (M. Chagnon): Bien, dans le document *Perception des pensions alimentaires*, en page 16...

Mme Malo (Nicole): Ça, c'est en... Non, il n'était pas... Je dois dire qu'il n'a pas été...

Le Président (M. Chagnon): ...on dit: «En matière de service à la clientèle, le ministère s'engage à améliorer sensiblement ses délais de traitement d'ici le 30 mars 1999. Et nous sommes aussi à préparer un plan de communication – c'est à ça que je fais référence – et la mise à jour de nos documents d'information afin d'améliorer l'information transmise à notre clientèle et à nos partenaires. Ce plan sera déposé en août 1998.» On est en octobre.

Mme Malo (Nicole): Oui. Alors, ce plan a été un peu retardé. J'ai une version, moi, ici qui date du mois d'octobre. Mais il y a quand même des gestes de communication qui ont déjà été déposés, dont ceci qu'on peut déposer à la commission, qui est un envoi qu'on a fait d'abord aux créanciers et créancières pour les informer et qui sera suivi par des informations aux débiteurs et débitrices, les opérations d'information aussi auprès de la magistrature et du Barreau et éventuellement aussi la documentation dans les différents médiums les plus adaptés pour la clientèle en question.

Le Président (M. Chagnon): Alors, votre plan va être déposé quand, puisque votre échéancier ne tient plus? Votre plan va être déposé quand?

Mme Malo (Nicole): Alors, notre plan, il est en opération sur les premiers éléments. Il y a quelques discussions que je veux faire

avec mon équipe avant de le finaliser sur certains des éléments du plan.

Le Président (M. Chagnon): Vous comprenez, je tire ça de votre document publié en...

Mme Malo (Nicole): Oui, oui, oui.

Le Président (M. Chagnon): On annonce que le plan sera publié en août 1998.

Mme Malo (Nicole): Oui. Donc, il y a eu un retard dans la préparation du plan.

Le Président (M. Chagnon): Alors, il va être publié quand?

Mme Malo (Nicole): Dans les prochaines semaines.

Le Président (M. Chagnon): Prochaines semaines, O.K. Avant la fin du mois, disons.

Mme Malo (Nicole): Dans les prochaines semaines. Oui, avant la fin du mois.

Le Président (M. Chagnon): Disons à la fin du mois. On ne sera pas dupes.

Mme Malo (Nicole): Avant la fin du mois, M. le Président.

Le Président (M. Chagnon): O.K.

Mme Malo (Nicole): Et je dois dire que les composantes importantes du plan tiennent aussi aux discussions que nous avons eues et que nous devons avoir avec le ministère de la Justice sur les démarches d'information et de travail avec les partenaires judiciaires. Il y a aussi le comité de suivi qui est associé, en discussion avec eux.

Remarques finales

M. Jacques Chagnon, président

Le Président (M. Chagnon): Est-ce qu'il y a d'autres questions? Moi, j'ai terminé, j'ai fait le tour. Il me reste évidemment, peut-être, à vous remercier. C'a été une bonne journée, une journée où on a fait le tour... Vous voulez parler?

M. Côté: Non. J'ai des remarques finales, également.

Le Président (M. Chagnon): O.K. On a fait le tour d'à peu près tout le dossier. C'est évidemment un gros dossier. Ce n'est pas simple à gérer, c'est sûr, mais la bouchée était importante. Il faut voir que la bouchée était plus importante qu'on l'avait prévu.

À tout le moins, ce qu'on a pu remarquer aujourd'hui, c'est que la planification de la mise en place de ce projet-là a été pour le moins faite rapidement. Aujourd'hui, on annonce qu'éventuellement on aura 689 employés. C'est 500 %, donc cinq fois le nombre de personnes qui étaient estimées au moment où on a commencé à se lancer dans cette aventure. Évidemment, financièrement on a augmenté substantiellement les montants qui étaient prévus. On avait sous-évalué les clientèles.

(15 h 40)

On a réussi, malgré tout... On se retrouve, après trois ans de fonctionnement, avec un niveau que tous considèrent comme étant inacceptable en termes de délais d'attente pour recevoir son chèque, à tel point que le ministère a cherché à le corriger il y a un an, a cherché à le corriger il y a six mois et nous annonce aujourd'hui qu'il y a des mesures supplémentaires qui seront prises pour faire en sorte qu'on arrive au mois de juin 1999 à un maximum de 30 jours, une moyenne de 30 jours, je dirais – c'est une moyenne, je devrais dire – de délai par demande de créance. Pour reprendre l'expression que j'avais dite un peu plus tôt ce matin, mais «off the record», ça me fait penser – c'est vous qui avez signalé d'où provenait l'image – un peu à l'image du dessin de Saint-Exupéry où il dessine un boa qui essaie d'avalier un éléphant.

Je souhaite, en tout cas, que les éléments qui ont été annoncés aujourd'hui servent justement à arriver à faire en sorte que nous puissions enfin avoir l'objectif suivi, l'objectif recherché, c'est-à-dire un délai en moyenne de 30 jours pour que les gens qui sont en demande sur ce dossier-là puissent recevoir ce qui leur est dû; et aussi pour financer les gens qui sont pris avec des anciens partenaires qui sont des débiteurs délinquants et pour lesquels votre limite de 60 jours, que j'ai notée, devrait être mise en place pour le 30 juin 1999.

Toutefois, je remarque qu'à plusieurs reprises, que ça soit dans le passé... Puis, même dans les efforts du ministère à court terme, j'ai de la difficulté à concevoir quels sont les indicateurs de performance que vous mettez en place pour être capables de savoir exactement où vous vous en allez. C'est difficile. Là, aujourd'hui, on en a eu un qui nous a été révélé, la méthode du champignon, que vous avez dit. Après le dîner, nous arrive un indicateur qui nous dit: Le 30 juin, même pas, mois de juin 1999, 30 jours de délai. Bon, ça nous amène dans huit mois, neuf mois. Voilà un indicateur de performance sur lequel on pourra suivre, sur lequel on pourra juger des actions du ministère à venir. Mais tout le reste aussi devrait être comme cela.

Je vous parlais du programme d'information qui était prévu pour le mois d'août. On est rendus au mois d'octobre, puis ce n'est pas encore prêt. En principe, lorsqu'on cherche... Évidemment, quand on planifie ces choses-là... J'imagine que, vous-mêmes, vous souhaitez que vous tombiez pile dans l'organisation de votre approche administrative et de gestion. Vous auriez intérêt à vous bâtir aussi ces indicateurs-là pour l'organisation même de ce qui se passe non seulement au Fond des pensions, mais prenons aussi au Revenu. Maintenant, puisque c'est le Fonds des pensions alimentaires qui nous occupe puis qui nous intéresse aujourd'hui, je pense que vous auriez sincèrement intérêt à vous bâtir une série d'indicateurs de performance pour vous permettre d'ajuster cet appareil-là, parce qu'on a l'impression que l'image est floue parfois.

Je vous remercie. M. Côté, vous aviez quelque chose à ajouter?

M. Côté: Oui.

Le Président (M. Chagnon): Je demanderais aussi évidemment au Protecteur du citoyen, au Vérificateur et à Mme la sous-ministre de nous amener à leurs commentaires de fin.

M. Michel Côté

M. Côté: Moi, je pense que cet exercice que nous avons eu aujourd'hui nous démontre la complexité d'application de la loi qui facilite le paiement des pensions alimentaires. Je pense qu'en travaillant ensemble ça nous a permis d'avoir, de part et d'autre, plus d'éclairage. Et aussi, suite aux recommandations, que ce soient les recommandations du Vérificateur ou du Protecteur du citoyen, je pense que vous avez fait la démonstration qu'il y a des mesures de correction qui sont mises de l'avant. Même si ce n'est pas encore parfait, je pense qu'il y a des efforts qui sont mis.

Je vous félicite, Mme Malo, pour tout le calme avec lequel vous nous avez répondu et pour toute la clarté aussi de vos réponses. Je remercie également l'équipe du Vérificateur. Je pense qu'ils ont un travail à faire, puis c'est ça qui permet d'apporter des correctifs puis d'avancer plus vers la perfection. Je pense que c'est important.

Là où je m'interroge, par exemple, toujours, c'est au niveau de la nuance qu'on apporte en matière de recommandations lorsque c'est un nouveau programme ou une nouvelle loi qu'on applique. On n'a pas de nuance versus un programme qui existe depuis longtemps et lorsqu'on met sur pied un programme. En tout cas, il me semble, moi... Je m'interroge toujours: Pourquoi on ne tient pas nécessairement en compte la complexité de l'application parfois d'un programme ou d'une loi? En tout cas, je m'interroge à cet effet-là.

Je pense que, concernant l'équipe du Protecteur du citoyen aussi, ils ont des plaintes à recevoir. Je pense que les citoyens, ça leur prend un endroit où référer pour que, par la suite, il y ait justement une sensibilisation qui soit faite auprès des élus plus particulièrement.

Là où je me réjouis également, c'est au niveau du député de Westmount-Saint-Louis. Avec toute la vigilance qu'il accorde au suivi de nos activités et aussi l'intérêt puis la sensibilité qu'il a relativement à la gestion de certains programmes, je pense que ça, c'est très, très bien. Je vois que, dans l'opposition, on s'améliore peut-être de ce côté-là parce que, pourtant, lorsque son parti était au pouvoir – il a parlé souvent aujourd'hui de planification, de prévoir – il a eu l'occasion de prévoir à l'intérieur de son gouvernement alors qu'à chaque année le déficit dépassait en moyenne de 1 000 000 000 \$, alors qu'au niveau de la SIQ des bureaux loués en trop ont coûté 300 000 000 \$ de 1988 à 1994. En tout cas, moi, je me réjouis de son changement qu'il apporte puis je souhaite – c'est un vœu que je fais – que les électeurs se feront un devoir de le garder dans l'opposition à la prochaine élection.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Côté: Aussi, je remercie l'équipe du ministère de l'Emploi et de la Solidarité d'avoir assisté à cette séance comme support. Merci beaucoup.

Le Président (M. Chagnon): Merci, M. le vice-président. Je souhaite aussi que les électeurs me gardent, au départ. On va commencer par ça. Je ne suis pas trop inquiet, mais il ne faut jamais prendre rien pour acquis. Dans ce cadre-là, évidemment c'est que je n'ai pas été au gouvernement suffisamment longtemps pour vous démontrer ce que j'aurais pu faire. Ce qui fera en sorte de...

M. Côté: ...

Le Président (M. Chagnon): Non, je n'ai été au gouvernement que la fin d'un mandat.

Une voix: ...

Le Président (M. Chagnon): C'est ça. Mais c'est ça, le gouvernement. Je me permets évidemment de demander au Protecteur du citoyen, au Vérificateur général et Mme la sous-ministre de pouvoir...

M. Jacques Meunier, bureau du Protecteur du citoyen

M. Meunier (Jacques): Je serai très bref, en soulignant que le dernier rapport du Protecteur du citoyen mettait l'accent particulièrement sur les problèmes des délais, les problèmes de communication. Je pense que ce qui a été exposé à la commission au cours de cette journée fournit beaucoup d'éléments d'espoir qu'on puisse améliorer ces points-là et ainsi diminuer le nombre de plaintes qui sont adressées au Protecteur du citoyen.

Le Président (M. Chagnon): Merci. Et, encore une fois, je vous remercie de votre participation, madame et monsieur.

M. Guy Breton, Vérificateur général

M. Breton (Guy): M. le Président, ma remarque aurait deux volets. La première reprend la réflexion de M. le vice-président à propos du fait qu'il apprécierait que, dans nos évaluations de dossiers, on s'intéresse à la complexité de l'environnement ou à la complexité du sujet, ce qui, nous aussi, nous intéresserait si on osait le faire. Je dis bien si on osait parce que, dans mon esprit, lorsqu'on touche à la complexité d'un sujet, on touche donc à l'ensemble, on touche donc littéralement à la raison d'être, ce qui nous amène à pratiquement s'interroger sur la pertinence, et, dès qu'on parle de pertinence, on parle d'efficacité. Et, si on parle d'efficacité, on est en dehors de notre champ de compétence et on n'a pas d'affaire à être là.

(15 h 50)

Donc, je suis obligé de me concentrer sur des parties littéralement pour éviter d'être obligé de me prononcer sur le tout, ce qui ne m'est pas permis tel quel par la loi, ce qui est évidemment frustrant, mais, comme on a eu l'occasion de le dire pas plus tard qu'hier, notre rôle est d'attirer l'attention sur les éléments qui sont susceptibles d'être corrigés. Et, d'autre part, pour ce qui va bien ou ce qui normalement va bien, il existe d'autres outils dont le rapport annuel de l'entité, rapport annuel qui, si on se fie au Secrétariat du Conseil du trésor, sera amélioré avant longtemps selon les propositions qui sont faites.

Le deuxième aspect a trait aux résultats des travaux jusqu'à maintenant qui ont été entrepris par le ministère qui démontre son souci d'améliorer les choses. Je me réjouis de tout ce qui est prévu. Ça répond à, je dirais, notre sous-produit ou notre intention. Notre première intention, évidemment c'est de vous renseigner, vous, les parlementaires, sur l'état de la situation qu'on a pu constater, le tout dans un but commun qui est d'améliorer l'administration publique.

Si on veut faire un petit retour historique rapide – parce que le ministère du Revenu fait partie de nos préférés; littéralement, à tous les ans, on retourne et on trouve toujours quelque chose à dire – on remarque qu'une partie de la réponse a souvent été, pour le ministère, d'accroître le nombre de ETC pour arriver à une solution. À ce titre, je commence à me poser la question: Suis-je masochiste ou suis-je en conflit d'intérêts? Parce que, immanquablement, ça se répercute par une razzia dans mon personnel et je commence à être essoufflé. Donc, j'implore cette année le ministère d'aller voir ailleurs.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Breton (Guy): J'ai besoin de mon monde pour vous faire du travail adéquat.

Le Président (M. Chagnon): Surtout que vous savez maintenant qu'il va y en avoir 186 d'engagés à partir de demain matin.

M. Breton (Guy): C'est dangereux.

Le Président (M. Chagnon): Alors, madame, M. le stagiaire et MM. les membres du cabinet du Vérificateur général, je vous remercie encore une fois pour votre participation. Mme la sous-ministre.

Mme Nicole Malo, sous-ministre du Revenu

Mme Malo (Nicole): Merci, M. le Président. D'abord, je veux vous remercier du temps que vous avez consacré au dossier de perception des pensions alimentaires, de l'écoute que nous avons eue, des échanges que nous avons eus sur le dossier. Je considère qu'il est très important pour nous de venir faire rapport à l'Assemblée, en commission parlementaire, sur la gestion de mon ministère. Même quand on a des éléments qu'on souhaiterait voir améliorés avant de se présenter devant vous, je pense que c'est important qu'on rende compte de là où on est et des projets que nous avons pour améliorer la situation.

Le contexte de la commission, par ailleurs, nous a amenés à aborder le sujet du point de vue des aspects moins positifs du programme par la force des choses, puisque c'était l'objet du rapport du Protecteur du citoyen et les éléments soulignés par le Vérificateur général.

Je ne voudrais pas qu'on quitte cette commission sans rendre hommage à l'ensemble du personnel du ministère et des personnes impliquées – la gestion des dossiers de pensions alimentaires est la gestion qui investit une énergie considérable pour faire en sorte de servir les clientèles – et prendre encore quelques secondes pour rappeler que, pour les personnes qui sont actuellement desservies, on a quand même un taux de satisfaction élevé du service que l'on rend, et pour renouveler l'engagement qu'on prend de corriger la problématique des délais, bien évidemment, et les autres problématiques qui sont connexes. Pour ces personnes qui sont quotidiennement en relation avec des créanciers alimentaires et des débiteurs alimentaires, vous comprendrez que c'est des situations très problématiques à gérer, très difficiles, et que ces personnes-là méritent certainement notre reconnaissance la plus totale dans la réalisation de leur travail.

Je rappelle que le ministère a quand même contribué, pour une très grande majorité des dossiers qui nous sont référés, à effectivement faciliter la perception des pensions alimentaires. Malgré tous les débats qu'on peut avoir sur les pourcentages, on a une augmentation de cette perception de la pension alimentaire et une augmentation certainement de la régularité. Et, malgré les délais, par rapport à certains délais antérieurs à la loi, je maintiens, même si nous ne pouvons pas tout à fait le mesurer, que, malgré qu'ils soient encore trop longs dans beaucoup de cas, ils sont sans doute, pour beaucoup d'entre eux, beaucoup moins longs qu'ils ne l'étaient avant l'introduction de la loi.

Je ne peux que vous manifester l'engagement, comme administrateur de ce grand ministère et de la Direction des pensions alimentaires, à ce que nous mettions toutes nos énergies pour réaliser ce que nous avons mis en chantier et pour atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés et que nous vous avons livrés aujourd'hui.

Vous me permettrez de dire au Vérificateur que c'est bien sûr la compétence de ces gens qui fait qu'ils sont attirés par le ministère, mais c'est aussi par la qualité des défis que nous avons, qui, comme l'a démontré notre séance aujourd'hui, sont importants, mais des fois nous dépassent dans la réalité par rapport aux prévisions qu'on avait pu établir au départ. Je vous remercie infiniment.

Le Président (M. Chagnon): Je vous remercie beaucoup, Mme la sous-ministre. Je veux remercier aussi tous les membres de votre ministère qui vous accompagnent, soit de votre bureau, le bureau des sous-ministres, du cabinet, ainsi que les gens du ministère de l'Emploi et de la Solidarité qui sont venus, madame et messieurs de l'Emploi et de la Solidarité.

Je vais faire un très court dernier mot. On ne sait pas, évidemment, ce qui nous attend dans les jours à venir. On peut présumer...

Mme Barbeau: Une zone de turbulences.

Le Président (M. Chagnon): ...une zone de turbulences, comme dit Mme Barbeau – comme vous le dites si bien, ça a bien de l'allure – qui s'amène. Moi, je peux souligner ceci. Vous avez participé quelques fois à cette commission depuis un an et demi,

deux ans, et ça a toujours été agréable de vous recevoir. Je voudrais remercier aussi les membres de cette commission, ceux qui sont ici, ceux qui sont in absentia, le secrétaire de la commission qui a travaillé fort depuis un an et demi, deux ans avec nous.

Je ne sais pas ce qui va arriver dans notre avenir personnel à tous, mais il y a une chose certaine, je souhaite que cette institution demeure et je souhaite qu'elle conserve l'esprit qu'elle a eu depuis deux ans, qu'elle soit capable de s'affranchir de difficultés quotidiennes, ou du moins dans les opérations courantes de l'homo politicus, et permette aux gens de cette commission, en tout cas, de faire le travail en profondeur que ce genre de commission là exige. La capacité de travailler ces dossiers, la capacité de pouvoir juger ce qu'on nous donne comme informations et de pouvoir aussi, en même temps, établir un dialogue avec les administrateurs est extrêmement importante et justifiée, ne serait-ce qu'au nom de la transparence ou même de l'imputabilité, pleinement le maintien d'une table et d'une commission parlementaire comme celle-ci afin que les parlementaires puissent jouer pleinement leur rôle.

Alors, je ne connais pas l'avenir. Maintenant, je souhaite que nos successeurs ou ceux qui nous succéderont à cette table, fussent-ils nous autres, soient garants, en fait, du temps que cette commission-là prendra à étudier les événements à venir et, entre autres, à vous recevoir encore, puisque le Vérificateur général semble avoir un faible pour vous.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Chagnon): Alors, mesdames, messieurs, je vais ajourner sine die. Je vous remercie, encore une fois.

Des voix: Merci.

(Fin de la séance à 15 h 59)