



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 23 septembre 1998

Audition du secrétaire du Conseil du trésor sur la vérification interne au gouvernement et du PDG de la SAAQ sur l'indemnisation et la réadaptation des victimes d'accidents d'automobiles conformément à la Loi sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics

Table des matières

Audition du secrétaire du Conseil du trésor sur la vérification interne au gouvernement

Exposé du Vérificateur général

- **M. Guy Breton**

Exposé du secrétaire du Conseil du trésor

- **M. Pierre Roy**

Auditions

- **Contrôleur des finances**
- **Comité des responsables de la vérification interne (CRVI)**
- **Groupe des responsables en analyse et évaluation de programme (GRAEP)**
- **Société québécoise d'évaluation de programmes (SQEP)**

Exposé du secrétaire du Conseil du trésor (suite)

- **M. Pierre Roy**

Discussion générale

- **Centralisation au Conseil du trésor des services de vérification interne**
- **Évaluation des programmes**
- **Centralisation au Conseil du trésor des services de vérification interne (suite)**
- **Encadrement législatif de la vérification interne et de l'évaluation de programmes**
- **Centralisation au Conseil du trésor des services de vérification interne (suite)**
- **Évaluation des programmes (suite)**

- **Comparaison avec les services de vérification privés**
- **Évaluation des programmes (suite)**
- **Attentes des parlementaires quant à la nature des données fournies**
- **Évaluation des programmes (suite)**
- **Indépendance des vérificateurs internes et externes**

Remarques finales

- **M. Guy Breton, Vérificateur général**
- **M. Jacques Chagnon, président**

Audition du président-directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec sur l'indemnisation et la réadaptation des victimes d'accidents d'automobiles

Exposé du Vérificateur général

- **M. Guy Breton**

Exposé du président-directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

- **M. Jean-Yves Gagnon**

Discussion générale

- **Nature des blessures les plus fréquemment indemnisées**
- **Performance des services à la clientèle**
- **Traitement d'une demande d'indemnisation**
- **Révision des barèmes d'indemnisation**
- **Communication des décisions relativement aux demandes d'indemnisation**
- **Harmonisation du concept d'invalidité dans les organismes gouvernementaux**
- **Programmes de réadaptation pour les victimes d'accidents**
- **Communication des décisions relativement aux demandes d'indemnisation (suite)**
- **Processus de révision des décisions**
- **Résultat des campagnes de sensibilisation à la sécurité routière**
- **Processus de révision des décisions (suite)**
- **Consultations particulières sur le projet de loi n° 429 – Loi modifiant la Loi sur l'assurance automobile**
- **Centralisation du traitement des plaintes**
- **Personnel occasionnel à la SAAQ**
- **Fermeture de centres de traumatologie**
- **Contrôle routier des poids lourds**
- **Statistiques des accidents de la route**
- **Réseau routier de circulation de véhicules lourds**

Remarques finales

Autres intervenants

M. Michel Côté, vice-président

Mme Diane Barbeau, présidente suppléante

M. Pierre Marsan

M. Henri-François Gautrin

Mme Solange Charest

M. Yvan Bordeleau

M. Jean Garon

M. Robert Middlemiss

M. David Whissell

*Mme Diane Jean, Secrétariat du Conseil du trésor

*M. Paul-Émile Arsenault, idem

*M. André Fiset, Contrôleur des finances

*M. Alain Chassé, CRVI

*Mme Mishèle Bérubé, GRAEP

*M. Patrick Moran, SQEP

*M. Jean-René Bibeau, idem

*M. Marc Giroux, SAAQ

*M. Jacques Privé, idem

*M. Martin Breton, idem

*Témoins interrogés par les membres de la commission

(Neuf heures trente-six minutes)

Le Président (M. Chagnon): La commission est réunie afin de procéder à l'audition du secrétaire du Conseil du trésor en vertu de la Loi sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics concernant le suivi des conclusions et des recommandations de la Commission sur la fonction de vérification interne au gouvernement du Québec.

Est-ce qu'il y a des remplacements, M. le secrétaire?

Le Secrétaire: Oui, M. le Président. M. Bordeleau (Acadie), M. Gobé (LaFontaine) et M. LeSage (Hull) ont été désignés membres temporaires pour la séance.

Audition du secrétaire du Conseil du trésor sur la vérification interne au gouvernement

Le Président (M. Chagnon): Merci. Je vois que notre séance attire du monde comme à peu près jamais auparavant, en tout cas des deux côtés de la table. Alors, mes remarques préliminaires seront relativement courtes.

Disons que le forum de ce matin se passera de la façon suivante. D'abord, je demanderai au Vérificateur général un court exposé sur le rapport qui nous a été fourni par le Conseil du trésor au mois de juillet dernier. Je demanderai et auditionnerai le secrétaire du Conseil du trésor et la présidente du Groupe de travail, Mme Jean, pour une dizaine de minutes chacun ou à peu près. Ensuite, un court exposé du Contrôleur des finances suivi du Comité des responsables de la vérification interne, suivi du Groupe des responsables en analyse et évaluation de programmes, suivi de la Société d'évaluation de programmes. Et nous aurons presque deux heures d'échanges par la suite.

On va commencer tout de suite. Quant aux remarques préliminaires, je pense bien qu'au nom de mes collègues, d'abord, je voudrais vous souhaiter la bienvenue, M. le secrétaire du Conseil du trésor ainsi que Mme la présidente du Groupe de travail sur l'exercice et les fonctions de contrôle et de vérification. Je voudrais souhaiter la bienvenue, aussi, à tous les gens qui vous accompagnent, tous les gens qui viennent de chacun des comités qui sont intéressés soit par la vérification interne, soit par la planification des fonctions de contrôle ainsi que l'évaluation de programmes.

Aussi, je voudrais souhaiter la bienvenue au Vérificateur général ainsi qu'aux membres de son équipe. Je souhaite aussi la bienvenue aux nombreux députés qui se sont intéressés à cette question, ce qui nous démontre évidemment jusqu'à quel point cette question est au coeur même de notre vision de certaines modifications des façons de faire, des us et coutumes de notre organisation et de notre fonction publique et du service que nous offrons au public.

Alors, immédiatement je demanderai, si d'autres collègues n'ont pas de commentaires à faire, au Vérificateur général de nous faire un court exposé. M. le Vérificateur général.

Exposé du Vérificateur général

M. Guy Breton

M. Breton (Guy): M. le Président, Mmes et MM. les membres de la commission, M. le secrétaire du Conseil du trésor et toutes les autres personnes présentes, il me fait plaisir de participer à cette audience de la commission de l'administration publique qui se penche sur la fonction de vérification interne au gouvernement du Québec.

En novembre 1997, nous étions rassemblés ici-même pour discuter de ce sujet. Au cours de la dernière année, des réflexions et des travaux portant sur la vérification interne ont été menés. Compte tenu des liens étroits qui les unissent, les rôles et responsabilités du Contrôleur des finances ainsi que ceux de la fonction d'évaluation de programmes ont également été pris en considération. Il est maintenant temps de faire le point sur l'évolution de ce dossier.

D'abord, permettez-moi de vous rappeler sommairement l'essentiel de mes observations sur la fonction de vérification interne et celle de l'évaluation de programmes de même que sur le rôle du Contrôleur des finances. J'ai mené l'an dernier une étude qui avait pour but de faire le point sur l'état de santé de la fonction de vérification interne au gouvernement du Québec et de faire connaître ma position sur le sujet. Les résultats paraissent au chapitre IX du tome I de mon rapport annuel 1996-1997.

(9 h 40)

Dans ce rapport, je mentionnais que la situation avait bien peu évolué au fil des ans. Les lacunes maintes fois signalées concernant le manque de ressources suffisamment qualifiées, le faible niveau d'indépendance de la fonction ainsi que les carences des méthodes de travail demeuraient toujours d'actualité.

J'ai relevé à ce moment plusieurs facteurs pouvant expliquer cette situation. D'abord, il y a cette perception de chevauchement des travaux entre les différents organismes de vérification. Que ces perceptions soient fondées ou non, ce sont habituellement les vérificateurs internes qui en font les frais. En deuxième lieu, les services de vérification interne ont du mal à prouver que leurs constats et leurs recommandations sont une source d'économies potentielles et qu'ils apportent une plus-value à l'organisation. De même, les services de vérification interne rencontrent de grandes difficultés à recruter les personnels compétents nécessaires, ce qui rend encore plus ardue l'obtention de résultats convaincants.

En ce qui concerne la fonction d'évaluation de programmes, les travaux de vérification menés au cours des années précédentes dans ce secteur m'ont permis de constater que les maux qui l'affectent sont de nature semblable à ceux de la vérification interne. À cette occasion, j'ai soulevé plusieurs facteurs qui nuisent au développement de la fonction de l'évaluation de programmes. Mentionnons, entre autres, des objectifs imprécis des programmes mis en place, l'absence d'un cadre d'évaluation pour chaque programme, une reddition de comptes non exigée sur le rendement des programmes.

Le troisième acteur sur la scène du contrôle et de la vérification gouvernementale, le Contrôleur des finances, a aussi fait l'objet d'une vérification en 1996. J'ai constaté à ce moment que celui-ci ne remplissait pas pleinement son mandat relativement à la vérification de la conformité des transactions. Des lacunes ont été soulevées à l'égard de son mode d'intervention, de la planification de ses travaux, de la façon de les réaliser ainsi qu'en ce qui a trait à la façon de communiquer les résultats. Lors de leur audition devant cette commission, en novembre 1997, les dirigeants de ces entités de même que le secrétaire du Conseil du trésor ont tour à tour fait part de leur point de vue sur le sujet. La nature de leurs propos a permis de confirmer le portrait que j'ai tracé à la suite de mes travaux de vérification. Toujours lors de cette même audition, le secrétaire du Conseil du trésor mentionnait qu'il avait formé un groupe de travail pour revoir l'ensemble du dossier concernant la fonction de contrôle et de vérification et qu'un rapport serait disponible à l'été 1998. C'est par l'entremise de ce groupe de travail que le secrétaire du Conseil du trésor entendait répondre à plusieurs des recommandations des membres de cette commission parlementaire.

À titre de membre observateur de ce groupe de travail, j'ai été en mesure de suivre l'évolution du dossier jusqu'au dépôt du rapport, en juillet dernier. Bien que, sur le terrain, nous constatons que la situation a peu évolué, le rapport qui a été déposé fournit des pistes de réflexion intéressantes pour l'avenir. Cependant, des éléments soulevés lors de mes travaux de vérification ainsi que plusieurs recommandations émises par les membres de cette commission ne trouvent pas toutes les réponses dans ce rapport. Par exemple, celui-ci est peu explicite sur des sujets tels que l'implantation d'une équipe centrale de vérification interne, le transfert des responsabilités du Contrôleur des finances aux ministères et organismes, la notion de contrôleur général, le recensement des besoins des parlementaires, le projet de guide en remplacement de la directive actuelle sur la vérification interne ainsi que la révision des systèmes SYGBEC et SAGIP. De même, des précisions au contenu du rapport sont nécessaires quant aux moyens à mettre en place pour assurer le maintien d'une masse critique de personnes qualifiées dans chaque entité ainsi que pour éviter les chevauchements entre chacun des intervenants.

Certes, un pas a été franchi dans la bonne direction, mais la ligne d'arrivée demeure encore à bonne distance. Il sera donc intéressant de connaître comment le secrétaire du Conseil du trésor ainsi que les autres acteurs dans le domaine du contrôle et de la vérification envisagent de progresser vers cette ligne d'arrivée. Pour terminer, je veux vous rappeler que je suis à votre entière

disposition pour vous aider à améliorer la fonction de contrôle et de vérification au gouvernement du Québec.

Le Président (M. Chagnon): Merci, M. Breton. Un peu comme l'a signalé M. Breton dans son exposé du début, nous sommes à la suite de travaux déjà amorcés en novembre 1997 au moment où on vous avait auditionné, encore une fois, suite au rapport du Vérificateur général. Alors, je vous cède la parole, M. le secrétaire général du Conseil du trésor.

Exposé du secrétaire du Conseil du trésor

M. Pierre Roy

M. Roy (Pierre): Merci. M. le Président, rapidement vous présenter les gens qui m'accompagnent. Mme Diane Jean, qui est secrétaire associée aux politiques budgétaires et aux programmes, et qui agissait comme présidente du Groupe de travail, et M. Paul-Émile Arsenault, qui est directeur des politiques et des opérations budgétaires.

Si vous me permettez, M. le Président, par rapport à la proposition d'agenda, ce que j'avais prévu – et on en avait parlé aussi avec les différents intervenants – c'est que je ferais une très courte introduction, Mme Jean ferait une présentation du rapport, les différents intervenants interviendraient et je conclurais, d'une certaine façon, notamment pour fournir un certain nombre de réponses aux préoccupations du Vérificateur général.

Le Président (M. Chagnon): C'est parfait.

M. Roy (Pierre): Alors, il me fait plaisir de me présenter devant votre commission parlementaire relativement au suivi des conclusions et recommandations que vous aviez formulées en novembre dernier sur la fonction de vérification interne au gouvernement du Québec.

Parmi les demandes que vous aviez formulées à ce moment-là, je devais vous tenir informés de l'évolution de l'étude du Groupe de travail sur l'exercice des fonctions contrôle et vérification dans l'administration publique québécoise. Alors, j'ai eu le plaisir de vous transmettre le rapport d'étape en mai dernier ainsi que le rapport final le 16 juillet dernier.

À ce stade-ci, je voudrais rappeler très brièvement le contexte qui a entouré la mise sur pied du Groupe de travail et, comme je l'indiquais précédemment, Mme Jean vous fera une présentation un peu plus exhaustive. Je reviendrai plus tard vous faire part des actions concrètes qu'entend prendre ou poursuivre le Secrétariat du Conseil du trésor pour donner suite aux propositions formulées dans le rapport. Je ferai, par le fait même, un suivi sur des demandes qui étaient formulées par votre commission mais qui ne trouvaient pas réponse comme telle dans le rapport du Groupe de travail.

Rappelons brièvement que la révision du cadre de gestion des ressources gouvernementales a amené le Secrétariat à mettre l'accent sur la gestion par résultat, la mesure de la performance et la reddition de comptes. Le Groupe de travail qui avait été formé au printemps 1997 avait, à ce moment, le mandat d'étudier comment la vérification interne pouvait se positionner dans ce contexte de changements. Par la suite, le Vérificateur général a publié les résultats d'une étude sur le sujet dans son rapport annuel et la commission de l'administration publique m'a invité, ainsi que les principaux intervenants en contrôle, en vérification et en évaluation de programmes, à examiner la question.

Quelques-unes des demandes et des recommandations formulées alors touchaient directement les réflexions entreprises par le Groupe de travail. Afin qu'il soit en mesure d'y répondre, j'ai procédé à une redéfinition de son mandat qui a consisté à fournir des observations, des conclusions ou des recommandations concernant, d'une part, les impacts du cadre renouvelé de gestion des ressources sur l'exercice des fonctions contrôle, vérification et évaluation de programmes, sur les besoins en contrôle, en vérification interne et en évaluation de programmes des différents paliers gouvernementaux et, enfin, sur les moyens et outils susceptibles de répondre à ces besoins en considérant évidemment les fonctions du Vérificateur général, du Contrôleur des finances, de la vérification interne et de l'évaluation de programmes. Le rapport du Groupe de travail répond, je pense, également à certaines questions soulevées par votre commission.

Alors, à ce stade-ci, je profiterais uniquement de l'occasion pour remercier les membres du Groupe de travail, et en particulier Mme Jean, pour leur excellente collaboration. Il est assez rare – en tout cas, de mémoire récente, je n'en ai pas, de cas – qu'on ait réuni autour d'une même table de travail les divers intervenants gouvernementaux en contrôle, en vérification et en évaluation de programmes. Ce fut une expérience enrichissante, et j'aurai l'occasion de vous indiquer plus tard que c'est peut-être une expérience qu'on veut poursuivre. Alors, je cède tout de suite la parole à Mme Jean ainsi qu'aux autres intervenants qui ont contribué à la

rédaction du rapport et qui seront invités à faire le point sur l'évolution de leurs secteurs respectifs.

Le Président (M. Chagnon): Merci. Mme Jean.

Mme Jean (Diane): Merci. C'est avec beaucoup de satisfaction que je vous présente, ce matin, les faits saillants du rapport du Groupe de travail sur l'exercice des fonctions contrôle et vérification dans l'administration publique québécoise. Comme il a déjà été dit, j'ai eu le plaisir de présider les travaux et je me permets de vous rappeler les participants. D'abord, M. André Fiset, Contrôleur des finances, et l'un de ses collaborateurs, qui est également présent ce matin, M. Mario D'Amours; le président du comité des responsables de la vérification interne, M. Alain Chassé, et son secrétaire exécutif, M. Michel Racine; M. Marcel Rhéaume de la direction de la réforme administrative du Conseil exécutif; Mme Mishèle Bérubé, également ici ce matin, présidente du Groupe des responsables de l'analyse et de l'évaluation de programmes; M. Julien Lemieux, président du Conseil des directrices et des directeurs généraux de l'administration du gouvernement du Québec, auparavant le GRSG, Groupe des responsables des services de gestion; et deux membres de mon personnel, M. Louis Pelletier et Mme Christiane Gamache, qui agissaient à titre de secrétaire. M. Serge Giguère, du Vérificateur général, a participé à titre d'observateur.

(9 h 50)

Le rapport présente une vision renouvelée des fonctions contrôle, vérification et évaluation de programmes. Il me fait plaisir de souligner que tous les membres du Groupe ont fait consensus sur le diagnostic, les principes et les orientations proposées. Je les remercie pour leur grande implication et leur disponibilité tout au long du déroulement de la réflexion.

L'étude que nous avons menée a débuté par un constat tant sur l'évolution de la gestion gouvernementale que sur l'exercice des fonctions contrôle, vérification et évaluation de programmes. Nous posons ensuite un diagnostic sur les chevauchements entre ces fonctions et nous en dégageons des principes de base pour une redéfinition des responsabilités en contrôle de chaque intervenant, incluant la vérification interne et l'évaluation de programmes. En conclusion, notre rapport rassemble les facteurs de succès à réunir pour la modernisation des fonctions contrôle, vérification et évaluation de programmes. Voici les faits saillants du document.

Dans la première section, Situation budgétaire et cadre de gestion gouvernementale renouvelé, nous établissons que le renouvellement du cadre de gestion, dont font partie les fonctions contrôle et vérification, passe par la consolidation de changements qui sont associés à la modernisation de l'administration publique. Les voici: la responsabilisation accrue des gestionnaires et l'allègement des contrôles, la gestion par résultat qui implique que les gestionnaires sont évalués principalement sur la mesure des résultats atteints et non pas uniquement sur la conformité de leurs gestes, et finalement l'imputabilité qui entraîne notamment une reddition de comptes appropriée sur l'atteinte des résultats.

La deuxième section, Constat sur la situation actuelle des fonctions contrôle, vérification et évaluation de programmes, expose les résultats de notre démarche pour mesurer les chevauchements entre les interventions en contrôle, vérification et évaluation. Notre démarche a consisté à consulter les membres du Groupe de travail et leur organisation, soit celle à laquelle ils appartenaient ou soit celle qu'ils représentaient. Nous avons constaté que les principaux risques de chevauchements se situent au niveau de la conformité des dépenses et des revenus et de la fiabilité des systèmes.

Quant aux causes de ces chevauchements, elles nous apparaissent principalement liées à trois facteurs: une ambiguïté dans la définition des rôles des intervenants, les responsabilités qu'on leur attribue par la loi ou directives les amènent à examiner les mêmes secteurs d'une entité, par exemple les systèmes financiers; le choix des moyens utilisés, par exemple la vérification systématique d'un système qui pourrait être remplacée par l'analyse a posteriori qui exige une présence moins soutenue tout en permettant de conclure sur la fiabilité des contrôles; troisièmement, un manque de coordination dans la réalisation des travaux. Une meilleure concertation, surtout lorsque les champs d'activité couverts se chevauchent, permettrait d'améliorer la situation. Nous concluons que l'exercice du contrôle doit évoluer et être actualisé. En tout temps, la concertation est une avenue à privilégier pour limiter les chevauchements.

La section III, Principes de base pour le renouvellement de la fonction contrôle, s'appuie sur notre analyse des besoins en information des différents paliers gouvernementaux. Notre analyse des besoins a été effectuée de la même manière que notre exercice sur les chevauchements; il s'agit donc d'une présentation de la perception des besoins par les membres du comité assortie de leurs consultations auprès de leur organisation. Nous y formulons des principes de base qui devraient servir de toile de fond pour le renouvellement de la fonction contrôle; je vous présente les principaux.

Il est primordial qu'un organisme central élabore et diffuse des principes fondamentaux en matière de contrôle et qu'il mesure jusqu'à quel point ils sont appliqués par les ministères et organismes. Les sous-ministres et dirigeants d'organismes sont les premiers responsables de la mise en oeuvre de mécanismes de contrôle dans leur organisation de même que de la fiabilité et de la

qualité des informations de gestion produites. Il leur revient d'adapter à leur réalité propre les grands principes énoncés par les organismes centraux. Pour ce faire, ils s'appuient sur des outils de gestion efficaces. Les sous-ministres et dirigeants d'organismes doivent rendre compte de leur gestion et du respect des orientations et politiques gouvernementales à l'égard du contrôle. Enfin, la vérification interne doit appuyer la direction des ministères et organismes dans l'exercice du contrôle et l'évaluation de programmes, l'appuyer dans ses choix à l'égard des programmes et des activités administrées.

À la section IV, Actualisation des responsabilités reliées à la fonction contrôle, nous proposons une redéfinition des responsabilités des intervenants en contrôle. Cette actualisation devrait permettre de restreindre les chevauchements en partageant mieux l'exercice de cette fonction. Ainsi, les ministères et organismes seraient responsables de la conception et de l'application des mécanismes de contrôle ainsi que de la fiabilité et de la conformité des transactions financières. Par ailleurs, leur reddition de comptes devrait être mieux définie et plus complète. Les fonctions de vérification interne et d'évaluation de programmes devraient être intégrées de façon plus systématique comme outil de gestion dans le processus de contrôle et de prise de décision afin d'accroître la crédibilité des informations produites. Les organismes centraux pourraient davantage s'appuyer sur leurs analyses des informations produites par les systèmes des ministères et organismes et sur la reddition de comptes de ces derniers. Les organismes centraux réduiraient ainsi leurs interventions directes dans le contrôle de la gestion de ces entités.

À la section V, Rôle de l'évaluation de programmes dans un cadre de gestion gouvernementale renouvelée, les principales orientations que nous proposons portent sur l'importance de prévoir les objectifs visés et les indicateurs de résultats dans la définition des politiques et des programmes, un cadre d'évaluation dès l'implantation d'un programme et des évaluations incorporant les effets intersectoriels des programmes.

La section VI présente nos conclusions. On y énonce des conditions de réussite pour la modernisation des fonctions contrôle, vérification et évaluation de programmes. Celles-ci portent principalement sur la nécessité d'une réflexion sur le cadre légal de la gestion gouvernementale, l'évolution des outils de reddition de comptes, le partage de l'exercice de la fonction contrôle, incluant une utilisation efficace des fonctions de vérification interne et d'évaluation de programmes, le suivi de l'avancement de la démarche d'actualisation des fonctions contrôle, vérification et évaluation de programmes.

À la section VII, nous présentons nos réponses aux questions de la commission de l'administration publique soumises à notre attention. La première concernait la mesure des chevauchements entre les intervenants en contrôle, vérification et évaluation de programmes auprès des sous-ministres et dirigeants d'organismes. L'exercice a été fait de la manière que je vous ai énoncée plus tôt, qui est consignée au rapport. Deuxièmement, nous avons examiné la possibilité d'établir une équipe centrale de vérificateurs internes qui offrent des services tarifés aux ministères et organismes qui n'auraient pas de capacité suffisante dans le domaine ou qui préféreraient cette option.

Le Groupe s'entend sur l'importance pour les entités d'avoir accès à des services de vérification interne. Le rapport présente différentes formules possibles, comme le partage des ressources ou la mise en place d'une équipe centrale, de même que les facteurs à considérer pour trancher la question.

La troisième question soulevée par votre commission concernait la nécessité de maintenir un noyau de personnes qualifiées par entité alors que le Secrétariat du Conseil du trésor ou le Contrôleur des finances s'assurerait de la qualité professionnelle des vérificateurs internes. Notre Groupe a conclu que les sous-ministres et dirigeants d'organismes auraient tout avantage à utiliser comme outil de gestion les services de vérificateurs internes et que ceux-ci devraient posséder les qualifications appropriées. Le gouvernement pourrait statuer sur l'adhésion aux normes internationales pour la pratique de la vérification interne. Le comité des responsables de la vérification interne pourrait jouer un rôle de promotion et de formation à cet égard. La responsabilité du respect de ces normes devrait être confiée aux sous-ministres et dirigeants d'organismes.

M. le Président, je suis convaincue que notre rapport se situe dans la continuité de la démarche de modernisation de l'administration publique amorcée par le gouvernement du Québec au cours des dernières années. Le rapport n'a pas la prétention de solutionner tous les problèmes soulevés; toutefois, les principes que nous énonçons devraient favoriser les prises de décision et les actions nécessaires à la poursuite de la démarche. Merci.

Le Président (M. Chagnon): Merci beaucoup, Mme Jean. Vous voulez revenir à la fin des commentaires?

Auditions

Alors, j'aurai le Contrôleur des finances, s'il vous plaît.

Contrôleur des finances

M. Fiset (André): M. le Président, en premier lieu, si vous me le permettez, j'aimerais vous présenter les deux personnes qui m'accompagnent. Alors, à ma gauche, Jean-Claude Savard, qui est contrôleur des finances adjoint et directeur général du contrôle et de la vérification, et M. Mario D'Amours, qui est directeur pour la vérification des ententes fédérales-provinciales mais qui a aussi participé activement aux travaux du Groupe de travail.

Alors, nous sommes heureux de nous retrouver une nouvelle fois autour de cette table pour contribuer à la réflexion qui nous occupe depuis plusieurs mois maintenant et qui porte sur l'exercice des fonctions contrôle et vérification dans l'administration publique québécoise. Un des éléments majeurs de la problématique qui est à la base de cette réflexion est – il n'est pas inutile de le rappeler encore une fois – la multiplicité des intervenants en contrôle et en vérification ainsi que les risques réels ou potentiels de chevauchements qui en découlent inévitablement.

(10 heures)

Je vous rappelle, M. le Président, que la contribution du Contrôleur des finances à la réflexion en cours consiste notamment à proposer un amendement à la Loi sur l'administration financière en modifiant l'article 54 et en transférant, de ce fait, la responsabilité de la certification de la conformité et de la régularité des paiements aux sous-ministres et présidents d'organismes. L'exercice de cette responsabilité particulière était et est encore très exigeante pour l'organisation du Contrôleur des finances, en ressources principalement, puisque la certification quotidienne des paiements suppose la recherche d'un degré d'assurance très élevé, ce qui nécessite de notre part des interventions continues dans les opérations et la réalisation de travaux en profondeur dans les ministères et organismes. Qui plus est, le Vérificateur général, dans son rapport de l'automne 1996, avait d'ailleurs constaté et déploré l'insuffisance de nos interventions à ce chapitre.

J'aimerais également vous faire remarquer, M. le Président, que notre proposition concernant l'article 54 n'est pas nouvelle et que le Contrôleur des finances en a fait une préoccupation permanente depuis 1992, date à laquelle nous avons alors piloté une importante réflexion d'envergure gouvernementale qui portait, elle aussi, sur l'exercice des contrôles financiers et de la vérification interne au gouvernement du Québec. Cet exercice avait alors abouti à une restructuration interne majeure de notre institution et à une révision en profondeur de nos manières de fonctionner avec les ministères et organismes.

De plus, des 14 recommandations qui émanaient alors du rapport du groupe de travail de l'époque, trois étaient à effet différé pour une réalisation envisagée à moyen terme, dont celle précisément qui prévoyait que les ministères et organismes assument à l'avenir l'entière responsabilité de la régularité et de la conformité de leurs transactions financières. Le contenu du rapport final avait alors été intégralement entériné par le Secrétariat du Conseil du trésor ainsi que par une firme privée...

Le Président (M. Chagnon): Et par la commission.

M. Fiset (André): ...et recommandé par la commission.

Cela étant dit, nous croyons que le transfert aux ministères et organismes de la responsabilité de la conformité des transactions financières serait facilement réalisable, puisqu'il n'exige pas de chambardement majeur, au niveau strictement opérationnel en tout cas. En effet, nous pensons que les gestionnaires des ministères et organismes seraient en réalité très peu affectés par le changement proposé, puisqu'ils disposent déjà, en matière de dépenses, d'un triple pouvoir, ceux d'engager, de contracter et de payer, et qu'ils sont déjà, de ce fait, largement responsables et imputables de leurs paiements. En outre, depuis 1992, des personnes désignées dans ces mêmes ministères et organismes, à la demande du Contrôleur des finances, exercent déjà un rôle de surveillance des processus de contrôle de paiement.

Nous continuons à penser que notre proposition contribuerait à préciser durablement les responsabilités des quatre organismes institutionnels centraux qui oeuvrent dans le domaine du contrôle et de la vérification et qui sont: le Vérificateur général, le Secrétariat du Conseil du trésor, le ministère des Finances et le Contrôleur des finances. On devrait aussi préciser les responsabilités des ministères et organismes qui oeuvrent également dans le domaine du contrôle et de la vérification, notamment par le biais de leurs unités de vérification interne et d'évaluation de programmes.

Enfin, dans cette perspective de modification à la loi, le Contrôleur des finances participerait alors à la définition des orientations et politiques gouvernementales en matière de contrôle. Il fournirait une assistance-conseil lors de l'implantation de ces orientations et politiques dans les ministères et organismes, implantation qui aboutirait normalement à l'établissement de plans de contrôle ministériels, lesquels deviendraient alors des outils majeurs dans le dispositif gouvernemental de contrôle. Enfin, le Contrôleur des

finances mesurerait, a posteriori, le niveau d'adhésion de ces ministères et organismes aux orientations et politiques alors en vigueur en matière de contrôle.

Remarque importante que nous croyons utile de formuler dès maintenant. Cette nouvelle manière de faire ne supprimera pas forcément les interventions du Contrôleur des finances auprès des ministères et organismes, mais la nature de ses interventions en sera radicalement modifiée. À l'avenir, on utilisera davantage l'analyse pour s'assurer de la fiabilité de l'information que la vérification proprement dite, comme c'était le cas dans le passé et comme c'est encore le cas aujourd'hui.

Ajoutons, dans le même ordre d'idées, que l'utilisation toujours croissante de nouvelles technologies de l'information sans cesse plus raffinées nous permet dès maintenant de procéder à des interventions à distance qui n'exigent plus forcément la présence physique de nos représentants dans les ministères et organismes. C'est déjà le cas, par exemple, en matière de comptabilité gouvernementale où les communications avec nos partenaires que sont les ministères et organismes sont de plus en plus fréquentes, bien que de moins en moins visibles sur le terrain.

Pour terminer mon intervention introductive, je crois enfin utile de vous signaler, M. le Président, que nous avons entrepris, au Contrôleur des finances, une étude exploratoire et préliminaire sur la possibilité et l'opportunité d'intégrer le mandat de contrôle des Finances au Conseil du trésor et sur les responsabilités d'un hypothétique Contrôleur général. À ce sujet, une entente a été convenue entre le sous-ministre des Finances et le secrétaire du Conseil du trésor pour évaluer le pour et le contre de la suggestion exprimée par les membres de la commission. Merci, M. le Président, de votre attention.

Le Président (M. Chagnon): Je vous remercie beaucoup, M. Fiset. Maintenant, le Comité des responsables de la vérification interne. M. Chassé.

Comité des responsables de la vérification interne (CRVI)

M. Chassé (Alain): Merci, M. le Président. Alors, Mmes, MM. les membres de la commission de l'administration publique, je vous remercie d'avoir invité le Comité des responsables de la vérification interne à participer à cette rencontre de suivi de vos recommandations concernant le contrôle et la vérification interne dans l'administration publique.

Il me fait plaisir de vous présenter mes collègues qui m'assisteront aujourd'hui, ce matin: à ma gauche, Maurice Sénécal, vice-président du CRVI et directeur de vérification interne à la Sûreté du Québec, et, à ma droite, Michel Racine, secrétaire exécutif du CRVI, représentant de la permanence du CRVI. Je voudrais également souligner la présence ici, dans la salle, de Claude Gauthier, directeur de la vérification interne et enquêtes au ministère du Revenu, Viateur Laplante, directeur de la vérification interne au ministère de l'Éducation, qui sont tous les deux membres de notre conseil d'administration.

Il y a un an, devant cette commission, je vous présentais succinctement la vérification interne comme une fonction d'appréciation indépendante et objective des mécanismes de contrôle d'une organisation. Pour assister la direction supérieure, le vérificateur interne fournit des analyses, des évaluations, des recommandations, des avis et conseils sur les activités analysées, à savoir: la fiabilité et l'intégralité de l'information, la conformité aux politiques, aux lois, aux règlements, la protection des biens, l'utilisation économique et efficiente des ressources, la réalisation des objectifs et des buts établis pour les opérations. La vérification interne appuie le gestionnaire lors de la conception, de l'évaluation, de l'adaptation, de la refonte des contrôles pour que ceux-ci soient simples, efficaces et peu coûteux. Elle contribue également à l'identification et à l'évaluation des risques reliés aux opérations et à la gestion. Elle contribue aussi à donner une assurance raisonnable que l'environnement de contrôle est adéquat et que la direction est bien en contrôle.

Je conclusais mon intervention de l'an dernier en proposant des conditions favorables à l'exercice de la vérification interne. En résumé, la vérification interne doit: se référer à un cadre réglementaire la régissant, répondre à des normes reconnues, disposer des ressources adéquates, être exercée dans l'ensemble des ministères et organismes, bénéficier de l'appui nécessaire et compter sur une concertation avec les autres intervenants en vérification.

Puisque le CRVI avait déjà proposé, à l'automne 1996, de réunir les décideurs gouvernementaux en vérification, c'est avec plaisir que nous avons participé très activement aux travaux du Groupe de travail sur l'exercice de la fonction contrôle et vérification dans l'administration publique québécoise. Que ce soit sur l'identification des mesures de chevauchement réelles ou potentielles en matière de contrôle et de vérification, sur la proposition d'un cadre de contrôle renouvelé ou sur tous les travaux effectués par le Groupe, nous avons, le secrétaire exécutif et moi-même, contribué au meilleur de nous-mêmes à clarifier et à faire comprendre le rôle de la vérification interne.

Le rapport du Groupe de travail reflète notre vision de notre profession. C'est pourquoi les responsables de la vérification interne souscrivent tout à fait aux conclusions du Groupe de travail et aux conditions de réussite mises de l'avant. Ses lignes d'action font pleinement écho aux prises de position déjà arrêtées par les responsables de vérification interne. Ces derniers réitèrent leur désir de concourir à la totale actualisation du plan de match présenté par le secrétaire du Conseil du trésor.

Comme l'illustreront mes prochains propos, le CRVI est d'ailleurs loin d'être en veilleuse à cette enseigne. Dans le cadre de son mandat, le CRVI veut déjà aider les directions de vérification interne à appuyer leurs dirigeants dans la mise en place de nouveaux cadres de contrôle proposés. C'est ainsi que les indicateurs de performance de vérification interne ont été proposés à nos membres. En plus de répondre aux commentaires du Vérificateur général, ils permettront aux gestionnaires de vérification interne d'exercer un meilleur suivi de leurs activités et résultats. Les indicateurs retenus ont été regroupés en indicateurs de résultat, d'impact et de gestion. Certains sont de nature quantitative et d'autres d'ordre qualitatif. Ils permettront de mieux évaluer la performance des DVI.

Au fil des ans, le CRVI a publié de nombreuses brochures ayant trait à la pratique de la vérification interne. Il y a lieu de consolider ces documents dans un manuel de pratique professionnelle de la vérification interne dans l'administration publique québécoise. Ce manuel devra constituer le point de référence en ce qui a trait à la création, à l'opération et à la gestion d'unités de vérification interne. Il est actuellement réalisé avec l'appui monétaire du Secrétariat du Conseil du trésor.

Depuis 1992, le CRVI parraine, pour l'ensemble des employés de directions de vérification interne, une adhésion dite corporative à l'Institut des vérificateurs internes. Le chapitre international, ça s'appelle Institute of Internal Auditors. Cet Institut édicte des normes pour la pratique professionnelle et un code d'éthique pour ses membres. Le Groupe de travail suggère de faire des normes pour la pratique professionnelle de la vérification interne sanctionnées par l'Institut celles gouvernant la profession de l'administration publique québécoise. Nous poursuivrons donc notre travail quant à l'adhésion de groupe et à la promotion de ces normes.

(10 h 10)

Le Groupe de travail verrait également d'un bon oeil que le CRVI rende disponible un programme d'autoévaluation professionnelle et qu'il encourage les vérificateurs internes à utiliser un tel outil. À ce chapitre, le comité a inscrit à la programmation 1998-1999 de ses activités l'acquisition du programme d'évaluation de l'assurance-qualité réalisé par l'Institut de vérificateurs internes, la traduction et l'adaptation de ses méthodologies à l'administration publique québécoise.

Nos propositions initiales comportaient la formation d'un groupe central de vérification interne afin d'assister et de supporter les DVI qui ont des effectifs restreints, de proposer aux DVI des services spécialisés et de dispenser des services de vérification interne aux ministères et organismes qui n'en ont pas. À cette fin, le CRVI a travaillé à concevoir un plan d'affaires pour cette future équipe. Le fruit de ce travail pourra bénéficier à l'équipe, peu importe l'organisation à laquelle elle sera rattachée.

Le Groupe de travail a insisté sur le rôle des DVI pour assister les organisations à identifier et évaluer leurs risques et contrôles. Le CRVI est déjà actif dans ce domaine par l'entremise d'un groupe de travail. Sa première réalisation, un colloque ayant pour thème *Risques et contrôles, une dimension à apprivoiser*, a été organisé conjointement avec le comité de la section de Québec de l'Institut des vérificateurs internes. Les conférenciers ont présenté des réalisations dans trois ministères. Nous poursuivons nos efforts afin de supporter nos directions dans la promotion d'une stratégie orientée vers la valeur ajoutée qui est susceptible d'apporter une unité de vérification interne en réponse aux nouvelles exigences en matière de régie d'entreprise et d'architecture de contrôle interne.

Un dernier volet de l'administration a toujours été privilégié par la DVI, c'est la reddition de comptes. Le rapport du Groupe de travail recommande de poursuivre le déplacement des contrôles des moyens vers les résultats. Nous partageons entièrement cet avis car nous avons conclu notre exposé de l'an dernier sur cet énoncé: Plus un sous-ministre ou un dirigeant d'organisme sera appelé à livrer des résultats mesurables et à rendre des comptes, plus il devra évaluer ses risques et faire appel à des spécialistes pour l'aider en cette matière, pour lui certifier qu'il peut se fier à l'environnement de contrôle en place et que les résultats présentés sont fiables.

En appui à cette orientation, le CRVI encourage ses vérificateurs internes à examiner, par exemple, le processus de passage à l'an 2000 et s'est grandement impliqué lorsqu'on a appelé la certification des rapports annuels de gestion des unités autonomes de services. Nous allons poursuivre cette orientation en bonifiant notre guide de certification du rapport annuel de gestion de l'unité autonome de services à la lumière des récentes vérifications et en publiant un document promotionnel sur le rôle des vérifications internes dans ce domaine. Je sais que, déjà, des DVI sont engagées dans la validation de données de rapports annuels de ministères et organismes. Il est certain que l'expertise ainsi développée devrait être mise en commun, et le CRVI pourra, au cours des prochaines années financières, participer à cette mise en commun.

En conclusion, je crois fermement que la mise en application des recommandations du rapport du Groupe de travail sur l'exercice de la fonction contrôle et vérification devra inciter les sous-ministres et dirigeants d'organismes à faire appel aux services de vérification interne et que cette fonction sera assumée avec professionnalisme. Cela pourra contribuer à maintenir un niveau de contrôle adéquat des opérations gouvernementales et à supporter une meilleure reddition de comptes. C'est pourquoi les vérificateurs internes du gouvernement réitérent ce que j'ai dit tout à l'heure, c'est-à-dire concourir à la totale actualisation de plan de match présenté et/ou à être présenté par le Secrétariat du Conseil du trésor. Merci.

Le Président (M. Chagnon): Je vous remercie beaucoup, M. Chassé. Je suis content pour vous. Vous avez l'air d'un homme heureux depuis que vous êtes au Trésor.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Chagnon): J'inviterais maintenant le Groupe des responsables en analyse et évaluation de programme, c'est-à-dire Mme Bérubé, à nous faire son exposé.

Groupe des responsables en analyse et évaluation de programme (GRAEP)

Mme Bérubé (Mishèle): M. le Président, Mmes, MM. les parlementaires, M. le Vérificateur général, permettez-moi d'abord de vous présenter M. Roch Turcotte qui est membre de l'exécutif du GRAEP, mon collègue qui, au quotidien, travaille pour le ministère des Ressources naturelles. À titre de présentation, je reprendrais les éléments qui nous semblent les plus importants du chapitre V du rapport du Groupe de travail sur l'exercice des fonctions contrôle, et que nous partageons à cette étape-ci des réflexions.

L'évaluation de programmes, c'est une fonction de gestion qui vise surtout le niveau de décision stratégique. Elle se distingue d'autres types d'analyse qui portent davantage sur les systèmes et les contrôles administratifs et financiers. C'est une fonction de gestion associée à l'élaboration, au maintien ou à l'abandon de programmes, selon les besoins des citoyens et citoyennes et en lien avec les ressources disponibles. L'évaluation de programmes permet d'examiner et d'apprécier à la fois la pertinence d'un programme, sa raison d'être, l'efficacité avec laquelle ses objectifs sont poursuivis, l'efficacité des moyens d'exécution, ainsi que son impact dans le milieu social, économique et politique.

L'évaluation peut porter aussi bien sur une politique, un programme, des activités, des plans d'action ou des produits et services rendus. De nombreuses questions relatives à ces différents éléments trouvent leur réponse au terme d'une évaluation et ces réponses sont d'une grande utilité dans le contexte actuel. En effet, le gouvernement vise à répartir les budgets en fonction, notamment, des besoins prioritaires pour l'ensemble de la population québécoise. Par ailleurs, il est important que les programmes comportent des cibles explicites, qu'ils permettent d'obtenir les effets recherchés, les objectifs, tout en minimisant les effets pervers, les impacts négatifs.

L'évaluation de programmes appuie les sous-ministres et dirigeants d'organismes dans la préparation de leur planification stratégique et de leur reddition de comptes, de même que dans leur recherche d'une plus grande performance de la gestion. Elle leur permet également de démontrer la justesse de leur choix envers ceux à qui ils sont imputables ou mandataires.

Au niveau des organismes centraux, l'information générée par les évaluations de politiques ou de programmes facilite leur positionnement quant à l'augmentation, au maintien ou à la diminution des ressources et quant à la nécessité de réviser en profondeur une politique ou un programme ou encore de l'abolir ou de le remplacer par un autre. Plusieurs gestes concrets ont été posés à ce jour ou sont en voie de l'être: l'implantation de planification stratégique comportant des objectifs précis et des indicateurs de résultat significatifs et des plans ministériels de gestion de dépenses.

Il reste cependant des étapes importantes à franchir pour améliorer l'adéquation entre les objectifs de résultat et les ressources à investir. Ainsi, l'information stratégique découlant de la performance des politiques publiques, de la qualité des programmes, de leur pertinence et de leurs effets sont autant d'éléments qui doivent être disponibles et se rapprocher du processus décisionnel gouvernemental. À cet effet, la demande qui a été faite récemment aux ministères d'inclure leur plan d'évaluation à l'intérieur de la revue de programmes 1999-2000 est un pas dans cette direction.

Finalement, l'évaluation de programmes tiendra efficacement son rôle...

Le Président (M. Chagnon): Pourriez-vous me répéter cette dernière phrase là, s'il vous plaît?

Mme Bérubé (Mishèle): À cet effet, la demande qui a été faite aux ministères d'inclure leur plan d'évaluation à l'intérieur de la revue de programmes est un pas dans cette direction. La suggestion est faite d'inclure leur plan d'évaluation.

Alors, l'évaluation tiendra efficacement son rôle si certains facteurs de succès viennent l'appuyer. Les politiques et les programmes se doivent de comporter des objectifs précis et des indicateurs explicites des résultats attendus. Un cadre d'évaluation devra accompagner toute politique et programme, et ce, dès son implantation. Des évaluations périodiques pourraient être prévues pour l'ensemble des politiques, programmes et activités. Chaque ministère et organisme devrait avoir à sa disposition un personnel possédant les compétences requises pour réaliser des études évaluatives.

Les effets intersectoriels des différents programmes devraient faire l'objet d'évaluation pour que les correctifs nécessaires puissent être apportés s'il y a lieu. Nous ajoutons aussi au texte qui est là, parce qu'il y a eu évolution évidemment depuis le temps où il vous a été présenté. Des choses se sont passées sur le terrain, même minimes. Alors, ce sont des pas dans la bonne direction, mais nous suggérons toujours et nous sommes d'avis que l'évaluation de programmes doit être positionnée à l'intérieur d'un cadre légal gouvernemental de reddition de comptes. Merci.

Le Président (M. Chagnon): Merci beaucoup, Mme Bérubé. J'inviterais maintenant la Société québécoise d'évaluation de programmes, M. Moran, à faire part de ses commentaires.

Société québécoise d'évaluation de programmes (SQEP)

M. Moran (Patrick): M. le Président, madame et messieurs de la commission, je vous présenterai d'abord mon collègue, à ma droite, M. Jean-René Bibeau, qui est membre du conseil d'administration de la Société québécoise d'évaluation de programmes, communément appelée la SQEP. M. Bibeau est aussi président de la Société canadienne d'évaluation à laquelle la SQEP est affiliée.

Je vous dirai d'abord quelques mots sur la SQEP pour vous la présenter; ensuite, je vous rappellerai brièvement les recommandations de notre mémoire déposé ici, à cette commission, l'an dernier, un peu plus tard dans l'année; et, finalement, je donnerai quelques commentaires sur le rapport du Groupe de travail à la lumière de nos recommandations de l'an dernier.

(10 h 20)

D'abord, la Société québécoise d'évaluation de programmes est une association professionnelle qui a pour objectif de promouvoir les échanges professionnels entre les personnes intéressées par l'évaluation de programmes, de constituer un centre de référence, d'action, d'information et de formation, de contribuer au développement de l'évaluation de programmes et de prendre position sur des questions touchant l'évaluation de programmes, ce qu'on fait ici, ce matin. La SQEP compte actuellement près de 250 membres dont la majorité oeuvrent au sein des ministères et organismes gouvernementaux et la SQEP, comme je l'ai mentionné, est affiliée à la Société canadienne d'évaluation.

L'an dernier, à pareille date, la SQEP a déposé un mémoire à cette commission. Dans son mémoire, la SQEP a insisté sur l'importance de situer toute proposition spécifique concernant l'évaluation de programmes dans une perspective générale d'amélioration de la gestion gouvernementale. Les recommandations de ce mémoire visaient donc à la fois la modernisation des cadres de gestion gouvernementale et la consolidation de la fonction d'évaluation de programmes.

À l'égard de la modernisation du cadre de gestion, la SQEP proposait, entre autres, de remplacer l'ensemble des politiques et directives relatives au cadre de gestion par un manuel unique qui fasse ressortir les liens entre les différentes fonctions de gestion; demandait au gouvernement de déposer annuellement à la commission de l'administration publique un rapport sur l'état de gestion gouvernementale; qu'on s'assure que les rapports annuels des ministères et des organismes fassent état de la performance des programmes en publiant les valeurs observées des indicateurs utilisés pour mesurer leur impact, leur efficacité et leur efficience.

Le mémoire de la SQEP proposait également une série de mesures qui visaient plus spécifiquement l'évaluation de programmes. Ces mesures comprenaient, entre autres: incorporer le plan d'évaluation de chaque ministère dans son plan stratégique publié dans les documents budgétaires; rendre compte dans les rapports annuels des ministères et organismes des résultats des évaluations de programmes; inclure dans tout nouveau programme et dans tout programme qui subit des modifications importantes une clause qui exige l'élaboration d'un devis de mesures continues et d'évaluation ainsi qu'une clause crépusculaire d'évaluation périodique; et, enfin, prévoir à l'occasion de l'audition des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics ici, devant la commission, l'examen des évaluations réalisées par le ministère ou l'organisme concerné.

C'est à la lumière de ces recommandations que j'ai évoquées brièvement que la SQEP a formulé ses commentaires sur le rapport et

aussi sur des mesures qui ont été annoncées ou sont à être annoncées par le Secrétariat du Conseil du trésor. D'abord, un commentaire général. La SQEP accueille favorablement le rapport du Groupe de travail. L'ensemble constitue une base solide pour poursuivre les travaux de rénovation de l'exercice des fonctions de contrôle, de vérification et d'évaluation de programmes dans l'administration publique québécoise.

Plus spécifiquement, la SQEP estime que le rapport du Groupe de travail comble un vide en fournissant un cadre conceptuel qui définit, en les situant les unes par rapport aux autres, les fonctions de contrôle, de vérification et d'évaluation de programmes. La définition de l'évaluation de programmes est satisfaisante à notre point de vue et son rôle dans un cadre de gestion renouvelé est bien campé. Par ailleurs, les principes de base pour le renouvellement de la fonction contrôle et l'actualisation des responsabilités correspondantes permettront d'entreprendre une action vigoureuse dans ce sens.

Les mesures spécifiques à l'égard de l'évaluation de programmes sont les bienvenues. L'obligation faite aux ministères de transmettre au Conseil du trésor leur plan d'évaluation de programmes dans le cadre de la revue de programmes 1999-2000 donnera une impulsion concrète à l'ancrage de la fonction d'évaluation dans le cycle budgétaire. De même, la production d'un guide sur l'évaluation de programmes devrait également contribuer à une meilleure compréhension du rôle de cette fonction de gestion. La SQEP est heureuse de pouvoir collaborer à la réalisation de ce guide.

La SQEP constate cependant que l'ensemble des mesures annoncées demeurent en retrait par rapport aux recommandations formulées dans son mémoire de 1997, notamment en ce qui a trait à la modernisation de cadres de gestion gouvernementale. Ça se comprend jusqu'à un certain point. La SQEP comprend, bien sûr, que le mandat du Groupe était limité aux fonctions de contrôle et de vérification, mais elle soutient qu'il est essentiel que toute démarche de modernisation des cadres de gestion, même si elle est partielle, s'intègre dans un tout.

À titre d'exemple, un guide sur l'évaluation de programmes, c'est certainement utile, mais un manuel de gestion cohérent et intégré, comme le proposait le SQEP en s'inspirant du modèle de celui du gouvernement du Manitoba, qui fasse ressortir les liens entre les différentes fonctions de gestion serait encore mieux. Un tel manuel permettrait, par exemple, de souligner la relation entre la planification stratégique et l'évaluation de programmes.

De plus, afin de permettre à la commission de l'administration publique de disposer d'un portrait d'ensemble de la modernisation du cadre de gestion, il serait certainement intéressant que le gouvernement dépose annuellement à la commission un rapport sur l'état de la gestion gouvernementale.

Enfin, afin d'améliorer la transparence de la gestion gouvernementale, il serait aussi souhaitable et concevable qu'on s'inspire des démarches de plusieurs États américains qui font connaître sur leur site Web les valeurs observées des indicateurs utilisés pour mesurer l'impact d'efficacité et l'efficacité de leurs programmes. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Chagnon): Je vous remercie beaucoup, M. Moran. M. Roy.

Exposé du secrétaire du Conseil du trésor (suite)

M. Pierre Roy

M. Roy (Pierre): Merci, M. le Président. Je ne voudrais pas abuser du temps d'écoute de la commission. Je pense qu'on est en train de vous distribuer le texte de base à mon allocution. Je vous indique tout de suite que je suis rendu à la page 4, les trois premières pages ayant été faites précédemment. Je vais essayer d'y aller assez rapidement, mais de façon assez explicite aussi, et on pourra revenir sur chacun des points pendant la période d'échange.

Ce que je veux vous dire d'abord, c'est que le Secrétariat du Conseil du trésor est essentiellement d'accord avec les constats et les principes qui ressortent des travaux du Groupe de travail. Je veux simplement vous rappeler ce que j'ai déjà évoqué ici, que, dans tout ce dossier de responsabilisation et de modification du cadre de gestion, il y a des gestes concrets qui peuvent être posés de façon périodique, mais il y a aussi un changement de culture à opérer. Donc, on parle de transformations qui ne peuvent pas être réussies du jour au lendemain.

Notre plan d'action suite au rapport du Groupe de travail se regroupe autour de cinq axes et comprend essentiellement 13 mesures ou gestes qui seront posés dans les prochaines semaines ou les prochains mois. Et j'ai d'ailleurs indiqué aux membres du Groupe de travail, la semaine dernière, que je comptais sur eux pour assurer le suivi de ce rapport et le suivi des gestes qui seront posés,

groupe qui pourra d'ailleurs être élargi à d'autres composantes, je pense en particulier au ministère des Finances.

Le premier axe, c'est celui de l'encadrement législatif. Il nous apparaît de plus en plus évident, et nécessaire, et requis de procéder à une révision de l'encadrement législatif de la gestion gouvernementale qui passe notamment par une révision en profondeur de la Loi de l'administration financière...

Le Président (M. Chagnon): Incluant l'article 54.

M. Roy (Pierre): ...incluant l'article 54, essentiellement pour démontrer, d'une part, que toute cette opération découle d'engagements clairs et fermes des élus; démontrer aussi qu'elle passe par une nouvelle culture, comme je l'indiquais précédemment; pour aussi accélérer le processus de mise en place du nouveau cadre; pour supporter les nouveaux axes de la réforme en accordant la flexibilité nécessaire aux ministères; et pour institutionnaliser le cadre de reddition de comptes qui est en développement et qui est axé sur les résultats et non plus sur la conformité à des règles. Sur ce premier axe, le premier geste concret est d'avoir en main les pièces maîtresses d'un cadre révisé, d'un cadre légal révisé, dès cet hiver. Il appartiendra par la suite au gouvernement de statuer sur le processus éventuel de modifications législatives.

Deuxième axe, le partage des responsabilités. On l'a évoqué beaucoup dans le rapport du Groupe de travail, il faut clarifier les responsabilités des intervenants concernés, ce qui interpelle évidemment la Loi sur l'administration financière. Alors, de façon très spécifique, sur le partage des responsabilités, trois gestes.

Le premier, c'est évidemment la modification de l'article 54 – ça fait partie de la révision globale, mais on a tellement ciblé sur cet élément que ça vaut la peine de le rappeler – afin de transférer les responsabilités du Contrôleur des finances aux sous-ministres et dirigeants d'organismes.

Le deuxième geste, c'est celui, pour reprendre les propos de mon collègue Contrôleur des finances, d'examiner la possibilité et l'à-propos de confier à un unique intervenant, soit un contrôleur général, l'exercice des contrôles financiers et non financiers. Comme M. Fiset l'a évoqué, suite au rapport du Groupe de travail, j'ai eu des échanges avec le sous-ministre des Finances et nous avons convenu que cette question devait se traiter, je dirais, à notre niveau maintenant, donc plus à celui d'un groupe de travail. Je pense qu'on a entre les mains les pièces pour que, de part et d'autre, lui et moi puissions mesurer le pour et le contre et faire une recommandation à nos ministres respectifs avant Noël.

(10 h 30)

Troisièmement, le nouveau partage des rôles exige évidemment que le Secrétariat assume et continue d'assumer un leadership au niveau des orientations gouvernementales. Et le troisième geste concret que nous entendons poser, c'est de développer un guide de gestion sur l'ensemble du renouvellement du cadre de gestion, un peu ce qu'évoquait précédemment M. Moran de la Société québécoise d'évaluation de programmes, donc un guide de gestion de façon à supporter les gestionnaires dans leur transition vers une plus grande responsabilisation.

En regard de la vérification interne, quatre gestes visant à favoriser l'utilisation efficace des outils que sont la vérification interne, et je parlerai plus tard de l'évaluation de programmes. En regard de la vérification interne, nous voulons examiner la possibilité d'inclure la vérification interne dans le cadre législatif révisé. Je m'avance prudemment. J'ai entendu aussi tout à l'heure Mme Bérubé parler d'inclure l'évaluation de programmes aussi dans le cadre législatif révisé. Le cadre législatif doit traduire des orientations. Est-ce que le cadre législatif doit aussi indiquer les outils requis pour atteindre ces orientations? Ce n'est pas nécessairement évident. Mais on veut l'examiner dans une perspective où – on y reviendra sûrement tout à l'heure – quant à nous la directive comme telle sur la vérification interne et l'évaluation de programmes n'aurait plus sa raison d'être. Mais il faut lui trouver un substitut.

Deuxième geste envisagé, que les gestionnaires soient appelés à décrire lors de leur reddition de comptes la place que tient la vérification interne dans l'exercice du contrôle. On a beaucoup ici dit, lors de la dernière comparution et encore aujourd'hui, que la responsabilité ultime revient aux sous-ministres. Je pense qu'ils doivent eux-mêmes rendre compte de l'utilisation qu'ils feront de cet outil.

Troisième geste en regard de la vérification interne, une équipe centrale. À ce moment-ci, notre réaction, et ma réaction, est d'être favorable à mettre en place d'une unité centrale au sous-secrétariat aux services gouvernementaux du Secrétariat du Conseil du trésor. On sait que ce sous-secrétariat offre des services de toute nature à l'appareil gouvernemental. Il nous apparaît qu'un service de vérification interne central, s'il devait être logé dans une unité centrale, devrait être logé à cet endroit. Nous ne croyons pas que la mise en commun est une avenue prometteuse. Nous ne croyons pas que situer cette équipe au Contrôleur des finances offre

toutes les garanties de neutralité et d'impartialité non pas par rapport au contrôleur lui-même, mais par rapport au ministère. Évidemment, vous pourriez me dire que, peut-être, le situer au Conseil du trésor ce n'est pas nécessairement non plus un signe de neutralité et d'impartialité. Mais, si on le situe aux services gouvernementaux du Secrétariat du Conseil du trésor, qui est une entité avec laquelle les ministères sont appelés à transiger, et de payer pour avoir des services...

Le Président (M. Chagnon): Moi, j'ai un faible pour le Trésor.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Roy (Pierre): Alors, c'est là que ça nous apparaîtrait le plus opportun comme situs organisationnel.

Quatrième geste, le groupe de travail nous recommande de statuer, en quelque sorte, sur l'adhésion aux normes internationales pour la pratique de la vérification interne. Encore là, nous agréons à cette recommandation et comptons procéder possiblement dans la révision du cadre législatif, avec l'appui du CRVI.

Quatrième axe, l'évaluation de programmes. Deux gestes concrets. Mme Jean vous avait entretenu, lors de notre dernière comparution, du guide sur l'évaluation de programmes. Alors, les personnes-ressources concernées ont été regroupées dans le cadre des travaux et ont déjà progressé largement, ce qui nous amène à penser que, au plus tard au premier trimestre de 1999, le guide sur l'évaluation de programmes devrait être disponible.

Deuxième geste – il a déjà été évoqué précédemment dans le cadre de la revue de programmes 1999-2000 – nous avons demandé à l'ensemble des ministères et organismes de nous transmettre, outre leurs propositions budgétaires, un plan d'évaluation de programmes pour les prochaines années avec une brève description des projets envisagés et de ceux projetés. On a souvent reproché à l'évaluation de programmes de ne pas être intégrée au processus budgétaire et, donc, d'être, je dirais, écartée des grands débats. Nous croyons que ce geste peut, à tout le moins, amener une sensibilisation accrue, et les échos qu'on a à ce moment-ci sont déjà favorables et réceptifs.

Enfin, l'amélioration de la reddition de comptes – cinquième axe – comporte essentiellement trois gestes, trois actions concrètes. Premièrement, bonifier les plans ministériels de gestion de dépenses. En fait, ce n'est pas un geste nouveau, c'est la poursuite de ce que nous avons amorcé depuis trois ans, l'objectif étant de les bonifier année après année. Deuxième geste, la révision de la directive sur les rapports annuels. Vous êtes sûrement au fait que nous y travaillons, puisque vous avez reçu ce que j'appelle un projet préliminaire très préliminaire. Mais nous y travaillons...

Le Président (M. Chagnon): Nous attendons la deuxième version, d'ailleurs.

M. Roy (Pierre): Qui sera sans doute meilleure que la première...

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Chagnon): Ce qu'on souhaite, évidemment.

M. Roy (Pierre): ...et qui devrait donc être disponible au cours de l'automne, également. Enfin, troisième geste, SAGIP, SYGBEC. En fait, on pourra y revenir parce que c'est un dossier majeur. Il s'agit de procéder à la refonte de ces deux systèmes, vraisemblablement par l'acquisition d'un système intégré, ce qu'on appelle maintenant dans le jargon bureaucratique le projet GIRES pour gestion intégrée des ressources. Le projet chemine, et je pourrai vous en dire davantage ultérieurement, mais c'est un projet particulièrement exigeant et mobilisateur, mais qui, je le regrette, ne vous aidera sûrement pas cette année pour avoir les états financiers avant le 31 décembre. Si on compte là-dessus pour l'année en cours, ça va prendre un petit peu plus de temps que ça à le mettre en place.

Le Président (M. Chagnon): Vous faites bien de nous prévenir.

M. Roy (Pierre): En conclusion, M. le Président, je pense que les propositions du Groupe de travail de même que les gestes que je viens d'évoquer constituent un pas de plus dans le processus de renouvellement du cadre de gestion. Rappelons qu'à l'étape de la planification budgétaire il y a eu la gestion à partir d'enveloppes fermées, les plans ministériels de gestion de dépenses. À l'étape de l'exécution du budget, il y a eu l'allègement des contrôles et la mise en place des unités autonomes de services. On ajoute maintenant un autre volet en regard du repositionnement des fonctions contrôle, en regard notamment de la vérification interne et de l'évaluation de programmes. Et, comme je le disais, pour la phase de la reddition de comptes, nous avons commencé à travailler sur le contenu des rapports annuels. C'est donc chaque étape du cycle de gestion gouvernementale qui est revue, et nous comptons,

comme je l'indiquais, à brève échéance, réviser le cadre légal en vue d'y transposer cette nouvelle vision de la gestion dans l'administration publique. Je vous remercie.

Discussion générale

Centralisation au Conseil du trésor des services de vérification interne

Le Président (M. Chagnon): Je vous remercie beaucoup, M. Roy. Je tiens à signaler que, d'une part, depuis novembre 1997, au moment où à peu près tous ceux qui sont ici se retrouvaient autour de la même table en train de regarder et d'avoir une vision assez prospective sur ce que devait être l'amélioration de notre façon de faire, tant sur le plan de l'évaluation des programmes, de la vérification interne ou du contrôle général de nos finances, il s'est fait pas mal de travail. J'avoue que mes collègues parlementaires étaient restés un peu sur leur faim lorsqu'ils ont reçu le document du Conseil, cet été, mais je pense – en tout cas, je m'exprime en mon nom, puisqu'on n'a pas pu s'en parler avant – que les conclusions que vous tirez nous amènent au moins à voir un peu de lumière au bout du tunnel. J'avoue que c'est...

Une voix: C'est rassurant.

Le Président (M. Chagnon): ...rassurant, oui – il ne faut pas tomber dans les épithètes... Mais, en ce qui concerne la vérification interne, vous nous dites que vous êtes d'accord pour éventuellement mettre sur pied un groupe de vérification interne qui serait situé – disons au Trésor pour les besoins de la cause – mais qui serait au service des ministères, comme on a pu le constater dernièrement. Certains ministères n'ont même plus de vérification interne du tout; cette année, les Finances puis l'Industrie et Commerce ont mis à pied leur vérificateur interne, ils sont à zéro. Plusieurs ministères sont à un, ce qui nous semblait nettement insuffisant selon nos conversations de l'an dernier, ce qui permettrait au Trésor d'avoir éventuellement une possibilité de pouvoir offrir aux ministères ses services de vérification interne. C'est bien ce que j'entends, ce que je crois?

M. Roy (Pierre): Oui. Effectivement, on l'avait déjà évoqué en novembre dernier, il nous apparaissait et il nous apparaît toujours illusoire de penser imposer la constitution d'équipes de vérification interne dans chacun des ministères si tel n'est pas le souhait, d'une part, et, d'autre part, dépendamment de l'ampleur des ministères, ils n'ont pas toujours le bassin de ressources requis. Alors...

(10 h 40)

Le Président (M. Chagnon): À l'Éducation, ils sont cinq ou six, et c'est déjà un noyau important. Mais il y a plusieurs ministères, il n'y a qu'une personne ou même...

M. Roy (Pierre): Alors donc, l'idée, c'est de mettre, effectivement, cette équipe centrale en place. Maintenant, ça pose certains problèmes pratico-pratiques, aussi. Je me rappelle qu'à la dernière commission on avait évoqué que le Vérificateur général puisse tarifier ses services. Évidemment, cette équipe centrale, en tout cas, dans ma perspective, à ce moment-ci, devrait fonctionner sur une base de tarification. Alors, ça peut aussi mettre en concurrence l'équipe centrale de vérification avec des firmes privées. Parce qu'à partir du moment où les ministères paieront pour obtenir de tels services ils vont peut-être se poser la question si c'est plus rentable et profitable de recourir à des firmes privées – il y en a de multitudes – plutôt qu'à une équipe centrale.

Maintenant, il faut aussi s'assurer qu'il y a un besoin. On ne peut pas mettre sur pied une équipe centrale, demain matin, de 10 personnes et que ces 10 personnes-là soient en attente de mandats pendant un an. Donc, il faut s'assurer, avec les collègues sous-ministres, que ce besoin est là. Et c'est toujours un peu, je dirais, l'oeuf et la poule; pour qu'on y recoure, il faut qu'il y ait une masse critique, pour reprendre l'expression du Vérificateur général. Mettre en place une masse critique, ça suppose des investissements à court terme.

Le Président (M. Chagnon): À ce sujet, quel est votre plan d'intégration de ce dossier dans le travail courant des sous-ministres? Est-ce que vous avez l'intention, par exemple, d'amener cette question à un prochain Forum des sous-ministres avant les Fêtes?

M. Roy (Pierre): La question est en principe à l'ordre du jour du Forum des sous-ministres, demain matin.

Le Président (M. Chagnon): C'est bien. On s'améliore tout le temps.

M. Roy (Pierre): J'aurais souhaité que ce soit à l'ordre du jour avant la présente commission, mais les agendas du Forum des sous-ministres ne l'ont pas permis.

Évaluation des programmes

Le Président (M. Chagnon): Ça nous permet d'avoir, à tout le moins, l'illusion que nous sommes utiles. Quant à la vérification de programmes, est-ce que je peux vous faire une suggestion? Je pense que mes collègues, qui travaillent aussi dans d'autres commissions parlementaires, auront, au cours de la période d'après le 31 mars, à adopter des crédits par programme. Vous serait-il possible, pour l'exercice 1999-2000, compte tenu des informations que vous avez déjà, de pouvoir nous donner une évaluation des programmes qui seront adoptés par les parlementaires? Remarquez que ça risque de vous amener une certaine résistance, peut-être, dans certains ministères, mais au moins, les parlementaires, quand ils adoptent les crédits des programmes, ils sauront au moins quelle est l'évaluation des programmes pour lesquels on cherche à trouver le financement.

M. Roy (Pierre): Je veux juste être sûr de bien comprendre la question: fournir aux parlementaires une évaluation des programmes qui font l'objet de vote de crédits. C'est tous les programmes gouvernementaux?

Le Président (M. Chagnon): Oui, c'est ça. Mais déjà vous allez avoir une évaluation de certains des programmes.

M. Roy (Pierre): On va avoir les plans d'évaluation des ministères, on n'aura pas nécessairement les évaluations des ministères.

Le Président (M. Chagnon): Alors, quand est-ce que vous évaluez ou quand est-ce que vous pensez pouvoir avoir les évaluations des ministères?

M. Roy (Pierre): Ce qu'on a demandé aux ministères, dans la revue de programmes, c'est: Fournissez-nous en même temps que votre projet budgétaire, si je peux l'appeler ainsi, votre plan d'évaluation pour l'année 1999-2000 et les deux années subséquentes. Alors, ce qu'on veut avoir, c'est qu'est-ce qui est en perspective. On n'a pas demandé: Envoyez-nous vos rapports d'évaluation, je ne sais pas, moi, des trois dernières années. On a plus demandé: Qu'est-ce que vous comptez faire, au cours des trois prochaines années, comme évaluation de programmes? Donc, si vous me demandez de déposer l'évaluation de programmes à l'étude des crédits, à ce moment-ci je suis obligé de vous répondre que je n'ai pas cette information-là. D'ailleurs, je doute qu'elle existe, l'évaluation de tous les programmes gouvernementaux.

Le Président (M. Chagnon): Ne pensez-vous qu'elle serait pertinente?

M. Roy (Pierre): Elle serait sûrement pertinente.

Le Président (M. Chagnon): Ne croyez-vous pas que, pour les parlementaires, adopter des crédits en connaissant l'évaluation des programmes pour lesquels on leur demande des crédits serait une façon plus pertinente de travailler?

M. Roy (Pierre): Je dirais que ça fait partie du changement d'approche, si je peux employer l'expression. Nous, ce qu'on veut, entre autres, c'est, dans les documents budgétaires, cibler dorénavant davantage sur les orientations et les objectifs puis les indicateurs de performance, je dirais, plutôt que de focuser sur les intrants. Alors, évidemment la conclusion logique à ça, c'est que, si on a des objectifs et des indicateurs de performance, on doit avoir des évaluations en bout de piste. Oui. Ma réponse à votre question, c'est oui.

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

M. Roy (Pierre): Maintenant en pratique, je vais reconnaître facilement avec vous que, si on faisait cette demande-là demain matin...

Le Président (M. Chagnon): Je reconnais ça aussi.

M. Roy (Pierre): ...on ne couvrirait sûrement pas un univers de 100 %.

Le Président (M. Chagnon): C'est entendu, mais il faut commencer, avant de couvrir l'univers, par ramasser chacun des cailloux qui vont former l'univers.

M. Roy (Pierre): Et ce premier caillou là, quant à nous, c'est au moins de savoir ce qui se fait. Au moment où on se parle, le Secrétariat n'a pas connaissance des évaluations de programmes qui se réalisent dans les ministères, à moins que ce soit des

évaluations du style assurance-médicaments, comme on a fait il y a une couple d'années, où tout le monde en parle.

Le Président (M. Chagnon): C'est ça.

M. Roy (Pierre): Ça devient un sujet public, mais il y a d'autres évaluations que celles-là qui se font aussi.

Le Président (M. Chagnon): Considérez ma question comme devant vous aider comme moyen de pression supplémentaire pour obtenir l'information que vous cherchez, parce que nous désirerions l'avoir aussi au moment où, encore une fois, on adopte ces crédits.

J'ai deux demandes d'interventions, j'ai MM. Marsan et Gautrin. Alors, M. Marsan.

Centralisation au Conseil du trésor des services de vérification interne (suite)

M. Marsan: Merci, M. le Président, merci à vous et à vous tous, ceux qui participez à cette rencontre, ce matin. Je pense que ça va contribuer à nous aider et, j'espère, à faire avancer le dossier.

Je voudrais rappeler que c'est le 27 novembre 1997 qu'on vous a envoyé la recommandation et je la relis très rapidement: «La commission – et de façon unanime, pas de partisanerie – recommande que chaque ministère ou organisme du gouvernement dispose d'une masse critique d'au moins quelques personnes qualifiées de façon à institutionnaliser la fonction de vérification interne et que le Conseil du trésor s'assure de sa mise en place.»

J'ai apprécié la recommandation de M. Chassé qui dit que, lorsqu'il n'y a pas de masse critique, peut-être que, votre comité, vous pouvez intervenir ou, en tout cas, vous devez devenir un aidant pour y arriver. Sauf qu'on est presque un an plus tard et, dans le rapport de Mme Jean, elle nous dit, et je la cite: «Notre Groupe de travail a conclu que les sous-ministres et dirigeants d'organismes auraient tout avantage à utiliser comme outil de gestion les services de vérification interne.» Alors, on parle d'un avantage ou on souhaite, de la part du Conseil du trésor, que les autres ministères puissent l'utiliser.

Vous, vous nous dites, et c'est à la page 7 de votre texte: «Nous examinerons sérieusement la possibilité d'établir une unité centrale de vérification.» C'est un heureux hasard; votre rencontre, c'est demain, vous allez en parler. Mais, moi, je trouve qu'il y a une certaine timidité au niveau de l'approche du Conseil du trésor par rapport à la vérification interne et par rapport à l'évaluation de programmes. Je me serais attendu, et je peux me tromper, je ne connais pas bien l'appareil gouvernemental, vous le savez, à ce qu'on ait un «commitment», un engagement. C'est important pour nous autres, la vérification interne au Conseil du trésor, c'est important que ça se fasse dans l'ensemble des ministères, dans l'ensemble des organismes, dans l'ensemble des réseaux et voici les moyens qu'on a pris.

Je ne suis pas sûr que ça prenne absolument un cadre législatif pour y arriver. Par expérience, dans le réseau de la santé, je sais que, quand le Conseil du trésor décidait quelque chose, il n'y avait pas toujours besoin d'une loi, et ça s'appliquait. C'était force de loi, une directive du Conseil du trésor.

M. Roy (Pierre): Voulez-vous dire que le réseau faisait le contraire?

M. Marsan: Non.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Marsan: Je n'oserais pas, M. l'ancien sous-ministre à la Santé. Je voudrais vous poser la question suivante: Vous ne trouvez pas que c'est un peu timide, l'approche que vous nous présentez ce matin, même si c'est un pas dans la bonne direction, comme mon collègue le dit? Est-ce qu'il faut absolument attendre un cadre législatif qui peut... On ne connaît pas l'avenir politique, est-ce qu'on va être en session? Est-ce qu'on ne sera pas en session? Vous savez tous en tout cas les échéanciers auxquels nous sommes confrontés.

En terminant, ce serait quoi, votre échéance? Moi, j'espère, comme membre de cette commission, que le Conseil du trésor va nous dire: Oui, c'est important, la vérification interne, l'évaluation de programmes et voici comment on l'implante dans l'ensemble de notre structure gouvernementale.

Le Président (M. Chagnon): M. Roy.

M. Roy (Pierre): Je vais peut-être laisser Mme Jean, dans un premier temps.

Le Président (M. Chagnon): Mme Jean.

Mme Jean (Diane): D'abord, je pense que le Groupe de travail a fait un pas important en amenant ce consensus-là de tous les intervenants sur l'importance de la vérification interne, l'importance pour les sous-ministres, dans leur processus de gestion, de disposer de cet instrument-là. Toutefois, il faut, avant de mettre sur pied une équipe ou avant de modifier le cadre législatif ou de faire une directive... Parce qu'une directive... on en a déjà eu une directive du Conseil du trésor sur la vérification interne et on s'est aperçu que ce n'était pas suffisant, qu'il fallait l'adhésion de l'ensemble des personnes concernées. Donc, il y a des étapes encore à franchir. Je pense qu'il y en a beaucoup de franchies, le consensus du rapport le démontre. D'autres étapes peuvent nous permettre de renforcer ce consensus-là; la démarche que le secrétaire du Conseil du trésor entend prendre demain, auprès du Forum des sous-ministres, va dans ce sens-là. Je pense que les pas importants sont franchis, il en reste un certain nombre majeur à prendre. On est sur la bonne voie. L'important, c'est que, quand arrive la directive, le cadre légal ou l'adhésion à une norme, il y ait un consensus et qu'on soit prêt à aller de l'avant, pas seulement par la force de la directive, mais par la conviction.

(10 h 50)

Je pense que ce qu'on a fait, c'est un travail justement de terrain, de conviction et de consensus et que les autres étapes pourraient venir rapidement.

M. Marsan: Vous n'avez pas un échéancier à nous suggérer? Vous dites: Il y a une rencontre demain. Mais est-ce que, d'ici aux Fêtes, on va être plus avancé, on va être prêt, en tout cas, à associer, pour le prochain exercice financier, l'ensemble des ministères et organismes? Est-ce qu'on peut le penser? «C'est-u» une ambition légitime, à ce moment-ci?

M. Roy (Pierre): Si je reviens aux quatre gestes que j'ai indiqués en regard de la vérification interne, l'examen de la possibilité de l'intégrer dans le cadre législatif évidemment va se faire cet automne, puisque notre objectif est que le cadre législatif soit prêt à l'hiver, nonobstant les considérations que vous avez évoquées.

Que les gestionnaires soient appelés à rendre compte de la place que tient la vérification interne dans l'exercice de la fonction contrôle, ça devrait normalement faire partie de la directive sur les rapports annuels où les ministères et les sous-ministres devraient être appelés, dans le cadre de cette nouvelle approche sur les rapports annuels, à certifier, d'une certaine façon, la fiabilité des données incluses au rapport annuel et notamment le recours à la vérification interne. Et ça, encore une fois, je parle de l'automne.

L'équipe centrale de vérification, à ce stade-ci je dirais que j'espère que les gestes concrets puissent être posés pour que ça puisse être en place pour le prochain exercice financier, donc au 1er avril prochain. Quant aux normes sur la vérification, les normes sur la qualité de la qualification professionnelle, je pense qu'il s'agit de poursuivre ce qu'on a déjà amorcé avec le CRVI, d'une part pour bien circonscrire les normes dont on parle, et, encore une fois, si on juge nécessaire de les inclure dans le cadre législatif, ça devrait être prêt à l'hiver. Donc, essentiellement, notre objectif, c'est que la plupart des gestes significatifs dans ce domaine-là aient été posés avant le début du printemps.

M. Marsan: O.K. J'apprécie vraiment, M. le Président, qu'on nous dise qu'on tend vers l'atteinte d'objectifs pour le prochain exercice financier.

M. Roy (Pierre): Si vous me permettez, M. le Président, je l'ai déjà dit à quelques reprises, je pense que c'est important de le répéter, nous ne croyons pas et je ne crois pas qu'on puisse dire, au Secrétariat du Conseil du trésor, à chaque ministère: Vous devez vous doter d'une équipe composée de six vérificateurs internes et, si vous ne le faites pas, il y aura une sanction quelconque. Je pense que ce qu'il faut faire, c'est positionner ça à l'intérieur du cadre de reddition de comptes et plus il y aura de redditions de comptes, plus la fonction vérification interne trouvera sa place au sein de l'appareil et plus il y aura de rapports d'évaluation de programmes qui seront déposés devant les parlementaires, plus on devra s'assurer que les données qu'ils contiennent sont fiables et donc qu'on aura besoin de recourir à des services de cette nature-là.

M. Marsan: Merci.

Le Président (M. Chagnon): M. Gautrin, Mme Charest, M. Bordeleau.

Encadrement législatif de la vérification interne et de l'évaluation de programmes

M. Gautrin: Merci, M. le Président. Premièrement, d'emblée, je dois, comme mes autres collègues, prendre acte du chemin qui a été parcouru. Il y a un énorme travail, en un an, entre notre rencontre que nous avons eue ici en novembre 1997 et la situation où nous sommes aujourd'hui, en novembre 1998.

En divergence avec mon collègue Pierre et sans méchanceté, je crois que vous avez une fenêtre d'opportunités actuellement, parce qu'un consensus a été établi pour l'inscrire dans le cadre législatif et donc en faire quelque chose. Si vous ne bénéficiez pas de cette fenêtre d'opportunités, je ne suis pas sûr que, dans un délai d'un an ou deux ans ou dans six ans d'ici, nous, les parlementaires ou les parlementaires qui nous auront succédé et se rencontrent ici n'aient pas la même fenêtre d'opportunités. Donc, moi, j'insisterais pour que vous alliez actuellement pour être en mesure d'utiliser le cadre législatif pour concrétiser dans la loi ce qui a été actuellement atteint dans le cadre législatif.

Dans cette approche-là, j'aurais un certain nombre de questions à vous poser. Première question: Est-ce que vous avez regardé ce qui se fait en termes d'évaluation de programmes dans les autres pays de l'OCDE? Est-ce qu'on a une idée, un petit peu, de ce qu'il y a comme cadre législatif dans les autres provinces canadiennes? Je comprends que vous l'avez fait à l'intérieur de votre groupe, mais dans les autres pays de l'OCDE, ça serait un élément qui serait important.

Je vais faire la liste de mes questions, M. le Président, et je me tairai après. Deuxième question. La défunte commission du budget et de l'administration, qui maintenant s'est fractionnée en commission de l'administration publique et commission des finances – et c'est la commission des finances qui en a hérité – avait réfléchi sur une loi-cadre qui aurait bien précisé l'information qui devrait se retrouver à l'intérieur des rapports annuels des ministères et des sociétés d'État.

À cet effet, le Vérificateur général, du moins le service du Vérificateur général, avait – je me permets de vous le rappeler, M. Breton – établi un projet, enfin un certain nombre d'éléments sur lesquels on devrait réfléchir. Une partie des parlementaires sont venus dans la commission de l'administration publique, c'est resté à l'autre commission qui a peut-être eu d'autres priorités. Je ne suis pas sûr qu'on a évolué beaucoup, mais j'ai l'impression qu'une loi-cadre sur l'information qu'on voudrait voir à l'intérieur des rapports des ministères et des sociétés d'État m'a l'air une priorité; ça serait une voie que, moi, j'aurais tendance à continuer de privilégier. J'aimerais savoir comment vous réagissez à cet effet-là.

Je vais terminer, poursuivre la remarque du troisième point de vue, la remarque du président. Je crois qu'il est fondamental de mettre dans la loi l'obligation de l'évaluation de programmes. Vous avez fait des pas importants dans ce qui touche la vérification interne, je pense qu'un consensus est établi à l'heure actuelle. Je n'ai pas l'impression qu'on a le même consensus sur l'évaluation de programmes, à l'heure actuelle. Je tiens que ce serait important qu'il soit aussi inclus dans la loi, avec un guide commun sur l'évaluation de programmes, et que – et je suis le président à cet effet-là – ceci soit transmis aux parlementaires au moment du débat sur les crédits.

Je vais vous faire une demande un peu plus loin que celle que le président avait faite: même les plans d'évaluation de programmes qui vous ont été donnés par les différents ministères, moi, comme parlementaire qui aurai à voter des crédits, j'aimerais déjà les avoir, ces plans. Pourquoi? Parce qu'à ce moment-là je me permettrais de demander au sous-ministre: Où en êtes-vous dans votre plan d'évaluation de programmes que vous avez donné en novembre 1998? Et, moi, je serais, à ce moment-là, en mars 1999, et j'imagine qu'il y a des choses qui se passent dans l'administration publique entre novembre 1998 et mars 1999; donc, j'aimerais les avoir.

Donc, j'ai essentiellement trois questions: Ce qui se fait dans les autres pays de l'OCDE, est-ce que vous avez réfléchi à ça, la loi-cadre – vous savez, on avait échangé dans le cadre d'une loi-cadre, à ce moment-là, sur la reddition de comptes – et la possibilité de transmettre aux parlementaires déjà les plans d'évaluation de programmes que vous avez reçus dans le cadre de l'évaluation de programmes. En terminant, je réitère mes félicitations à Mme Jean, parce que, obtenir le consensus que vous avez obtenu, ce n'est pas facile, et j'insiste fortement pour vous suggérer de prendre la voie législative. La fenêtre d'opportunités que vous avez ouverte est exceptionnelle mais peut se refermer rapidement, vous le savez.

Le Président (M. Chagnon): Merci, M. Roy.

M. Roy (Pierre): Merci, M. le député, pour ces commentaires. Je prends bonne note de la fenêtre d'opportunités, je pense qu'effectivement une telle fenêtre existe. Dans la mesure où nous espérons avoir fini nos travaux techniques, mettons en décembre ou janvier, on verra si cette fenêtre-là existe toujours à ce moment-là.

Sur le premier élément, je pourrais peut-être demander à Mme Jean, par rapport à ce qui se fait soit dans les pays de l'OCDE ou dans les autres provinces en regard de l'évaluation de programmes, ou peut-être Mme Bérubé aussi pourra compléter.

Mme Jean (Diane): Oui. Moi, je peux vous dire que nous avons réuni un groupe de personnes-ressources sur le dossier de l'évaluation de programmes pour accentuer nos travaux puis les accélérer dans cet angle-là au cours des prochains mois. Alors, à cette table sont notamment présents la Société québécoise d'évaluation de programmes et le Groupe des responsables de l'évaluation de programme, donc Mme Bérubé, M. Bibeau, M. Moran.

Actuellement, nos travaux et le projet de guide que nous avons en main sont inspirés à partir de documents généraux des expériences qui se font ailleurs. Mais, oui, nous avons l'intention de regarder de plus près comment ça se fait; si c'est intégré ou non dans la législation, on le verra aussi. Et je compte là-dessus, sur mes collaborateurs spécialistes, pour enrichir nos travaux.

Le Président (M. Chagnon): M. Moran parlait d'un guide du Manitoba, j'imagine que vous en avez une copie?

(11 heures)

Mme Jean (Diane): J'en ai une copie même avec moi ce matin, et c'est un document que nous connaissons et qu'on examine, parce qu'il s'agit d'un cadre de gestion, de toute façon, général, au Manitoba, il y a un chapitre sur l'évaluation de programmes. Nous connaissons bien ce guide. Ce document général, nous l'avons consulté. Mais je ne pourrais pas ce matin vous parler en détail des expériences...

M. Gauthrin: Non, non, ce n'est pas ça; toutes nos préoccupations, c'est de savoir si c'était...

Mme Jean (Diane): Exactement. Dans notre...

M. Gauthrin: Et un jour ou l'autre vous pourriez nous mettre au courant de ce qui se fait ailleurs.

Mme Jean (Diane): Bien sûr.

M. Gauthrin: Peut-être pas aujourd'hui, bien sûr.

Mme Jean (Diane): Bien sûr. Et, si Mme Bérubé ou MM. Bibeau ou Moran veulent ajouter.

Mme Bérubé (Mishèle): Avec l'accord de M. Moran, on passerait la parole à Jean-René Bibeau.

M. Bibeau (Jean-René): Bon, évidemment, je pense qu'on est ici pour collaborer, et éventuellement on apportera plus de précisions. On ne donnera pas le détail ici ce matin de ce qui se fait ailleurs dans le monde, mais, de toute évidence, il y a beaucoup d'expériences à aller chercher et beaucoup de conclusions aussi à tirer des expériences européennes et aussi de pays asiatiques, comme l'Australie notamment, et certaines provinces de l'Australie, la Nouvelle-Zélande.

Tantôt, comme Patrick Moran le disait, aussi il y a des expériences... il ne faut pas oublier celles qui sont faites aux États-Unis, dans plusieurs États américains, et qui datent, dans certains cas, d'une dizaine d'années déjà. Donc, effectivement on collaborera nécessairement à faire le point là-dessus et à apporter plus d'éclairage.

Le Président (M. Chagnon): Alors... Je m'excuse, M. Roy.

M. Roy (Pierre): Oui, sur les deux autres questions de M. le député. La loi-cadre sur les sociétés d'État, en fait je dis...

M. Gauthrin: C'étaient les sociétés d'État et les rapports des ministères...

M. Roy (Pierre): Oui, ce que je me souviens, c'est que, lorsque ces questions-là avaient été abordées, on parlait surtout des sociétés d'État.

M. Gauthrin: En particulier, oui.

M. Roy (Pierre): On parlait d'une loi-cadre qui viendrait encadrer toutes les normes qui s'appliquent aux sociétés d'État et qui sont différentes, selon le statut, en fait... En fait, il n'y a pas de logique dans l'ensemble des normes qui s'appliquent aux sociétés d'État,

et c'est un peu dans ça qu'on voulait faire un peu de ménage. Maintenant, je ne sais pas si effectivement l'autre commission qui se préoccupe maintenant de la question a cheminé ou pas sur cette question.

Le Président (M. Chagnon): On a travaillé là-dessus un moment, mais on n'est plus dans la même commission.

M. Gautrin: Mais, si vous faites une révision dans le cadre législatif, si vous me permettez, ça pourrait être inclus dans le cadre législatif. Bien, peut-être pas, mais...

M. Roy (Pierre): J'ai beaucoup d'hésitation, parce que ce qu'on veut faire, mettons que c'est de réviser la loi de l'administration financière qui s'applique aux ministères. Si vous me dites: On devrait peut-être intégrer là-dedans les sociétés d'État, je vous dis: Ça va prendre une proportion telle...

M. Gautrin: Alors, O.K.

M. Roy (Pierre): ...que j'aurais crainte qu'on n'aboutisse pas. J'aime mieux prendre juste le bloc ministères.

M. Gautrin: Ça marche. Non, non, je vous... mais que ça inclue aussi un cadre uniforme dans le cas des rapports des ministères. Parce qu'un des problèmes que nous avons, je me permets, M. le Président, de reprendre la parole, c'est que la lecture que les parlementaires ont des rapports annuels des ministères, ce sont en général des panégyriques que chacun des ministères font. Et le cadre n'étant pas le même, et c'est normal, chacun des sous-ministres fait état des succès qu'il a eus, il ne va pas parler des difficultés qu'il a pu rencontrer, parce qu'il n'y a pas un cadre formel qui l'oblige à faire réellement une évaluation de ce qui se fait.

Moi, je crois que ce serait important que, s'il y a évaluation de programmes, année après année, l'évaluation des programmes soit incluse, par exemple, dans les rapports annuels des ministères, qu'on ait un cadre en disant: Vous avez le programme 1, le programme 2, le programme 3, qu'à chaque fois ces évaluations soient incluses et qu'il y ait un cadre qui précise comment sont faits les rapports des ministères à l'Assemblée nationale et à l'ensemble de la population. Ça, vous pouvez l'inclure dans le cadre de l'administration financière.

M. Roy (Pierre): Oui, oui. En fait, je dirais que c'est quelque chose qu'on peut faire, sur lequel on travaille, quand je parlais précédemment de la directive sur les rapports annuels qu'on est en train de réviser. C'est le genre de chose qu'on veut...

M. Gautrin: Parfait.

M. Roy (Pierre): ...intégrer, faire en sorte que cette directive prévoie évidemment la forme, parce qu'à l'origine cette directive-là avait été presque créée pour encadrer la forme des rapports annuels plus que le fond, et maintenant on se préoccupe un peu plus du fond.

Le Président (M. Chagnon): Ça permet de conclure qu'on évolue.

M. Gautrin: Dans le bon sens.

M. Roy (Pierre): La troisième question ou demande de M. le député, en regard de l'évaluation de programmes, c'est à la fois d'examiner la possibilité de le mettre dans la révision du cadre législatif et surtout de fournir aux parlementaires les plans d'évaluation de programmes que nous avons demandés aux ministères. Je vais être très franc avec vous, lorsque nous l'avons demandé aux ministères, nous leur avons indiqué que notre intention n'était pas de les publier à ce stade-ci.

M. Gautrin: Ça va.

M. Roy (Pierre): Comme ça constituait une première opération, on attendait de voir un peu le résultat avant d'anticiper, d'aller plus loin. Maintenant, si tel était le souhait de la commission, la question serait évidemment réexaminée à la lumière de cet...

M. Gautrin: Remarquez que les parlementaires peuvent poser la question à chaque sous-ministre: Pourriez-vous nous dire? Ce serait gênant pour le sous-ministre de dire: Non, je ne veux pas vous donner mon plan d'évaluation de programmes.

Le Président (M. Chagnon): D'autant plus que vous les voyez demain matin, vous pourriez ajouter ça à l'ordre du jour.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Chagnon): Alors, j'ai Mme Charest, M. Bordeleau et M. Côté.

Centralisation au Conseil du trésor des services de vérification interne (suite)

Mme Charest: Alors, dans un premier temps – merci, M. le Président – je dois dire que M. Marsan et M. Gautrin ont posé à peu près les mêmes questions que j'avais dès le départ et j'endosse donc les propos de mon collègue Gautrin de l'opposition. Parce que, comme vous voyez, les députés ministériels, tout comme l'opposition, je pense qu'on a des préoccupations sérieuses par rapport à toute cette question.

Je reviendrais sur la question de la vérification interne, au risque de vous agacer, M. Roy. Si je me réfère à ce que vous nous avez dit dans un premier temps, vous êtes d'accord à établir ou en tout cas à examiner sérieusement l'établissement d'une unité centrale de vérification interne. En disant ça, vous dites aussi que vous allez voir si le besoin réel existe, que vous n'êtes pas pour établir des équipes de vérificateurs internes de six par ministère et que ce ne soit pas utilisé.

Ça me soulève quand même des interrogations, ce commentaire qui accompagne votre accord pour vérifier, pour examiner sérieusement la possibilité d'établir. Il y a beaucoup de «si» qui sous-tendent cette phrase. Est-ce que vous êtes convaincu que, oui, l'unité centrale de vérification interne est nécessaire? Par ailleurs, pourquoi soulever la question si le besoin existe, alors que je pense que la vérification interne doit être une activité inhérente à la vérification et à la reddition des comptes, et tout ça? Alors, même si je ne suis pas une spécialiste de cette question...

M. Roy (Pierre): Alors, je vous rassure tout de suite, moi, j'y crois, mais, comme je n'ai pas eu la chance d'en discuter avec mes collègues sous-ministres...

Mme Charest: Vous faites référence à la culture organisationnelle?

M. Roy (Pierre): Quand je dis «si besoin est», je pense que le besoin est là. Je pense que le besoin est là. Maintenant, il faut que les collègues le sentent aussi, ce besoin-là, pour y recourir, à cette équipe. Comme je le disais tout à l'heure, ça, c'est le genre de changement qui est de l'ordre du changement de culture. Ce n'est pas du jour au lendemain. Mais j'ai même des cas, si je ne me trompe pas – Alain me corrigera – récemment où un ministère se cherchait des vérificateurs internes pour faire une certification d'UAS. Donc, il y a là un bassin. Mais ce que je voulais dire quand... peut-être que je faisais des «si», c'est que je n'ai pas l'assurance, si je mets 10 personnes en place demain matin, que je vais les occuper. Il faut qu'on développe la fonction, il faut qu'on s'assure que l'ensemble des sous-ministres partagent cette lecture que, nous, on fait de la place de la vérification interne. À partir de là, l'équipe aura sa place. Mais l'engagement que je prends, c'est de la mettre en place.

Mme Charest: O.K. Ce que je comprends, c'est que vous avez la volonté politique; maintenant, vous allez travailler sur la culture organisationnelle de vos ministères. Alors, c'est ce que je prends comme message.

Évaluation des programmes (suite)

Toujours sur la même lancée, vous avez... Ah, j'ai perdu mon sujet. Je vais revenir sur le plan d'évaluation des programmes. Là, vous leur avez demandé, si je lis bien ce que vous avez écrit ici, de vous préparer un plan d'évaluation des programmes, mais vous leur avez demandé ça à partir de quoi? À partir de quels critères, à partir de quelles balises, de quels paramètres? Parce qu'on peut se retrouver avec un problème encore plus gros si, au départ, la commande est tellement vague et générale. Je ne dis pas qu'elle est comme ça, mais, si je n'ai pas plus d'informations, c'est l'image que ça me donne. Je pense que l'évaluation des programmes, j'insiste sur ce que M. Gautrin vous a dit, pour nous, les parlementaires, c'est un outil de travail qui est indispensable, qu'on n'a pas et qu'on devrait avoir.

(11 h 10)

Les paramètres aussi. Je voudrais avoir une idée, pour faire vos plans d'évaluation, des types de paramètres, parce que, vous savez, dans l'évaluation des programmes, que l'on soit en santé et en services sociaux, ce ne sont pas les mêmes types qu'en industrie et commerce, science et technologie, dépendamment du créneau ou du secteur d'activité. Là, je voudrais avoir une meilleure idée de ce que vous avez comme outils à donner à vos ministères pour qu'ils vous donnent des plans d'évaluation de programmes qui ne soient pas strictement orientés dans un sens mais qui nous permettent aussi d'évaluer à la fois l'efficacité, l'efficience; tout ça, ça va, mais également les objectifs à atteindre qui ne sont pas strictement des objectifs de rentabilité, vous savez, financière,

commerciale, mais aussi de rentabilité sociale et politique. Parce que ça aussi, ça fait partie de ce qu'on a à évaluer comme parlementaires. Et je considère toujours que la machine administrative doit faciliter le travail, ce travail d'évaluation des parlementaires. Et c'est pour ça que je vous pose la question.

Le Président (M. Chagnon): M. Roy.

M. Roy (Pierre): Si vous permettez, Mme la députée, je vais demander à Mme Jean, dans un premier temps.

Mme Jean (Diane): Oui, d'abord, dans le contexte «Comment on situe la demande et quelle est effectivement la demande?», alors la demande a été effectuée en même temps que la demande du plan ministériel de dépenses. Donc, on a demandé aux ministères, à ce moment-ci, pas le comment ils allaient faire leur évaluation mais les domaines, les champs, quels sont les projets, les programmes qui feront l'objet d'évaluation pour l'année qui vient et les deux prochaines années. On leur a mentionné qu'on voulait avoir les incidences de ces projets-là sur leurs orientations stratégiques et les incidences sur les dépenses budgétaires. Alors, ça se situe... la demande se situe dans le cadre de la planification: Quels sont les champs d'intervention de votre ministère que vous entendez évaluer au cours des prochaines années? Donc, c'est ce type de documents là qu'on a demandé.

D'autre part, en termes d'outils, on n'a pas, à ce moment-là, d'outils à suggérer aux ministères. On compte pour ça sur la qualité du personnel puis des experts à la disposition du ministère. Éventuellement, comme il a été mentionné également, on va mettre à la disposition du ministère un guide de gestion sur l'évaluation de programmes. Mais encore là ce ne sera pas un guide sur les méthodes mais plutôt sur l'importance, sur le pourquoi on fait de l'évaluation de programmes, comment on la fait, mais comment dans les grandes lignes, et quand on en fait. Pas sur les méthodes à utiliser. Pour ça, le guide se référera plutôt à l'expertise qui est issue de sociétés comme celles de la Société québécoise et la Société canadienne d'évaluation de programmes. Je ne sais pas si ça répond à votre question.

Mme Charest: Non, ça va. Ça me donne un peu plus de lumière. Et en conformité avec ce que vous avez dit tout à l'heure, par rapport à ce qui se fait ailleurs dans le monde, je pense qu'il faut partir sur des bases scientifiques, reconnues scientifiquement comme étant valables. Et à partir de ça, avec une bonne revue de littérature sur le sujet et des indicateurs qui ont été reconnus comme tels, je pense que, là, on a des assurances de faire un travail sérieux, d'envergure puis qui va tracer des sillons pour pas juste l'année qui vient mais les cinq ou les 10 prochaines années. Et ça, ça me rassure. Ça, ça va. Ça me convient. Je reviendrais sur la...

M. Roy (Pierre): Si vous me permettiez, Mme la députée, je demanderais peut-être à M. Arsenault, ici, de donner un complément sur l'évaluation de programmes, par rapport à ce qui se fait ailleurs notamment, à cet égard.

M. Arsenault (Paul-Émile): C'est-à-dire que je donnerais peut-être certaines informations qui ne sont sûrement pas exhaustives, mais dans la littérature, je dirais, de l'OCDE qui est faite par des praticiens, le seul exemple où l'évaluation de programmes a semblé donner des résultats probants, c'est en Australie, pour des raisons bien précises. Mais dans d'autres juridictions ce que l'on observe actuellement, c'est vraiment... l'approche que l'on tente de prendre, là, c'est plutôt de mettre l'accent sur l'information dans les documents de crédit, y incluant les objectifs, les indicateurs et une reddition de comptes par la suite, avec une flexibilité quant au choix des moyens.

Par exemple, aux États-Unis actuellement, ça s'implante de manière progressive, mais les départements doivent publier des plans stratégiques et, dans ces plans stratégiques là, on voit des exemples où un ministère dit quels sont les programmes qui sont sous évaluation ou encore quelles sont les conclusions qu'il a tirées de certaines évaluations. Et il me semble, de mémoire, même dans le discours à la nation du président américain, la dernière fois il donnait le nombre de programmes qui avaient été réévalués.

Donc, c'est la tendance qui passe par la reddition de comptes des organismes. Si on remonte dans le temps, aux États-Unis il y a eu beaucoup d'expériences où, je dirais, dans les États la présence de clauses crépusculaires et des processus très formels d'évaluation de programmes ont donné lieu à beaucoup de paperasse et bureaucratie, et aussi à de la mobilisation de groupes d'intérêts, souvent. Je donne ça comme référence. Au gouvernement fédéral canadien, il y a quelques années, le Vérificateur général avait fait rapport là-dessus et à ce moment-là – je ne pense plus que ça soit le cas – les ministères devaient déposer des évaluations au Parlement. Ce qu'il avait trouvé, c'est que la majorité des évaluations déposées étaient soit superficielles ou encore complaisantes, donc ça n'aidait pas nécessairement au vote des crédits.

L'année dernière, il y a eu un Groupe de travail formé par le Conseil des sciences et technologies pour l'évaluation de programmes en science et technologie. Il y a eu certaines évaluations qui ont été examinées, et on arrivait un peu à la même conclusion. C'est que souvent les évaluations disponibles étaient complaisantes ou encore ne répondaient pas à certains critères rigoureux pour porter un jugement éclairé. Donc, il y a toute cette culture-là qui doit accompagner l'accent qu'on veut mettre sur l'évaluation de

programmes. Il ne suffit pas d'avoir du papier ou n'importe quel papier, mais le contenu est bien important.

Mme Charest: Je ferai un commentaire sur votre commentaire. Je suis persuadée qu'avec les professionnels que nous avons dans vos différents services et, comme il ne s'agit pas de faire de la paperasse pour en faire, que c'est un exercice drôlement plus sérieux que ça que les parlementaires vous demandent de faire, vous allez avoir comme préoccupation de, en quelque sorte – et je le mets entre guillemets parce que j'utilise un terme fort – contrôler les effets pervers de ce que peut amener une évaluation de programmes. Vous me faites état d'effets pervers, et ce n'est pas ce que l'on recherche. Je suis très consciente aussi que, quand on parle d'évaluation de programmes, ce genre de choses existe déjà, pour en avoir fait moi-même, des évaluations de programmes dans des secteurs d'activité bien précis.

Comparaison avec les services de vérification privés

Alors, je reviendrais là-dessus, sur ce que je vous ai parlé tout à l'heure. Je vous ai parlé de vérification interne et j'avais perdu ma question. C'est que vous avez dit, M. Roy, par rapport à la vérification interne, que vous allez évaluer les besoins puis vous allez voir s'il y a lieu d'établir une unité centrale ou de faire affaire avec des services de vérification extérieurs privés. J'aimerais vous entendre un petit peu plus long là-dessus parce que ça me soulève des questions et... Qu'est-ce qui vous fait dire ça? Pas juste le besoin, je pense, quand vous parlez de faire appel au privé plutôt que de vous en tenir à ce que les ministères pourraient avoir comme professionnels rattachés à cette fonction et à ce service.

M. Roy (Pierre): Ce que j'ai indiqué, c'est non pas notre intention, vous savez, de recourir au privé. Ce que j'indiquais, c'est que, à partir du moment où on met en place une équipe centrale aux services gouvernementaux, qui est donc un service tarifé, facturé, les ministères qui voudront recourir à ce service-là vont sûrement se poser la question: Est-ce que c'est plus cher, moins cher de recourir à l'équipe centrale que de recourir à n'importe quelle firme de consultants qu'il peut y avoir dans le secteur privé?

Donc, ce que je veux dire par là, c'est qu'il va falloir s'assurer, je dirais, de la performance, si vous me permettez l'expression, de notre équipe de vérificateurs internes, à la fois sur le produit et sur les tarifs, pour qu'elle ait sa raison d'être. Si on a une équipe de vérificateurs internes centrale qui tarife deux fois les prix du marché, même si le besoin est là, l'utilisation va être assez restreinte. Donc, c'est dans ce sens-là que je l'évoquais et non pas dans le sens qu'on veut mettre en compétition. On ne veut pas générer nous-même une compétition avec le secteur privé. Ce que je veux juste évoquer, c'est qu'à partir du moment où on tarife ce potentiel de comparaison avec le secteur privé existe. Alors...

Mme Charest: Ça me rassure et ça m'éclaire. Merci. Je voudrais quand même terminer mon intervention en disant que ce que j'entends ce matin m'indique qu'il y a un très grand cheminement qui a été fait. C'est de très bon augure, et je suis très confiante que ça se poursuive très bien et dans les lignées des préoccupations des parlementaires. Alors, même si j'ai des questions, ça reste que c'est très positif. Merci.

Le Président (M. Chagnon): Votre vision à l'égard de la possibilité de recourir à des services externes peut faire des petits, vos collègues vont vous demander éventuellement ou pourraient vous demander éventuellement d'avoir la même amabilité à leur endroit vis-à-vis leurs coûts de location avec la SIQ, ou d'autre chose.

(11 h 20)

M. Gauthrin, vous aviez un...

M. Gauthrin: Oui, très ponctuellement sur l'intervention de Mme Charest. M. Arsenault, vous m'avez inquiété. L'évaluation de programmes qu'on présente... Attendez un instant, là. Si, moi, je comprends bien, dans l'évaluation de programmes, au moment où on établit un programme, on établit aussi un certain nombre d'indicateurs et après on regarde comment les indicateurs se sont comportés. Je suis d'accord avec vous, il n'y a pas uniquement qu'une évaluation de programmes quantitative, il faut évidemment être en mesure de traiter après cette information-là. Mais, dans le guide que vous allez avoir, il y a quand même l'établissement d'indicateurs au moment où vous établissez un programme, puis ensuite vous allez savoir si les cibles ont été atteintes ou pas atteintes, de tel pourcentage ou pas tel pourcentage. Ce n'est pas simplement de dire: Oui, nous avons regardé le programme, mais nous avons trouvé que ça avait été bon, etc. Vous m'inquiétez dans votre réponse à Mme Charest. C'est pour ça que j'avais sursauté.

Le Président (M. Chagnon): Allez, madame.

M. Gauthrin: Excusez-moi, M. Arsenault, de vous...

Mme Jean (Diane): En fait, avant de lui redonner la parole, je pense que je voudrais dire que l'intervention de M. Arsenault avait pour but de faire ressortir la connaissance qu'on avait des enjeux dans les orientations à prendre puis les outils à adopter pour le guide concernant l'évaluation de programmes. Elle n'avait pas pour but de dénigrer l'opération en cours, puisqu'il en est un fervent collaborateur.

M. Gautrin: Non, non. Je suis d'accord avec vous, mais je comprends bien que...

Mme Jean (Diane): Ce sont des embûches à éviter et que nous connaissons...

M. Gautrin: Donc l'importance d'avoir un guide, comme M. Moran et M. Bibeau avaient...

Mme Jean (Diane): Tout à fait et de les associer à la préparation de ce guide-là.

M. Gautrin: Et on se comprend bien. C'est qu'au moment où vous allez autoriser un programme il y a quasiment... allant de manière optimale, quand un ministère mettrait sur pied un programme, on ait...

Mme Jean (Diane): Des objectifs, le cadre d'évaluation.

M. Gautrin: ...aussi une idée quels sont les objectifs, comment on va faire et quels sont les indicateurs qui permettraient de l'évaluer.

Mme Jean (Diane): Ça fait partie évidemment des éléments qui sont présents dans notre projet de guide.

M. Gautrin: Si on dit la même chose, je suis à l'aise.

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

M. Gautrin: Je m'excuse, M. Arsenault de vous avoir peut-être...

Le Président (M. Chagnon): M. Bordeleau, M. Côté et M. Garon.

M. Bordeleau: Il y a deux points sur lesquels j'aimerais revenir, des points évidemment qui ont déjà été abordés. La question des vérificateurs internes, je reviens sur ce qui vient d'être discuté, ce à quoi vous avez fait référence au départ, c'est-à-dire la pertinence d'une unité centrale de vérificateurs internes. Mme la députée vous a questionné un peu sur la question des deux possibilités, soit d'aller dans le privé ou d'avoir une unité centrale. Vous avez répondu en fonction d'un critère qui était le critère, au fond, de l'évaluation des coûts, de la possibilité à ce moment-là que les clients puissent regarder, au fond: Est-ce que c'est plus dispendieux ou moins d'aller à l'unité centrale que dans le privé ou le contraire?

Moi, j'aimerais juste avoir un peu plus d'informations sur votre réflexion à ce niveau-là, à savoir, en supposant que les coûts seraient les mêmes, est-ce qu'il y a des avantages, dans votre réflexion, à utiliser une option ou l'autre option, c'est-à-dire d'avoir une unité centrale ou de ne pas avoir d'unité centrale et que les clients aillent dans le privé? Est-ce qu'il y a, à quelque part, un avantage ou des inconvénients liés à chacune de ces deux options-là?

M. Roy (Pierre): Bien, je peux peut-être fournir quelques éléments et peut-être demander aussi à M. Chassé de compléter pour son point de vue. Le Groupe de travail nous a dit estimer nécessaire qu'il y ait centralement une masse critique. Il nous a dit différentes avenues. On peut peut-être demander au ministère de «pooler», en bon français, leur ressources et de les offrir à d'autres, avenue qui ne nous apparaît pas particulièrement viable.

L'autre avenue, c'est de mettre en place une équipe centrale. Et là le Groupe de travail n'a pas statué: Est-ce qu'elle devrait être rattachée au Trésor, au Contrôleur des finances, ou peu importe à quel endroit? Le Groupe de travail n'a pas présenté le recours à des firmes privées comme étant une option, le Groupe de travail a dit: Nous, on estime qu'il y a nécessité d'une masse critique de vérificateurs internes au gouvernement compte tenu du fait que plusieurs ministères ne peuvent pas avoir cette masse critique là et on pense que les avenues sont les suivantes. Et, moi, je vous dis que l'avenue que je privilégie est celle d'une équipe centrale rattachée aux services gouvernementaux.

Alors, on n'a pas fait vraiment l'exercice de peser, je dirais, le pour et le contre de recourir à l'un ou à l'autre. Ce qu'on a surtout fait, c'est constater le besoin et constater qu'il y avait nécessité de mettre en place une telle équipe centralement. Alors, il n'y a pas

eu – à moins que je ne m'abuse, et là les membres du Groupe de travail pourraient me corriger là-dessus – vraiment d'examen d'une piste privilégiée consistant à recourir au secteur privé. Je pense que le Groupe de travail a dit: Il faut que l'État, il faut que le gouvernement se dote de cette capacité-là lui-même.

Mme Jean (Diane): Peut-être que je peux ajouter juste un élément, là-dessus, c'est que ce que les membres du Groupe de travail ont apporté lors des discussions, c'est que, si on parle d'un service offert et facturé à l'ensemble des ministères, il est évident que se présenterait donc à l'esprit des décideurs la possibilité d'utiliser la somme pour acheter alternativement des services du secteur public comme du secteur privé. Alors, c'est plutôt comme une conséquence que cette éventualité-là a été discutée. À partir du moment où chacun doit se procurer des services, qu'il décide de ne pas les organiser chez lui mais de se les procurer auprès d'une équipe spécialisée, il existe une possibilité qu'on ait recours aux services externes.

Le Président (M. Chagnon): M. Chassé...

M. Roy (Pierre): Ah oui, c'est ça que je parlais pour dire, qu'il serait peut-être intéressant d'entendre le point de vue de M. Chassé.

Le Président (M. Chagnon): M. Chassé.

M. Chassé (Alain): O.K. Merci. Bien, je pense qu'au départ il ne faudrait peut-être pas penser que l'équipe centrale va régler tous les problèmes. Je pense qu'au départ il faut insister beaucoup que, les vérifications internes, il y en ait dans chaque ministère, organisme, puis que ça soit exercé de façon globale, générale. Comme l'a dit M. Roy, on ne change pas la philosophie de gestion du jour au lendemain, mais il faut travailler pour en venir à ça. L'équipe centrale, c'est le «spare», ça, c'est la réserve au cas où. Je pense qu'il faut d'abord travailler là-dessus, il faut développer les vérifications internes, la compétence, l'expérience, pour être capable de répondre aux besoins des différents ministères et organismes et des sous-ministres. Par la suite, on avait suggéré, nous autres, les vérificateurs internes, dans le cas des petites organisations qui n'avaient pas de vérification interne, on avait dit: Ils peuvent peut-être utiliser également les vérifications internes des organismes ou des ministères qui répondent au même ministre. Alors, si vous avez une petite société d'État, par exemple, qui dépend du même ministre qu'un ministère où il y a une bonne vérification interne, bien, on pourrait recourir à ça, c'est dans la même famille, dans le fond.

Et c'est la troisième option qu'on propose d'avoir une équipe centrale. Nous, on n'avait pas l'option d'aller dans le privé, on avait une option d'équipe centrale. Puis pourquoi l'équipe centrale? Parce que l'équipe centrale normalement devrait être plus compétitive que le privé pour, entre autres, la raison de la connaissance du milieu, la connaissance des rôles de chacun. Et, à partir de ce moment-là, c'est beaucoup plus simple et beaucoup plus facile d'arriver à un résultat efficace à un coût moindre, à partir du moment où on connaît les enjeux, les règles du jeu, etc., et qu'on a, je dirais, la technologie ou la connaissance pour arriver à cet objectif-là.

Donc, l'équipe centrale, c'est vraiment la réserve au cas où. Mais, pour nous autres, ce qui est important, c'est d'abord et avant tout, chaque ministère et organisme, que ça soit exercé dans l'ensemble du gouvernement, et, donc, en ce sens-là, je pense qu'il faut travailler à la développer, cette philosophie-là, de faire appel à la vérification interne. Par la suite, s'il y a un ministère qui est trop petit – je pense à 300, 400, 500 personnes – peut-être que le sous-ministre va décider que, lui, il n'a pas assez de monde pour faire appel en permanence à une vérification interne, bien, là, il pourra faire appel à l'équipe centrale, je pense, pour faire ce travail-là. Mais je vois mal l'équipe centrale être la solution à un gros ministère de 1 000, 2 000, 5 000 personnes, par exemple.

Le Président (M. Chagnon): Juste une petite question: Est-ce que l'équipe centrale ne répondrait pas à une demande ou à une exigence de l'OCA, de l'Ordre des comptables agréés, à l'effet que l'audition par les vérificateurs internes...

Une voix: Des audits.

Le Président (M. Chagnon): ...des audits, l'audition par les vérificateurs internes dans un ministère ne permettraient pas de tester d'une façon tout à fait impartiale du travail d'un ministère, compte tenu du fait que le vérificateur interne est employé du ministère? C'est un problème, il me semble, que vous éviteriez par votre pool central.

(11 h 30)

M. Chassé (Alain): Bon. La situation là-dedans, relativement à la position éventuelle de l'Ordre des comptables agréés, elle a trait aux normes de certification actuellement connues, actuellement établies par l'Ordre des comptables agréés ou par l'ICCA canadien à l'effet que pour certifier il faut avoir une certaine indépendance, et eux interprètent l'indépendance comme étant en dehors de l'organisation. Alors, une équipe centrale ne répondrait pas à ce besoin-là, à cette nécessité-là, comme on vise également le Contrôleur des finances qui ne répondrait pas à ça. Ça ne veut pas dire que tout le monde est d'accord là-dessus, mais, pour

l'instant, ce qu'on a comme information, c'est le cas. Alors, il y a un moyen de faire le travail quand même, on dit: Entre ne pas en avoir puis faire appel au privé ou à l'externe, il y a moyen d'avoir un travail qu'on reconnaît comme étant correct à l'intérieur des normes d'indépendance ou d'objectivité que les CCA ont émises, en disant: Ça ne répond pas à ces normes-là, mais ce n'est pas à cause que ça ne répond pas aux normes édictées par les CCA ou par l'Ordre des comptables agréés que ça veut dire que ce n'est pas bon, le travail qui a été fait. Il s'agit juste de structurer, d'avoir du professionnalisme, de faire référence à des normes établies pour obtenir un travail fiable, un travail correct. Mais, de là à aller chercher la certification externe, je pense qu'il y a une marge.

Le Président (M. Chagnon): Peut-être que le Vérificateur général aimerait commenter là-dessus.

M. Breton (Guy): Bien, effectivement, quand on demande un mandat de certification, c'est pour s'adresser au grand public. Et la raison pour laquelle on veut avoir quelqu'un qui est totalement indépendant, c'est parce que le grand public veut s'y fier. Quand on parle de vérification interne, c'est pour des fins internes. Évidemment, ceux qui à l'interne reçoivent un document connaissent leur milieu, connaissent les gens avec qui ils travaillent et peuvent se satisfaire de la bonne qualité du travail qui a été fait, comme vous dites, selon les critères soit des vérificateurs internes, l'Institut des vérificateurs internes, ou soit selon les critères des vérificateurs externes. Le travail est fait de la bonne façon en autant que le personnel est compétent. Et, à l'interne, comme on se connaît, on est satisfaits du travail. Mais, pour le tiers qui est totalement à l'extérieur et qui dit: Cette certification est mon seul gage, bien c'est là qu'on exige indépendance. Dans ce contexte, indépendance signifie qu'il n'y a aucun lien de rémunération salariale entre celui qui fait le travail et l'objet qui est vérifié. En ce sens, pour les fins de l'externe, c'est un vérificateur externe indépendant. Pour les fins de l'interne, si le travail est fait selon les meilleurs standards, tant mieux, mais c'est suffisant.

Le Président (M. Chagnon): Ça vaut, par exemple, pour les documents externes comme le rapport annuel.

M. Breton (Guy): Le rapport annuel du ministère, à l'extérieur, pour les états financiers, ça doit être un vérificateur externe. Si on veut vérifier ou attester de la qualité soit de l'évaluation de programmes qui est dans le rapport annuel ou soit sur le rapport annuel au complet et qu'on veut que ce soit une attestation formelle, il faut être dans le même contexte de dire: C'est un indépendant. Maintenant, pour l'interne, il n'y a rien qui empêche à l'interne de dire: Ceci est un document qui a été révisé pour des fins internes. Ça répond à tous les besoins à l'interne. Que le lecteur externe soit avisé qu'il n'y a pas l'indépendance. Ça n'enlève pas autre chose que de dire qu'il n'y a pas l'indépendance et, donc, vous ne pouvez pas avoir confiance absolue parce que l'indépendance n'est pas là.

Le Président (M. Chagnon): Yvan.

Évaluation des programmes (suite)

M. Bordeleau: Ça va. L'autre question, c'est concernant l'évaluation de programmes. Bon. Suite aux questions, aux présentations qui ont été faites, disons, on est devant le fait que, bon, évidemment tout le monde s'accorde à souligner l'importance de l'évaluation de programmes. Peu importe le programme en question, un programme est toujours fait pour servir une clientèle en fonction de services précis. La finalité, au fond, doit être évaluée dans le sens: Est-ce qu'on sert bien la clientèle? Est-ce qu'on fournit bien les services? Et les ressources financières sont mises à la disposition, les ressources humaines sont mises à la disposition pour l'atteinte des objectifs. Alors, je pense qu'évidemment toutes les questions: Est-ce que l'argent a été bien dépensé? est-ce que les coûts sont conformes aux prévisions? c'est des questions importantes, mais ce qu'il faut essentiellement d'abord savoir, c'est: Les besoins qu'on a voulu atteindre au niveau de la clientèle, est-ce qu'ils ont été réalisés ou non?

Ça fait plusieurs années qu'on parle d'évaluation de programmes. Le Vérificateur général a quand même attiré l'attention du gouvernement et des parlementaires depuis plusieurs années sur la nécessité d'évaluer les programmes, de s'assurer qu'on atteint les objectifs pour lesquels ces programmes-là ont été mis en place. Alors, je pense que, là-dessus, tout le monde s'entend.

Effectivement, la directive à laquelle vous avez fait référence, M. Roy, concernant la nécessité de transmettre leur plan d'évaluation de programmes pour les prochaines années est sûrement quelque chose d'important. Je vais dans le sens, un peu, des remarques qui ont été mentionnées précédemment concernant la nécessité pour les parlementaires, peut-être, d'avoir accès pour la prochaine étude des crédits à ces plans d'évaluation là pour qu'on en ait quand même une idée. Je pense que les parlementaires ont le mandat, au fond, d'étudier et d'approuver les crédits, mais il faut aussi qu'on ait des informations sur la façon dont les résultats ont été atteints ou la façon dont on prévoit les atteindre et les moyens qu'on met en place pour effectuer ces mesures-là.

Maintenant, à ce niveau-là, je veux juste une clarification. Dans votre présentation, vous nous dites que le Secrétariat a demandé aux ministères de lui transmettre leur plan d'évaluation de programmes pour les prochaines années. Celui-ci doit comporter une brève description des projets d'évaluation en cours et de ceux projetés au cours des deux prochains exercices. Alors, mon collègue

de Westmount–Saint-Louis, au tout début, faisait référence: Est-ce qu'on pourrait avoir les résultats des évaluations qui ont été faites? Vous avez dit: On n'en a pas actuellement. Ce qu'on a, c'est qu'on leur demande de nous remettre leur plan d'évaluation pour les deux prochaines années.

Depuis le temps qu'on en parle, d'évaluation de programmes, il y a certainement des programmes qui ont été évalués, d'une façon ou d'une autre, peut-être plus ou moins parfaitement, au cours des années antérieures. Je ne sais pas si, quand vous dites «la description des projets d'évaluation en cours», c'est ce à quoi vous faites référence, mais, moi, j'aurais souhaité que, dans le cadre de l'étude des prochains crédits, on ait effectivement accès aux plans d'évaluation pour les prochaines années, mais qu'on ait aussi accès aux évaluations qui ont pu être faites au cours de la dernière année.

Évidemment, on est en train de mettre en place un guide, il y aura des modifications. Je le mentionne, c'est peut-être imparfait comme démarche, mais je pense que ça nous donnerait quand même une information utile, en tant que parlementaires, d'avoir ces données-là, quitte à les prendre évidemment avec une certaine prudence, compte tenu, au fond, de toute la démarche qui est en cours. Mais il me semble qu'il y a là une information qui est importante et, si elle est disponible, dans les cas où elle est disponible – évidemment, je suis bien conscient que ça n'existe pas de façon très généralisée – par rapport à certains programmes, je pense qu'on devrait y avoir accès. Ça nous aiderait peut-être aussi à faire des commentaires sur le moyen qui a été pris, sur les critères, de façon à améliorer le système et éventuellement de faire en sorte que les évaluations qui viendront dans les années subséquentes soient peut-être encore plus pertinentes.

Alors, je ne sais pas à quoi vous faites référence quand vous dites: Une brève description des projets d'évaluation en cours. Est-ce que vous faites référence à des évaluations qui ont été faites sur des programmes? Si ce n'est pas le cas, j'aimerais que vous me le précisiez. J'aimerais aussi avoir votre réaction sur le fait que vous n'avez pas demandé – en tout cas, semble-t-il, de la compréhension que j'en ai – aux ministères de vous faire parvenir les évaluations qui ont pu avoir lieu au cours de la dernière année sur les programmes ou sur certains des programmes qui existent.

Le Président (M. Chagnon): M. Roy.

M. Roy (Pierre): Alors, effectivement ce qu'on a demandé, c'est des projets d'évaluation en cours. Donc, ça ne couvre pas les projets d'évaluation qui seraient complétés au cours des derniers mois ou des dernières années. Il faut bien comprendre que c'est une nouvelle demande dans le cadre du processus budgétaire. C'est quelque chose qui n'avait jamais été demandé, d'une part. Donc, notre intention, à ce stade-ci, n'était pas de demander aux ministères de nous transmettre tous les rapports d'évaluation qu'ils ont pu réaliser, je ne sais pas, moi, au cours des trois dernières années; l'idée était plus d'introduire, de trouver une façon d'introduire ce qu'on nous reproche depuis un certain temps, d'introduire l'évaluation de programmes dans le processus budgétaire. La façon qu'on a trouvée, c'est de dire: On va commencer, à tout le moins, par demander ce sur quoi ils travaillent ou ce sur quoi ils ont l'intention de travailler pour, dans un deuxième temps, envisager la possibilité d'indiquer dans les documents budgétaires ces informations et éventuellement les sommaires des évaluations.

Maintenant, si vous souhaitez, si les membres de la commission souhaitent obtenir les évaluations réalisées, je ne sais pas, moi, dans les 12 ou dans les 24 derniers mois, je pense, en toute déférence, que la question devrait s'adresser à chacun des ministères plutôt qu'au Secrétariat du Conseil du trésor.

Le Président (M. Chagnon): Merci. Alors, j'ai M. Côté et M. Garon, mais je pense que M. Chassé m'a demandé de reprendre la parole.

M. Chassé (Alain): Oui, merci. Suite aux interventions, j'aimerais finaliser. Je suis d'accord avec M. Breton relativement à la vérification interne pour les fins internes par rapport aux fins externes. Je pense que ce qu'il est important de préciser, quand même, relativement, par exemple, aux rapports annuels, c'est que les vérifications internes ont un rôle à jouer relativement à la gestion des risques ou à la minimisation des risques encourus. Un des risques, c'est la fiabilité. Est-ce qu'on a une information fiable ou non fiable? Et, dans ce sens-là, je pense que les vérifications internes peuvent s'assurer que l'information contenue dans le rapport annuel est fiable. Ça ne veut pas dire qu'on va appeler ça une certification, mais je pense qu'on peut quand même dire que le vérificateur interne peut quand même dire qu'il a fait un travail relativement à la fiabilité des données et qu'on peut avoir confiance généralement à ces données-là.

Le Président (M. Chagnon): M. Chassé, je pense que le Vérificateur général est d'accord avec vous.

M. Breton (Guy): Oui, je suis d'accord. Ça donne l'assurance à son sous-ministre.

Une voix: Exact.

M. Breton (Guy): Ce qu'on dit, c'est que, si on veut donner l'assurance au grand public, on est obligés de passer avec un externe pour redire la même chose. Il y a l'indépendance.

M. Chassé (Alain): C'est pour ça qu'on a un Vérificateur général, de toute façon.

Le Président (M. Chagnon): Eh voilà! Alors, tout le monde est heureux.

(11 h 40)

M. Chassé (Alain): L'autre élément que j'aimerais apporter relativement au groupe central, si vous me permettez, M. le Président, c'est qu'on avait exposé, en 1996, lors d'un document remis au Conseil du trésor, document qui a servi, entre autres, à nos travaux, les avantages d'un groupe central. Je pense que ce serait intéressant de les resouligner. Ils sont les suivants: le respect de la nature interne de la fonction; le respect des besoins des ministères, des organismes et des sociétés gouvernementales – ça, tout le monde en convient; l'augmentation de la crédibilité, de la visibilité et de la collégialité de la fonction – le leadership professionnel d'ensemble se trouve à être favorisé; la réalisation d'économies dans le développement de la pratique professionnelle; la création d'un lieu de développement et de partage d'expertises; et l'encouragement à favoriser la concertation et l'harmonisation avec les organismes centraux et horizontaux.

Alors, ces choses-là, on ne les aura peut-être pas si on fait appel à des firmes privées pour faire l'ouvrage.

Le Président (M. Chagnon): J'ai compris qu'en ce qui concerne l'idée d'avoir un pool central votre nouveau sous-ministre est d'accord avec vous. Alors, vous êtes encore un homme heureux. M. Côté et M. Garon.

Attentes des parlementaires quant à la nature des données fournies

M. Côté: Merci, M. le Président. En premier lieu, je voudrais souligner d'abord, je pense, qu'il est intéressant de voir tout l'intérêt qui est manifesté pour la vérification interne dans le cadre de nos travaux, de notre commission. Aussi, je pense qu'on doit vous féliciter pour tout le travail puis l'énergie qui ont été investis depuis votre dernière visite à cette commission. Je pense qu'il y a un travail de réflexion puis un cheminement qui est en voie de se faire, puis je pense que c'est très intéressant et revalorisant pour notre commission et pour l'ensemble de l'appareil gouvernemental également.

Ma question, c'est: Dans le rapport du Groupe de travail, l'on mentionne que la chaîne d'imputabilité commence à l'Assemblée nationale. Vous mentionnez que la fonction contrôle s'effectue à travers les trois paliers suivants: le législatif, l'administration centrale et l'administration sectorielle. Toutefois, on ne définit pas les besoins ou encore les attentes des parlementaires concernant les outils puis les informations pertinentes et nécessaires dont ils ont besoin pour exercer leur contrôle parlementaire. Donc, comment vous pouvez définir les besoins des autres niveaux si les besoins du premier niveau ne sont pas clairs, ne sont pas définis? Alors, moi, j'aimerais avoir vos commentaires sur cet aspect-là.

Mme Jean (Diane): Peut-être que je peux vous référer également au rapport pour vous dire qu'on a tenté, à partir des lois puis des documents qui existent, de dresser un tableau des besoins de toute la chaîne d'imputabilité. À l'annexe V du rapport, à partir de l'Assemblée nationale jusqu'aux ministères et organismes, on essaie de définir, dans des termes généraux, quels sont les besoins de chacun des paliers.

Les besoins qui sont définis pour l'Assemblée nationale concernent l'adoption des lois, la surveillance des actes du gouvernement, l'approbation du budget de revenus et de dépenses du gouvernement. La position des membres du Groupe sur l'appréciation de ces besoins-là, c'est que les membres de l'Assemblée nationale doivent obtenir du gouvernement les informations nécessaires à l'accomplissement de leurs fonctions, qu'ils obtiennent donc de la chaîne de responsabilité, en premier lieu du Conseil exécutif, les documents qui sont nécessaires à la prise de décisions.

Dans ce sens-là, comment ça se reflète dans les préoccupations du Groupe? On sait que les documents qui sont fournis pour la prise de décisions contiennent les informations pertinentes. Si on parle des documents budgétaires, il s'agit d'améliorer la qualité et le contenu des documents budgétaires qui accompagnent le dépôt et le vote. On parle des plans ministériels de gestion de dépenses, tout à l'heure on a parlé d'y introduire les plans d'évaluation de programmes, on parle d'un livre des crédits qui parle plus et de documents d'accompagnement et de soutien.

Donc, écoutez, nous avons tenté de dresser le tableau de tous les niveaux d'intervention et de réfléchir au cadre d'intervention en

contrôle à partir de la considération de ces besoins-là, mais évidemment à partir des documents légaux et des pouvoirs généraux de chacun des niveaux.

M. Côté: Donc, est-ce que vous avez eu des indications de la part des parlementaires sur des attentes un peu plus précises?

Le Président (M. Chagnon): M. Roy.

M. Roy (Pierre): Si vous me permettez, M. le député, M. le Président, on est en train d'innover, d'une certaine façon. Sans vouloir faire de la rhétorique politique au sens de la science politique, on est en présence du législatif qui exprime ses attentes à l'administratif. Il faut définir aussi, dans cette interface-là, quel est le rôle de l'exécutif. Ce que je veux dire par là, c'est: Les députés, vous l'avez exprimé ce matin, vous exprimez des attentes. Vous dites: On voudrait avoir les plans d'évaluation, on voudrait avoir les résultats des évaluations. Vous vous adressez à l'administratif, mais généralement le législatif parle à l'exécutif et dit: Nous, on voudrait que le gouvernement fournisse tel type d'information à l'Assemblée nationale.

Alors, on est dans une dynamique qui est nouvelle. Il va peut-être falloir apprendre à travailler dans ce contexte-là, mais ce n'est pas évident. Par exemple, les besoins des parlementaires. Est-ce que le Groupe de travail, je ne sais pas, moi, aurait dû s'asseoir avec vous, mais dans un cadre autre que celui-ci, où on enregistre, où il y a des témoins puis où il y a des représentants des médias, vraiment s'asseoir dans une vraie séance de travail, entre nous, pour échanger là-dessus? Mais ça pose une problématique pour laquelle je n'ai pas la réponse: Comment on gère cette interface-là entre l'administratif et le législatif avec l'exécutif qui n'est pas présent à nos débats, au moment où on se parle, là?

Le Président (M. Chagnon): Remarquez que, nous, on avait offert de faire part de nos attentes si évidemment on en voyait le besoin. Alors, on le fait ici.

Une voix: Oui.

Évaluation des programmes (suite)

M. Côté: J'aurais une deuxième question, toujours relative au rapport du Groupe de travail. C'est concernant l'un des principes de base qui est énoncé dans le rapport, qui est qu'un organisme central doit élaborer et diffuser les orientations gouvernementales en matière de contrôle.

En tout cas, on ne voit pas tellement, dans le rapport, le contenu de ces orientations-là. Ça semble assez muet de ce côté-là. Donc, moi, je pense que le problème demeure, parce qu'on n'a pas défini par quoi remplacer les directives actuelles sur l'analyse de programmes, puis comment assurer le succès de ces nouvelles orientations que vous voulez donner à l'analyse de programmes, puis comment inciter les dirigeants à les respecter si ces orientations ou ces directives ne sont pas très, très définies.

Mme Jean (Diane): En fait, je perçois deux paliers dans votre question: à la fois les orientations générales en matière de gestion puis celles qui concernent l'évaluation de programmes.

M. Côté: C'est ça, en matière de contrôle.

Mme Jean (Diane): Évidemment, c'est vrai que le rapport ne contient pas le contenu de toutes les orientations à être établies en matière de gestion. Il contient plutôt les bases du renouvellement de ces fonctions-là et mentionne qu'il devrait y avoir une réflexion sur le cadre légal, ce qui a été confirmé qui fera partie de notre plan d'action. Il mentionne qu'un organisme devrait établir les orientations, on parle du Secrétariat du Conseil du trésor. Quelle forme ça prendra? Le plan d'action énoncé par le secrétaire mentionne un manuel de gestion, un guide d'intervention en gestion contenant notamment un chapitre sur l'évaluation de programmes qui sera le guide des gestionnaires pour l'établissement de la fonction évaluation de programmes dans leur organisation. On pense à un guide... Tout à l'heure, il a été mentionné le guide du Manitoba.

Donc, vont suivre ces réflexions de base un ensemble d'actions qui ont été énoncées dans le plan d'action du Secrétariat et qui vont contenir plus de précisions. Je ne sais pas si je réponds à votre question. Donc, il y a des démarches à venir. Oui, on va avoir des guides de gestion...

M. Côté: Qui vont permettre de préciser un peu plus...

Mme Jean (Diane): ...qui vont permettre de préciser les orientations...

M. Côté: ...les orientations.

Mme Jean (Diane): ...qui vont d'abord se camper, en bonne partie, dans le cadre légal.

M. Côté: Est-ce que le guide va arriver un peu en même temps que le plan d'application?

(11 h 50)

Mme Jean (Diane): On a fait un peu l'échéancier avec M. Roy, il y a quelque temps. On a parlé d'étapes qui s'intensifiaient à l'automne et à l'hiver pour avoir des... On parle d'un cadre légal qui serait disponible à l'hiver, du groupe de travail qui demeure en place pour travailler au calendrier et au suivi des opérations. On a un groupe de travail spécifique, on a rassemblé les personnes-ressources sur l'évaluation de programmes et les choses procèdent. Alors, les dates qui ont été mentionnées tout à l'heure pour l'hiver et le printemps, il y a des étapes décisives qui vont être franchies.

M. Côté: Merci.

Le Président (M. Chagnon): M. Côté. Alors, M. Garon.

Indépendance des vérificateurs internes et externes

M. Garon: Bien, j'écoute tout ça, puis je trouve qu'il y a une certaine naïveté dans tout ça. Je suis un de ceux qui ont cru beaucoup en ces instruments-là au cours des années que j'ai été en politique, mais je me suis aperçu qu'il ne faut pas être naïf non plus.

La presse est beaucoup plus préoccupée par les intérêts de ceux qui achètent de la publicité que par n'importe quoi d'autre. Si on poigne un député dans quelque chose, on va le clouer au pilori parce qu'il n'achète pas d'annonces. Mais, si vous achetez beaucoup d'annonces... Je l'ai vu, moi, quand j'ai critiqué la démutualisation de La Laurentienne. On n'a à peu près rien publié de ce que j'avais dit. Pourtant, il est exactement arrivé, quelques années plus tard, ce que j'avais dit, hein, parce qu'on avait mis le renard en charge de la bergerie puis ça n'a pas été long que le pot des mutualistes a fondu. Et quand on m'avait dit: M. Garon... J'avais demandé: Pourquoi vous ne dites pas ce que je dis? Ils ont dit: M. Garon, vous n'achetez pas beaucoup d'annonces dans les journaux, comparé à M. Castonguay. Et je vous dis que c'est aussi vrai aujourd'hui qu'hier. Il ne faut pas penser que la presse est libre au Québec. C'est une illusion de penser que la presse écrite est libre. Elle est contrôlée et elle a des intérêts importants qui sont les annonces des annonceurs, un.

Deuxième exemple. Je suis un de ceux qui a fait faire un rapport Madelipèche – vous devriez relire ça, parce que, si vous le relisiez, vous seriez moins naïfs – où les notions de comptable, de vérificateur, de contrôleur sont toutes bien définies là-dedans. Et à un tel point qu'un de ceux qui est le plus pointé du doigt dans le rapport, aujourd'hui il a une chaire d'université à son nom, comme un modèle.

Vous savez, moi, quand je regarde ça, je trouve qu'il y a beaucoup d'hypocrisie dans nos propos. Parce qu'il y a des forces qui sont très grandes. Tant qu'on aura, dans les bureaux de comptables, les mêmes notions de comptable et de vérificateur dans le même bureau, tout ça, c'est de la «bullshit», parce que le bureau est bien plus intéressé à son prochain contrat qu'au contrat de vérification qu'il est en train de faire. Ce n'est pas vrai que c'est étanche. Si vous voulez donner un contrat à un bureau de comptables, de vérification, c'est le comptable, le C.A. qui va faire la vérification, hein, mais il va penser en même temps qu'il y a le contrat de comptable qui s'en vient puis que, s'il est trop sévère, bien il peut perdre le contrat de comptabilité dans les firmes associées, puis tout ça. Alors, c'est quoi, la liberté? Ça serait bien mieux de dire que carrément au Québec on a des bureaux qui font de la comptabilité puis qu'il y en a d'autres qui font de la vérification. Quand un vérificateur fait son travail, il ne perdra pas de clients, parce qu'il est dans une situation perpétuelle de conflit d'intérêts.

Alors, quand vous me parlez de professionnalisme, là, ou bien c'est de la naïveté ou ça m'écoeure un peu, parce que ce n'est pas vrai. Il y a des intérêts qui sont plus forts que les notions d'équité et de professionnalisme, et on refuse de les voir. Les règles comptables puis de vérification, qu'on fasse donc comme aux États-Unis. Moi, je me fie un peu plus aux règles américaines, où il y a une presse libre, à part de ça, aux États-Unis. Il y a tellement de concurrence dans la presse qu'elle est libre, forcément. Il faut qu'elle gagne sa vie. Ici, c'est un réseau tricoté serré, tu sais. Alors, ce n'est pas possible.

Je suis un de ceux qui en a fait faire, moi, je suis un de ceux qui a eu un des premiers ministères qui avait la vérification interne, le ministère de l'Agriculture, quand j'étais ministre de l'Agriculture, mais parce qu'il y avait une complicité entre le ministre et le sous-

ministre pour croire à ça. Puis je m'en rappelle, une fois, dans les programmes, il y avait eu une application qui avait amené à 2 000... Assez qu'un des sous-ministres adjoints m'avait dit: Qu'est-ce qu'on fait avec ça? J'ai dit: Qu'est-ce que vous devriez faire, normalement? Il a dit: L'envoyer la justice. Bien, pourquoi vous me demandez ce que vous devez faire avec ça? Envoyez-le à la justice puis arrêtez de me le demander, c'est ça, votre job. On a changé les règles parce que ça permettait, avec un pourcentage, de souffler les montants puis donner des ristournes par après, puis ne pas déclarer des ristournes alors que le montant réel n'était plus le même.

J'ai été à l'Éducation, aussi. J'ai passé un mandat de vérification interne sur les commissions scolaires, l'éducation aux adultes, où il n'y avait pas eu enquête. On m'a dit que la vérification interne a cessé quand j'ai été parti, parce qu'on avait trop peur de les poigner, hein? On a fait une enquête dans une commission scolaire que vous connaissez, les Chutes-de-la-Chaudière, qui avait été prise... Deuxièmement, dans 11 ou 12 autres commissions scolaires, parce que les gens me l'avaient dit... Je vais vous dire, quand je suis parti de l'Éducation, il y a encore beaucoup d'autres gens, d'autres commissions scolaires qui me le disaient dans les terrains de stationnement: M. Garon, on est tannés de travailler avec des listes d'élèves qui n'existent pas. Il y a eu un rapport là-dedans. Qu'est-ce qu'on a dit? Que c'étaient des erreurs. Belle façon de mettre le couvert sur la chiotte! C'étaient des erreurs, imaginez-vous, quand, une journée, il y a 1 500 élèves qui ne vont pas à l'école, puis on dit qu'ils sont à l'école, ils sont en congé, mais on les met à l'école pour collecter. Ça arrive plusieurs fois. Les élèves qui ne sont plus aux cours, on continue de les garder sur les listes pour collecter de l'argent. C'est des erreurs quand c'est fait systématiquement?

Moi, je trouve qu'il va falloir se donner des moyens un peu plus rough que ça. Parce que c'est évident que, dans un ministère où on trouve qu'il y a des erreurs comme ça dans l'ensemble des commissions scolaires, bien il y a des hauts fonctionnaires qui doivent se demander ce qu'ils font là. Si vous avez des erreurs partout, il y a quelque chose qui ne marche pas.

Le Vérificateur général est un de ceux que j'ai fait venir. Il m'a dit que c'était la seule fois que quelqu'un avait fait ça. J'avais demandé, moi, quand je suis arrivé au ministère de l'Éducation, au Vérificateur général: Je voudrais qu'on repasse en revue les cinq dernières années de vérification générale au ministère. Ce qui m'a frappé... Moi, j'étais là comme... Je n'étais pas là... J'écoutais. On a fait ça une journée complète puis une autre demi-journée. Les cinq années. Moi, ce qui me frappait, c'était la résistance du ministère de l'Éducation à entendre ça. Au fond, si je résume dans une phrase ce qu'il disait, le Vérificateur général: Vous administrez des fonds publics, ça doit être la reddition de comptes. On n'est plus dans un collège où le préfet est un curé qui donne des petites permissions. Comprenez-vous?

Je comprends qu'il y en a qui ont beaucoup cette culture-là au ministère de l'Éducation, mais ce n'est plus ça. C'est de la reddition de comptes. Vous dépensez de l'argent public. Vous avez le droit de demander des comptes. Et c'est exactement ce que... Moi, ce qui m'a frappé, tout ce qu'il disait se résumait à ça: la reddition de comptes. Eh que le ministère, ça le tannait, de demander des comptes. Ça le tannait, de demander des comptes. Il me semble que ça devrait être une obligation beaucoup plus formelle que ça. Autrement, c'est quoi si on dit: Tu devrais en demander, puis le gars dit: Je n'aime pas ça; tu reviens l'année d'après: Tu devrais en demander, mais je n'aime pas plus ça que l'année passée; la troisième année: Je n'aime pas plus ça que les deux années avant? Parce qu'on ne demande pas de reddition de comptes au Québec.

On parle du professionnalisme, mes chers. Moi, je pense qu'on se voile la face quand on dit ça. Je vais vous demander une question que j'essaie de poser, moi. Je regarde les régies régionales. Ça rend des comptes à qui, ça? Les régies régionales, je l'ai déjà dit... Quand ils sont venus, la Régie régionale de Chaudière-Appalaches, on a eu, si ma mémoire est bonne, c'est deux ou trois heures, peut-être trois, mettons trois. J'ai demandé, à un moment donné: On analyse trois années? Elle a dit: Oui. Combien d'argent? 1 000 000 000 \$. On avait trois heures pour poser des questions sur 1 000 000 000 \$. Moi, j'ai eu exactement un quart d'heure.

M. Gauthrin: Tu as été chanceux.

M. Garon: J'ai eu un quart d'heure pour 1 000 000 000 \$, puis je me suis aperçu que mon quart d'heure a passé à dire: Pourquoi vous avez subdivisé des contrats? Vous avez autorisé un hôpital, qui est l'Hôtel-Dieu de Lévis – je vais le nommer comme je l'avais nommé en commission parlementaire – à subdiviser des contrats, ça leur permettait de ne pas aller en appel d'offres. Vous avez donné l'autorisation au mois de septembre, apparemment au téléphone. On vous a réécrit au mois de septembre, l'hôpital, pour dire: Est-ce qu'on a bien compris que vous nous permettez de faire telle chose? Et on répond à la fin de novembre. Entre-temps, l'affaire est faite. Alors, qui va régler ça, les... Parce que le gros des budgets de la Santé, par exemple, aujourd'hui, c'est dans les régies régionales, qui l'affectent, puis par les hôpitaux. Le contrat de vérification interne va aller jusqu'où?

Il y a un article dans le journal de ce matin où on dit qu'aujourd'hui le rôle du député c'est insignifiant. C'est vrai, c'est devenu insignifiant, le rôle de député. On dit pourquoi. Là, il parle au fédéral, mais c'est aussi vrai au provincial. On a créé toutes sortes d'organismes qui reçoivent les fonds. L'Assemblée nationale n'a plus rien à faire. C'est les organismes qui administrent ça, puis on dit: C'est fantastique. Je veux dire, on met ça à part. Il n'y a plus personne qui pose de questions là-dessus. Il y a un bon article dans

Le Devoir, à côté de la page éditoriale – je ne me rappelle pas qui l'a écrit – pour dire à quel point aujourd'hui le contrôle de l'argent public n'existe plus parce qu'on a trouvé toutes sortes de moyens de le confier à d'autres qui ne sont plus sous l'autorité de l'Assemblée nationale. Moi, dans mon esprit à moi, faut tenir compte, donc, qu'on a une presse au Québec qui n'est pas vigilante, qui est complaisante, et je pense que la raison, c'est que les annonceurs sont gros.

La vérification externe, moi, je n'y crois pas parce que le bureau a intérêt à regarder le prochain contrat. Il y avait un de mes sous-ministres qui m'avait donné une excellente définition d'un consultant. Il dit: C'est un gars qui t'emprunte ta montre pour te donner l'heure.

(12 heures)

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Garon: Je me rappelle, une fois on avait donné un contrat à un consultant, puis le gars était descendu en ascenseur jusqu'en bas. Il était remonté puis il m'avait dit: M. Garon, est-ce qu'il y a une conclusion à laquelle vous aimeriez arriver? Je lui ai dit: Si j'en avais une, je ne vous aurais pas donné le contrat. Ha, ha, ha! Parce que les gens pensent que c'est des flignes-flagnes, que c'est des études bidon. Et c'est ça, la réalité dans laquelle on vit. Mais, moi, je dis: La vérification externe, je n'y crois pas du tout parce qu'il y a des conflits d'intérêts patentés dans les bureaux. Les vérificateurs font partie des bureaux de comptables. Tant qu'il n'y aura pas des bureaux de vérificateurs exclusifs, je ne crois pas à ça.

Vérification interne, bien, va falloir que le mandat soit assez large. Mais est-ce qu'il va pouvoir se rapporter seulement au sous-ministre? Supposons que vous trouvez un trou, dans un ministère, de 100 000 000 \$. Le sous-ministre qui a un trou de 100 000 000 \$ dans son ministère, qu'est-ce qui arrive? Il a des bonnes chances de sauter, hein? Est-ce qu'il est intéressé à le savoir trop, trop?

Le Président (M. Chagnon): Le ministre aussi.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Garon: Bien, le ministre, ça dépend quand il est arrivé. S'il est arrivé deux mois avant, là ce n'est pas lui qui est responsable du trou. Mais comment ça peut se passer exactement? Moi, je pense qu'à ce moment-là il doit y avoir un organisme qui va dépendre de quelqu'un qui n'est pas lié par tout ça, et ça, ce ne sera pas facile. Moi, c'est pour ça que, malgré...

Je suis un de ceux qui ont écrit souvent, quand j'étais dans l'opposition – des fois, je me demande si je n'y suis pas encore, ha, ha, ha! – au Vérificateur général pour lui demander telle chose. Il me disait: Il faut que la commission au complet me le demande. Tu sais, quand vous avez de l'information privilégiée, puis tout ça... C'est évident que je ne peux pas demander des enquêtes à demande, mais faut trouver un mécanisme pour faire en sorte que les gens qui apprennent des choses, qui ont des bonnes chances de croire que c'est vrai puissent les faire vérifier à quelque part sans les étaler sur la place publique avant d'avoir fait des vérifications. Mais un député, ce n'est pas organisé pour faire ça. Il y a beaucoup de gens qui viennent vous dire des choses, mais vous n'avez pas de moyens. Alors, c'est pour ça que, moi, je me demande si la vérification interne doit dépendre uniquement du ministère, parce que ça prend, pour que ça marche, un ministre puis un sous-ministre qui y croient, puis c'est très rare. Et puis, deuxièmement, à ce moment-là, bien, est-ce que le vérificateur interne a le droit de vérifier par lui-même ou s'il faut qu'il attende qu'on lui passe des commandes? Parce qu'il y a des gens qui vont aimer mieux qu'on ne leur passe pas de commande.

Moi, je me rappelle quand je suis arrivé au ministère de l'Agriculture, en 1976, on me demandait de rembourser 25 000 \$ à Charlesbourg pour des travaux de colonisation. J'ai dit: Wo! avant de payer ça, je voudrais savoir où sont faits les travaux de colonisation. Bien, je vais vous dire qu'il n'y a personne qui voulait me répondre, hein? À un moment donné, je rentre dans le corridor puis j'entends un sous-ministre parler à un autre sous-ministre, qui dit: T'as voulu embarquer dans cette cochonnerie-là, toi? Bien, va le justifier au ministre. Ha, ha, ha! Il n'y avait pas de colonisation à Charlesbourg, mais il y avait eu 25 000 \$ pour des travaux de colonisation pareil, tu sais. Alors, comment ça va se faire pour que les gens ne soient pas complices de la vérification interne, pour que la personne puisse aller plus loin sans risquer de perdre sa job parce qu'elle va plus loin et qu'elle puisse donner l'information à quelqu'un d'autre à l'interne, si l'interne ne veut rien entendre? Comprenez-vous?

C'est un peu comme... Moi, j'aime mieux ceux de la Justice qui sont dans les ministères. Ceux qui sont dans le ministère de la Justice, qui sont dans les ministères, ils relèvent de la Justice, ils sont utilisés par le ministère, mais, par ailleurs, dans chacun des ministères, ils sont plus craintifs parce qu'ils disent: L'opinion juridique qu'il nous donne, si on ne la suit pas, est-ce qu'elle va rester là ou si elle va aller à la Justice? Ha, ha, ha! C'est ça que je veux dire par ça.

Le Président (M. Chagnon): Est-ce que je peux vous inviter à poser une question, le commentaire étant fait?

M. Garon: Non, c'est un commentaire général là-dessus parce que... Bien, je peux en poser une. La régie régionale, par exemple. Si vous avez le budget de la Santé, c'est 13 000 000 000 \$. Bien, il y a tant qui va aux régies régionales. Comment vous allez vérifier si les régies régionales le font correctement, si elles ont un programme? Dans Chaudière-Appalaches, par exemple, je sais qu'ils ont 605 000 \$ pour les maisons de jeunes, puis qu'il y en a 295 dans le même comté, puis qu'il y a sept autres comtés qui se partagent le reste. Ce n'est pas équitable.

Le Président (M. Chagnon): Ça ne doit pas être le vôtre.

M. Garon: Hein? Non, ce n'est pas le mien.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Garon: Je veux dire ceci, par exemple, parce qu'il doit y avoir des règles d'équité un peu. Alors, est-ce qu'il y a un plan d'attribution ou s'ils n'en ont pas?

Une voix: Ça, c'est autre chose.

M. Garon: Ah non. Non, non, non! Aujourd'hui, le Vérificateur général a des pouvoirs plus grands qu'avant, depuis qu'on a voté la loi sur la vérification intégrée puis analysé la gestion également. L'équité, ça fait partie de la gestion. On ne s'en sert pas beaucoup, de ces pouvoirs-là, mais est-ce qu'il a un pouvoir d'y aller? Je veux dire, au fond, il devrait être capable d'aller à la régie régionale parce qu'elle dépense une grande partie de l'argent du ministère, puis sans à peu près aucun contrôle, aucune reddition de comptes à qui que ce soit, à toutes fins pratiques. Puis après ça une bonne partie est réattribuée. Est-ce qu'il y a une vérification plus loin qui va là, voir si c'est fait ou non?

Le Président (M. Chagnon): Alors, la question est posée.

Une voix: Réponse, réponse.

M. Roy (Pierre): Si vous me permettez, trois commentaires ou trois réactions. La première, bon, peut-être qu'effectivement on est un peu naïf, mais je voulais juste attirer l'attention. On n'a pas beaucoup évoqué qu'une des choses qu'on estime importantes pour que tout ça fonctionne, c'est qu'il y ait ce qu'on a appelé un renforcement de l'éthique dans le secteur public, donc que chacun assume ses responsabilités dans toute la mesure du possible avec la meilleure conscience professionnelle.

La deuxième chose, je trouve intéressant l'article auquel M. le député de Lévis réfère dans *Le Devoir* de ce matin, lorsqu'on parle des agences fédérales comme d'une illustration de la perte de contrôle des parlementaires. Si je fais un parallèle, je dirais que les agences québécoises, les UAS, sont peut-être l'illustration du contraire, on a voulu renforcer le contrôle des parlementaires sur ces unités avec des plans de gestion et une reddition de comptes où chacune est appelée à comparaître ici. Alors, pour un même concept, on peut avoir une conclusion différente.

M. Gauthier: On soutient très fortement.

M. Roy (Pierre): Finalement, quant à la question spécifique des régies régionales, évidemment j'ai un peu oublié ce secteur-là depuis deux, trois ans – ha, ha, ha! – mais, je dirais, la réponse de l'imputabilité des régies, c'est à l'égard du ministre et à l'égard de l'Assemblée nationale. À ce que je ne m'abuse, la loi prévoit que les régies doivent comparaître devant la commission parlementaire. Vous l'avez évoqué, M. le député. Quant à s'assurer qu'elles font le travail, bien, j'imagine qu'il appartient au ministère de se donner un plan de contrôle à l'égard de son réseau et en particulier des régies régionales. Et, si je ne m'abuse, le Vérificateur général peut effectivement, lui aussi, faire des vérifications dans le réseau de la santé. Alors, les outils qui s'appliquent dans les ministères s'appliquent mutatis mutandis dans le réseau de la santé aussi.

M. Breton (Guy): Le type de vérifications que nous pouvons faire n'est pas aussi exhaustif que si nous avions le droit d'aller attester des états financiers, donc de prendre connaissance des opérations et ensuite de passer systématiquement à soit une vérification de conformité ou encore à une vérification d'optimisation des ressources. Mais nous avons quand même le droit d'aller voir le fonctionnement des régies régionales sous l'article 36, je crois, qui nous dit que la bonne utilisation des subventions versées par un organisme gouvernemental peut être suivie, et, je dirais, peut être suivie jusqu'à sa dernière utilisation, ce qui permettrait de passer de la régie régionale à l'hôpital et même de l'hôpital à un sous-groupe. On le fait déjà, et c'est la porte par laquelle on procède.

Le Président (M. Chagnon): M. Garon.

M. Garon: Un exemple très simple. Le ministre de la Santé nous a dit ici, avec ses sous-ministres puis tous ceux qui étaient là, que normalement quelqu'un qui arrive à une urgence, qui a besoin d'un lit devrait être là en dedans de huit heures. Dans la région de Québec, il n'y en a pas un qui le fait en dedans de huit heures. Si l'objectif est clair de même, là, alors on dit: L'Enfant-Jésus, huit heures et trois quarts, l'Hôtel-Dieu de Lévis, 16 heures et demie, je pense, un autre, c'est 17 heures et quelque chose. Personne en dedans de huit heures.

Moi, je suis allé aux urgences. Quand ils ont dit dans les journaux que c'était plein, je suis allé faire un tour le lendemain ou la journée même. Dès le matin, là, j'y allais dans la journée. Le lendemain, il n'y avait plus de surplus, ça allait bien. La deuxième fois qu'ils disent ça, j'y retourne. Le lendemain, c'est correct. Alors, j'y suis retourné le lendemain, j'ai dit: Qu'est-ce que vous avez fait pour changer ça? Bien, ils ont dit, il y avait des étudiants en médecine qui couchaient sur un étage; on les envoyés dans le monastère des soeurs pour donner cet étage-là pour les malades. Et ça a réglé le problème? Ils ont dit oui. J'ai trouvé ça fantastique.

Mais, dans le fond, ce n'est pas ça que je me suis demandé par après. Si le patient qui est à l'hôpital est supposé être dans un lit huit heures après qu'on l'a vu puis qu'on a dit: T'as pas besoin d'aller à l'hôpital, mais, toi, t'as besoin d'aller à l'hôpital, puis si on y va, c'est huit heures après, bien, de deux choses l'une, ou bien ils ont les ressources pour le faire puis ils doivent le faire ou bien ils ne sont pas compétents puis tu les sacres dehors, ceux qui ne sont pas compétents. Ce n'est pas compliqué, là, si c'est ça, l'affaire, si on paie pour un service qu'on n'a pas, il me semble que ce n'est pas bien, bien compliqué. On n'est pas dans le domaine compliqué, là. On devrait être capable d'aller voir si l'obligation, c'est vraiment ça. Ils ont les ressources ou ils n'ont pas les ressources, puis, s'ils ont les ressources puis s'ils ne le font pas, bien, moi, il y a des gens à qui je donnerais leurs bleus, ou bien je dirais: Vous allez le faire. Il me semble que ce n'est pas bien, bien compliqué, on dit que c'est ça. Ils nous ont dit ça, ici, que c'était huit heures, l'objectif. Alors, ils sont capables ou ils ne sont pas capables de le faire.

(12 h 10)

Je comprends que ça varie dans un hôpital, hein, mais ça varie tout le temps pareil. J'ai été assez longtemps député puis j'ai assez visité les urgences, moi, qu'actuellement c'est après Noël. On dirait que les gens se retiennent un peu dans le temps des fêtes. Ils aiment mieux passer les Fêtes en famille, puis après ça ils y vont plus en janvier. Puis, habituellement, quand la fièvre des foins arrive à Québec, il y a beaucoup de cas de poumons, puis ça recommence à la fin de l'été, puis là on est à la veille de recommencer bientôt un peu. Si on regarde les cycles de toutes les années dans les engorgements des urgences, c'est à peu près aux mêmes périodes à chaque année. Alors, ça doit être facile à administrer, à gérer. Puis il me semble qu'on devrait aller voir parce que, là, aujourd'hui, le Vérificateur général a un pouvoir de gestion. Je ne sais pas s'il a le droit d'aller dans les hôpitaux comme ça, mais il a un pouvoir de contrôler la gestion.

Moi, j'étais un de ceux qui étaient réticents à voter pour ça parce que j'étais convaincu que ça ne se ferait pas; pas parce que j'étais contre, parce que je disais: On va mettre ça dans la loi, on va tous se taper sur la bedaine et dire qu'on est bons – comme vous venez de dire – on est parfaits en théorie, il n'arrive rien par après. Alors, je me dis: Si le Vérificateur général a besoin de pouvoirs pour y aller ou analyser si l'objectif...

Je «savais-tu», moi... Au ministère de l'Agriculture, je me suis aperçu à un moment donné qu'il y avait un programme. Je vais vous conter une belle petite histoire. Il y avait un programme, il y avait un applicant. Un gars pouvait avoir une subvention s'il avait 400 boeufs. Alors, j'ai dit: Comment ça se fait que le programme ne marche pas? Bien, il dit: Comprends-tu, à 400 boeufs d'un coup sec, là, c'est raide un peu. J'ai dit: Pourquoi ils ont mis ça? Bien, ils savaient que le programme ne marcherait pas. Ça permettait de l'annoncer, mais ils savaient qu'il ne marcherait pas parce qu'il n'y a pas un gars qui peut se retrouver de zéro boeuf à 400 boeufs du jour au lendemain puis avoir une subvention, ça ne marche pas. Bien, là, c'étaient de la frime.

J'ai changé ça, à un moment donné, pour mettre des objectifs quantifiés dans les programmes, pour qu'on puisse vérifier leur efficacité et dire: On visait quoi avec ça? On vise à augmenter la production. De combien à combien? Il dit: Pourquoi? Je veux voir si on l'a fait. Si vous avez rien qu'augmenté en général, ça ne veut rien dire. On part de tant puis on veut arriver à tant, puis, quand on est arrivé à tant, on ferme le programme parce qu'on l'a atteint, l'objectif, on n'a pas besoin d'en faire un. On fait autre chose, mais on ne fait plus ça. C'est parce que les programmes restent là indéfiniment, dans les ministères, hein? Il n'y a pas de suivi à ça. Ça reste là, puis à un moment donné tu le... Ha, ha, ha!

Je me rappelle, une fois j'avais demandé une question là-dessus. Ils ont dit: Sais-tu, on se... Il n'y avait personne au ministère qui se rappelait pourquoi ce programme-là était là, plus personne n'était capable de dire pourquoi il était là. Alors, il me semble que là-dessus il devrait y avoir des revues de programmes beaucoup plus vigoureuses pour enlever de la... Sans doute qu'il y avait un programme là qui ne servait à rien, mais il y avait quelqu'un qui était en charge de son administration, puis il avait une charge de

travail calculée pour ça, puis il n'avait, en réalité, rien à faire, tu sais. Alors, il me semble qu'on devrait avoir beaucoup plus un pouvoir du Vérificateur général d'analyser la gestion, d'aller beaucoup plus loin dans la gestion, puis avoir des objectifs, parce que faire des programmes PBBS, ça veut dire aussi planifier, budgéter puis... je ne me rappelle plus tous les termes, là, mais avoir un objectif. L'objectif, s'il n'est pas quantifié puis s'il est théorique, très vague, ce n'est bon à rien, on ne sera pas capable de le mesurer, à la fin.

Le Président (M. Chagnon): Avez-vous une autre question, M. Garon?

M. Garon: Bien, c'est une affirmation qui est une question en soi. Parce que comment ça se fait que les choses se font comme ça avec tous ces savants personnages qui sont là pour contrôler ça? C'est pour ça que je leur dis, au fond: Voici la situation qui se passe. Comment ça se fait que c'est comme ça plutôt qu'on change ça? Qu'est-ce qui fait... Ou bien ceux qui devraient le changer sont paresseux ou bien ils sont empêchés de le faire.

Le Vérificateur nous dit qu'il ne peut pas aller dans les hôpitaux. Moi, j'aimerais ça qu'il aille dans les régies régionales, qu'il débarque puis... Il fait la vérification, puis après ça il va dans les hôpitaux, puis il fait la vérification de fond en comble si tout l'argent qui est réparti dans les maisons des jeunes dans un programme va à la même place ou s'il est réparti équitablement, si les lits de soins prolongés sont répartis équitablement ou si on a fait comme on l'a fait dans le temps, où on en mettait beaucoup à Québec puis après ça on envoyait le reste dans le fond de Bellechasse ou dans la Beauce. Dans le milieu de la sandwich, nous autres, on n'avait rien. Alors, aujourd'hui M. Rochon dit qu'il faut rétablir l'équité, mais, je vais vous dire...

Le Président (M. Chagnon): C'est quand qu'elle commence, votre campagne électorale à vous?

Des voix: Ha, ha, ha!

Une voix: Elle est commencée.

M. Garon: Ah non, je ne suis pas en campagne électorale. Je ne suis pas encore en campagne... Bien, pas...

Le Président (M. Chagnon): Ça s'en vient, là.

M. Garon: Non, non. Je ne suis pas en campagne électorale au provincial.

Le Président (M. Chagnon): Non, non, c'est ça que je dis.

M. Garon: Hein?

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Chagnon): On s'entend. Je ne parle pas de la campagne électorale provinciale.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Garon: Non, non. Moi, j'ai toujours fait ça parce que j'ai été quelqu'un qui était préoccupé des fonds publics puis que j'ai toujours eu le sentiment que le fonctionnaire nous regardait puis qu'il disait: Vous ne faites que passer. Ha, ha, ha! J'ai été plus longtemps que les autres. C'est pour ça que j'ai été... J'ai pu me rendre compte de comment ça marchait...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Garon: ...ou comment ça ne marchait pas, ou, même s'il y avait des changements, pourquoi il n'arrivait rien après. Mais je vais vous dire une chose: pour contrôler les fonds publics, là, ça prend un entêtement puis un acharnement terribles de la part d'un ministre s'il veut le faire. Je sais que le trois quarts, il aime autant ne pas s'impliquer là-dedans. Mais, pour ceux qui s'impliquent là-dedans, c'est très dur à faire. La seule place où j'ai pu le faire à 100 %, c'est à l'Agriculture, puis, je vais vous dire, à mon avis... À la fin, quand je passais au Trésor, M. Parizeau me disait: Le ministère le plus efficace du gouvernement, c'est votre ministère et de loin. On avait des objectifs contrôlés, on avait des justifications économiques, on avait, à chaque fois qu'on passait un projet, comment ça coûterait financièrement, comment ça coûterait en termes d'employés, etc.

Le Président (M. Chagnon): Mais on n'était pas là, nous autres, pour vérifier.

M. Garon: Bien non! Je veux dire que ça, c'est des objectifs qu'il faut se donner concrètement en termes...

Je vais vous donner un exemple, l'assurance-récolte. Les gens parlent d'assurance-récolte. Quand je suis arrivé au ministère, ça coûtait 0,70 \$ administrer une piastre; quand je suis parti, ça coûtait 0,07 \$. Mais ça suppose des changements importants, ça.

Remarques finales

Le Président (M. Chagnon): M. Garon, je vous remercie beaucoup pour votre témoignage et je vais demander à nos invités s'ils ont, entre autres, des commentaires à faire, peut-être un groupe vis-à-vis de l'autre, sur la façon dont nos travaux se sont tenus et ce qu'ils envisagent faire dans les semaines et les mois à venir. Et je terminerais aussi avec le Vérificateur général. Est-ce qu'il y a des commentaires? Est-ce qu'il y a des objets qui vous... M. Moran.

M. Moran (Patrick): La SQEP est heureuse de sa participation à la commission. Elle remercie les membres de la commission de leur intérêt. Elle assure les membres de la commission, de même que les autres personnes autour de la table, de son entière collaboration à la poursuite des travaux qui ont été entrepris et qui, bien sûr, comme vous l'avez souligné, M. le Président, demandent à être poursuivis avec vigueur et, j'ose dire, avec rigueur. Et, sur ce point-là, nous sommes prêts à faire notre possible à l'intérieur de nos moyens. Merci.

Le Président (M. Chagnon): Merci beaucoup. Ça va? M. le Vérificateur général.

M. Gautrin: Avant, Mme Bérubé voudrait...

Le Président (M. Chagnon): Oh! Mme Bérubé. Excusez-moi.

Mme Bérubé (Mishèle): Oui. Je me joins à mon collègue de la SQEP et puis je suis contente des questions que vous posez à votre niveau, les parlementaires, parce que effectivement je représente l'évaluation de programmes. C'est vraiment au niveau des parlementaires que la première volonté de s'en faire va se réaliser. La première pression doit s'exercer à ce niveau-là et au niveau des questions aussi qui sont posées, évidemment, et la suite découle. Alors, je suis contente de ma participation. Merci.

Le Président (M. Chagnon): Merci beaucoup. M. Chassé.

M. Chassé (Alain): Je remercie beaucoup de la possibilité qu'on a eue de se présenter ici, en commission parlementaire. Je pense que ça fait quand même 15 ans que je suis en vérification interne, j'ai vu un peu ce qui s'est passé depuis ce temps-là, depuis le début. Avec le travail qui est fait présentement, qui a été déposé, je pense qu'il y a une progression, mais il ne faut pas, parce qu'il y a une progression, laisser tout puis dire: Bien, O.K., ça va. Je pense qu'il faut continuer le travail.

L'objectif est intéressant, il faut maintenant le mettre en place. Et, encore une fois, je pense que le CRVI va continuer à donner les avis selon ce qu'il est capable de faire au niveau du Secrétariat du Conseil du trésor. Il ne faut pas lâcher, il faut continuer pour atteindre un objectif qui est de rentabiliser l'organisation de l'administration publique et de permettre aux gestionnaires d'être en contrôle de l'organisation. On est un rouage important, puis je pense qu'on doit continuer dans ce sens-là.

Le Président (M. Chagnon): Merci. M. Roy.

M. Roy (Pierre): Seulement vous remercier et vous dire qu'on va avoir hâte de prendre connaissance de vos recommandations. Je pense que ce que je retiendrai surtout ce matin, c'est le message que vous nous avez lancé par la bouche de M. Gautrin à l'effet qu'il y avait un contexte qui était favorable à bouger sur le plan législatif et qu'il fallait essayer d'en profiter. Je pense que c'est, en tout cas quant à moi, le premier message que je vais retenir.

Le Président (M. Chagnon): Merci. M. Fiset.

M. Fiset (André): Oui, M. le Président. Disons que, dans notre présentation, on est revenus encore avec l'article 54. Vous avez peut-être passé une remarque là-dessus, mais j'aimerais peut-être quand même préciser que, en touchant l'article 54, on va toucher à beaucoup d'autres articles de la Loi de l'administration financière. À titre d'exemple, au niveau de l'enregistrement des engagements financiers, le Contrôleur des finances avait une responsabilité là-dessus, sur la certification aussi des disponibilités budgétaires pour les engagements. Et aussi il ne faut pas oublier que quotidiennement le Contrôleur des finances joue un rôle pour le mandat du lieutenant-gouverneur. Alors, ça sera une chose à regarder, à savoir si on maintient ou non le mandat du lieutenant-

gouverneur. Parce que, à titre d'information, on serait la seule province au Canada qui aurait encore un mandat quotidien du lieutenant-gouverneur.

Une autre remarque peut-être sur l'indépendance qui a été signalée par le député de Lévis. Je crois que, au Contrôleur des finances, au contraire d'une firme privée, on n'a pas, disons, la pression des honoraires. Je pense qu'on a vraiment l'indépendance pour réaliser des travaux de vérification. À titre d'exemple, au niveau des ententes fédérales-provinciales, on émet régulièrement des certifications, et je pense qu'on n'a aucun problème pour la reconnaissance au niveau fédéral avec cela.

(12 h 20)

Peut-être une dernière remarque au niveau de l'équipe centrale. Alors, il y a eu beaucoup de questions là-dessus. Moi, je crois que ça pourrait fonctionner parce que, au Contrôleur des finances, sans promotion, on l'a fait pour la préparation d'états financiers, on l'a fait pour offrir des services de comptabilité et ça fonctionne très bien. En plus, on tarifie nos services. Donc peut-être une note positive pour l'équipe centrale. Alors, je vous remercie, M. le Président, ainsi que les membres de la commission.

Le Président (M. Chagnon): M. le Vérificateur général.

M. Guy Breton, Vérificateur général

M. Breton (Guy): M. le Président, dans mon introduction tout à l'heure, je disais que la ligne d'arrivée demeurait encore à bonne distance. Je me sens un peu comme le jockey qui, au moment où il parlait, était encore dans le tournant. Mais, depuis que j'ai entendu le dépôt du plan de travail, on est maintenant dans la ligne droite et on la voit, la ligne d'arrivée. On s'en est vraiment rapprochés, depuis le début de cette séance. Je veux signaler et reconnaître le mérite de ce plan qui a été proposé. Je dirais que c'est un message enthousiasmant pour solutionner les préoccupations que nous avons tous puis que nous essayons de signaler depuis déjà plusieurs années.

Je pense que nous avons, tous ensemble, quelques petits travaux supplémentaires à faire, principalement celui qu'a souligné M. Roy concernant cette nouvelle approche à la recherche commune d'une meilleure gestion publique, à savoir: Comment le législatif peut-il faire connaître son intérêt, ou son besoin, ou sa demande à l'administratif tout en respectant le rôle de l'exécutif? Jusqu'à maintenant, ce n'était pas une approche familière, mais je pense qu'il faut la développer, qu'il faut trouver le moyen de le faire. Sans vouloir faire de court-circuit officiel, il faut que l'information passe de sorte qu'il n'y ait pas, quand même, un tour de roue qui soit manqué. Je pense également que la commission de l'administration publique, qui, l'an dernier, dans une rencontre semblable, avait fait connaître tout au moins le désir de connaître la suite, va peut-être exprimer le désir de connaître la suite de ce plan d'opération et demander quelque chose comme, dans une douzaine de mois, de savoir où c'en est rendu, et ça peut être un échéancier intéressant.

Finalement, dernier sujet qui a été ouvert par M. Gauthier et qui ne fait pas l'objet des travaux actuels, mais qui ne devrait pas être oublié parce que des tentatives, encore une fois, ont été faites pendant plusieurs années: les entreprises d'État devraient être, elles aussi, transparentes, devraient, elles aussi, rendre compte et, pour le faire de façon efficace, devraient être encadrées pour avoir une seule et même méthode de rendre compte et non pas dépendant de la bonne humeur de chacun des dirigeants. Voilà.

M. Jacques Chagnon, président

Le Président (M. Chagnon): Je vous remercie, M. le Vérificateur général. Je conclurai aussi, pour ma part, en disant, bien, que cette commission a quand même démontré un certain sens du suivi. C'est assez rare... pas assez rare, moi, ça fait 13 ans que je siége ici, je n'ai pas vu autrement que par le biais de cette commission le fait qu'on puisse approcher, regarder un problème et le scruter à fond comme on l'a fait à partir du document du Vérificateur général. C'est un exemple patent où, justement pour reprendre votre problématique entre l'exécutif puis le législatif, l'exécutif n'a pas vraiment le temps de faire ce genre d'études de fond que les parlementaires peuvent se permettre de faire. Vous n'aurez pas vu de réunions du cabinet qui se seront penchées sur ces questions-là puis des réflexions comme celles qu'on a pu tenir ici depuis un an pour des raisons que tous ceux qui ont été à l'exécutif peuvent comprendre, d'abord, et, ensuite, parce que, dans la force des choses, c'est impossible de maîtriser ou d'amener tous les membres de l'exécutif à maîtriser ce genre de questions là.

Mais le législatif a un besoin impérieux et une nécessité, je dirais, de savoir, de connaître, de jouer son rôle de vérification. À partir du moment où on demande et on exige des députés d'avoir un rôle aussi de vérification et de contrôle sur l'appareil public, c'est évident que le type de demandes que nous faisons risque de survenir encore plusieurs fois dans l'avenir. Inévitablement, vous l'avez

dit, c'est une nouveauté, nous innovons. Mon collègue de Verdun et mes collègues à l'époque, lorsqu'on a fait adopter la loi 198, nous savions que nous organisions, en tout cas que nous arriverions un jour non pas vers une collision entre l'exécutif et le législatif, mais certainement à un arrimage nettement supérieur à celui que l'on a toujours connu à l'égard du législatif, du rôle du législatif dans nos institutions, ou du moins par rapport à ce qu'il a été, même à venir jusqu'à il y a 10 ans, un équilibre que nous recherchons comme membres du corps législatif.

Mais une chose est certaine, par le jeu des essais et parfois même des erreurs, on va réussir à découvrir exactement comment on va être capables de passer à travers les demandes et de vivre avec les demandes que nous vous faisons, à l'administratif. L'exécutif aura un jour à... Et même éventuellement il devrait y avoir des obligations, de la part de l'exécutif, de répondre à tout le moins aux demandes et aux recommandations que nous faisons à l'Assemblée nationale. Éventuellement, même, que, dans les travaux du président de l'Assemblée nationale actuellement dans sa réforme, on suggère cela, et ça m'apparaîtrait assez normal. Mais le jeu des essais et des erreurs va faire en sorte qu'on va être capables de trouver le modus vivendi qui nous permettra de répondre finalement un jour à votre question. On n'y répondra pas dans les six prochains mois puis dans les six prochaines années, je dirais, mais ça va se faire tranquillement, avec une certaine nouvelle tradition d'ouverture et de transparence qui va faire en sorte de créer un réseau d'imputabilité qui va être beaucoup plus fort que celui que nous connaissons aujourd'hui.

Quant aux sujets qui nous ont occupés depuis un an, j'aimerais remercier mes collègues, moi, d'avoir pris le temps et vous remercier aussi, évidemment, d'avoir pu prendre le temps depuis un an de travailler et de trouver des pistes de solution qui vont nous permettre justement d'arriver à une forme d'imputabilité qui soit meilleure. Je suggère effectivement que notre recommandation à l'égard de l'article 54 soit vue par l'exécutif dans les plus brefs délais, donc qu'il y ait des modifications à la Loi sur l'administration financière. Nous avons cette recommandation-là depuis l'an dernier, nous avons fait cette recommandation-là l'été passé. C'est au mois de juin, je pense, que nous avons déposé cette recommandation-là à l'Assemblée nationale.

Sans présumer des commentaires et des conclusions que mes collègues auront dans quelques minutes, il m'apparaît qu'on devra revoir le rôle du vérificateur des finances. L'idée que vous avez soulevée et que vous avez énoncée aujourd'hui d'avoir un contrôleur général qui pourrait être au Conseil du trésor m'apparaît, moi, personnellement, comme étant une idée viable et intéressante. Quant à la vérification interne, je pense qu'il faut éventuellement, comme vous l'avez signalé, que l'on fasse un pool pour avoir des vérificateurs internes, permettre à des organismes, dont des unités autonomes de services, de pouvoir avoir la possibilité d'avoir cette vérification interne à un coût relativement bas, donc au moins d'être capables d'avoir ces outils de fonctionnement là que nous n'avons pas actuellement.

Quant à l'évaluation des programmes, permettez-moi de dire qu'il y a effectivement des expériences extrêmement intéressantes non seulement en Australie, dans le Parlement fédéral australien, où 77 % des nouvelles propositions d'action découlent d'une évaluation de programmes, où 65 % des solutions choisies pour la diminution ou les économies à faire à partir des budgets antérieurs découlent de l'évaluation de programmes, mais aussi au gouvernement canadien. Il y a des expériences extrêmement intéressantes et riches d'enseignement, entre autres, dans les plus gros ministères, et je pense, par exemple, au ministère des Ressources humaines qui a un budget d'à peu près 70 000 000 000 \$ et pour lequel les expériences d'évaluation de programmes sont très significatives, très significantes.

Je pense encore une fois, comme je l'ai signalé au début, que les parlementaires devraient avoir une évaluation éventuellement. On peut parler du printemps 1999, mais éventuellement les parlementaires devraient être équipés, outillés. Ils devraient avoir une évaluation de chacun des programmes quand on leur demande de voter les crédits attenants à ces programmes. Aujourd'hui, on sait qu'on aura peut-être des évaluations de programmes plus générales, tel que soumis ou demandé par le Conseil du trésor. Je souhaite que ces plans d'évaluation parviennent aux députés avant l'adoption des crédits et je souhaite effectivement que vous souleviez cette question demain au Forum des sous-ministres.

(12 h 30)

Maintenant, encore une fois je pense que les travaux de cette commission ont été fort significatifs, je dirais, et ont permis de faire cheminer un dossier qui est extrêmement important. Nous devons continuer éventuellement, comme le suggère le Vérificateur général. Sans présumer de l'avenir, cette commission devrait, à tout le moins par les gens qui y sont permanents, s'assurer que, d'ici à un an, fin du printemps ou début de l'automne l'an prochain, elle puisse finaliser et voir là où on en est rendu dans ce dossier. Inévitablement, je pense que le suivi devrait être fait. Puisqu'on a déjà amorcé le départ de ce dossier, je pense qu'il faut le suivre. Et il faudra aussi suivre et éventuellement se reparler du dossier SYGBEC; ça m'apparaît être extrêmement important pour l'avenir de notre organisation financière. Alors, c'est un dossier qui nous fera sûrement nous revoir avant longtemps.

Je vous remercie encore une fois, mesdames, messieurs, du temps que vous avez mis, du temps que vous avez investi là-dedans. Ça a été pour nous extrêmement intéressant de pouvoir voir l'évolution de ce dossier. Peut-être que j'ai des commentaires de mes

collègues.

Une voix: Non, ça va aller.

Une voix: C'est bien.

Le Président (M. Chagnon): Alors, je vous remercie beaucoup. Je vais demander à mes collègues de rester quelques minutes pour compléter les travaux. Je suspends les travaux à 14 heures pour l'audition de la Société de l'assurance automobile. Merci.

(Suspension de la séance à 12 h 31)

(Reprise à 14 h 5)

Audition du président-directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec sur l'indemnisation et la réadaptation des victimes d'accidents d'automobiles

Le Président (M. Chagnon): La commission est réunie afin d'entendre le président-directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec en vertu de la Loi sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics concernant l'indemnisation et la réadaptation des victimes d'accidents automobiles.

Est-ce qu'il y a des remplacements, M. le secrétaire?

Le Secrétaire: Oui, M. le Président. M. Middlemiss (Pontiac) et M. Whissell (Argenteuil) ont été désignés membres temporaires pour la séance.

Le Président (M. Chagnon): Merci beaucoup. Alors, je tiens à resaluer le Vérificateur général – qui est d'une assiduité incroyable, il passe sa journée avec nous – et les gens de son bureau, ainsi que le président de l'assurance automobile du Québec et les membres de son équipe. Mes remarques préliminaires, je n'en ai effectivement pas d'autres que celles de vous remercier d'être venus nous rencontrer pour justement discuter du rapport du Vérificateur général.

Alors, je vais demander d'abord au Vérificateur général de nous faire un court exposé. Ensuite, nous entendrons le président-directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec qui pourra nous présenter les gens qui l'accompagnent. Alors, M. Breton.

Exposé du Vérificateur général

M. Guy Breton

M. Breton (Guy): M. le Président, MM. les membres de la commission parlementaire, M. le président de la Société de l'assurance automobile du Québec, Mmes les membres de la commission parlementaire, c'est toujours 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 de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Le tome I de notre rapport de 1997-1998 contient des commentaires qui résultent d'une vérification que nous avons effectuée à la Société et qui portent sur l'indemnisation et la réadaptation des victimes d'accidents automobiles. La Société verse en indemnités environ 500 000 000 \$ par année aux accidentés de la route. Il valait donc la peine de consacrer un peu de temps à connaître ses activités à cet égard et de voir si des faiblesses apparentes méritaient une vérification plus poussée.

Nous avons effectivement noté certaines lacunes dans le traitement des dossiers d'indemnisation, plus particulièrement à l'égard de l'évaluation médicale des personnes accidentées. D'autres lacunes concernaient l'encadrement des interventions en réadaptation et la détermination du montant de certaines indemnités. Nous avons fait une vérification des activités de la Société relative à ces aspects, ce qui nous a permis de cerner diverses problématiques et de rédiger le rapport dont il est question aujourd'hui.

À la même époque, c'est-à-dire au printemps de 1997, la Société a fait une réflexion sur ses procédés d'indemnisation et elle a relevé certains points que nous abordons dans le rapport. Par suite des constats qu'elle a faits, la Société a défini des pistes

d'amélioration qui permettront vraisemblablement de corriger des lacunes que nous avons relevées. Notre rapport fait état des mesures prises ou considérées par la Société pour remédier aux problèmes soulevés.

En ce qui a trait à l'évaluation médicale des personnes accidentées, nous nous sommes intéressés au travail des agents d'indemnisation qui ont la responsabilité de déterminer les indemnités auxquelles ont droit les victimes. Nous avons observé que les guides dont disposent les agents d'indemnisation ne sont pas suffisamment précis pour permettre de prendre des décisions éclairées, compte tenu que ces derniers n'ont pas une formation médicale, les agents, bien sûr. Par ailleurs, un examen détaillé de 57 dossiers de victimes d'accidents graves a révélé des délais dans leur traitement et, dans certains cas, des décisions qui ne sont pas évidentes à la lumière de l'information aux dossiers. Nous sommes cependant confiants que le contrôle de la qualité des interventions qui a déjà été entrepris aidera à mieux encadrer le travail des agents d'indemnisation.

Des délais ont aussi été observés dans le traitement des demandes d'information médicale par les médecins évaluateurs de la Société. Nous insistons sur les délais car ils ont des conséquences importantes soit en prolongeant indûment les périodes d'indemnisation ou en retardant le début de la réadaptation, ce qui peut compromettre son succès. Pour accélérer le traitement des dossiers, nous avons recommandé des échanges plus fréquents entre les intervenants de la Société et aussi avec les médecins traitants des victimes.

Depuis plusieurs années, la Société accuse du retard dans le traitement des demandes d'avis médicaux. Bien qu'elle ait posé des gestes pour corriger cette situation, l'inventaire de dossiers à traiter est encore considérable. Ce qui nous a amenés à lui recommander de fixer des objectifs précis et réalistes quant au délai de traitement par les services médicaux, de prendre les moyens pour les atteindre et de se pourvoir d'une information de gestion qui réponde à ses besoins.

(14 h 10)

Pour ce qui est de la réadaptation des victimes, nous mentionnons que la Société n'a pas encore encadré ses activités de réinsertion sociale et de réadaptation fonctionnelle par des programmes afin de déterminer les objectifs de la réadaptation, de définir les clientèles visées, de préciser les rôles et responsabilités. De plus, nous notons que le système informatique ne donne pas l'information de gestion fiable nécessaire au suivi de la réadaptation. L'activité de suivi n'est pas assujettie à un contrôle de la qualité permettant d'apprécier la pertinence des interventions.

Dans un autre ordre d'idées, nous rapportons que les grilles utilisées pour la détermination de l'indemnité d'aide personnelle sont peu harmonisées, de sorte que deux conseillers devant une même situation peuvent recourir à des grilles distinctes, ce qui peut entraîner des indemnités différentes. La détermination de l'indemnité de remplacement de revenus pour les personnes sans emploi, celles qui ne travaillent pas à temps complet et les travailleurs autonomes est faite à partir d'une grille qui ne représente pas la réalité du marché du travail. La Société prévoit toutefois utiliser à l'avenir une grille qui répond mieux à ces besoins.

Voilà qui complète la présentation des principaux constats résultant de notre vérification. Comme je le disais au début de mon allocution, la Société est sensibilisée aux problématiques soulevées. Elle a déjà pris des mesures ou compte en prendre afin de corriger les lacunes actuelles. Je considère qu'il est important que ces problèmes soient réglés puisque l'indemnisation a des impacts économiques et sociaux importants. Merci de votre attention.

Le Président (M. Chagnon): Je vous remercie beaucoup, M. Breton. M. Gagnon.

Exposé du président-directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

M. Jean-Yves Gagnon

M. Gagnon (Jean-Yves): M. le Président, M. le Vérificateur général, Mme et MM. les membres de la commission, bonjour et merci beaucoup de votre invitation. Je voudrais tout d'abord vous présenter les gens qui m'accompagnent: ici, à ma droite, Jacques Privé, qui est le vice-président aux services aux accidentés; Marc Giroux, qui est le directeur des politiques et des programmes pour les accidentés; Claude Gélinas, qui est notre directeur du secrétariat et des affaires juridiques; Martin Breton, qui est adjoint au président...

Le Président (M. Chagnon): Une affaire de famille.

M. Gagnon (Jean-Yves): ... – une affaire de famille – et aussi directeur de la planification et de la statistique à la Société. Il y a

également avec moi différentes personnes en arrière, comme Suzanne Beaulieu, qui est notre directrice des communications, et Liliane Sanfaçon, qui est notre préposée aux plaintes. Je ne les nommerai pas tous. Ce sont tous des gens qui ont à coeur le bien-être des accidentés au Québec.

Alors, j'avais l'intention cet après-midi de vous parler quelques minutes pour vous présenter, premièrement, le régime d'assurance automobile lui-même en quelques mots et, par la suite, vous expliquer brièvement les principales réponses qu'on a fournies au Vérificateur général suite à son rapport.

Je vous disais tout à l'heure que je voulais vous remercier de votre invitation, parce que je crois que nous sommes chanceux au Québec d'avoir probablement...

Le Président (M. Chagnon): Des parlementaires qui vous reçoivent aussi agréablement.

M. Gagnon (Jean-Yves): Oui, c'est vrai.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Gagnon (Jean-Yves): Mais nous sommes aussi chanceux d'avoir...

Le Président (M. Chagnon): On va vous réinviter, je pense.

M. Gagnon (Jean-Yves): Je pense qu'on a au Québec peut-être le meilleur régime d'assurance automobile pour les blessures corporelles au monde. Plusieurs personnes considèrent que c'est le meilleur régime au monde. Alors, c'est pour ça que je suis très fier de vous en parler.

Je crois aussi que la Société de l'assurance automobile constitue une des organisations publiques les mieux organisées au Québec. Je crois qu'elle est, en soi, un succès au niveau organisationnel et au niveau gouvernemental. C'est sûr qu'à la Société on n'a pas atteint complètement la perfection. D'ailleurs, le Vérificateur général est là, à l'occasion, pour nous le rappeler. Son rapport de cette année nous a souligné un certain nombre de lacunes que, la plupart, on avait déjà constatées nous-mêmes et qui étaient déjà en voie de correction, mais je pense que la venue du Vérificateur général va nous aider peut-être à les corriger encore plus vite.

Alors, sans plus tarder, brièvement le régime d'assurance automobile au Québec. Il faut peut-être se rappeler, avant de commencer, qu'avant 1978 – parce que c'est important de souligner que, cette année, c'est le 20^e anniversaire du régime d'assurance automobile au Québec – il y avait plusieurs lacunes en assurance automobile au Québec, qui étaient bien connues. Il y avait eu des commissions d'enquête – la commission Gauvin, entre autres, qui avait fait un rapport volumineux – qui indiquaient que les primes d'assurance automobile, particulièrement pour les blessures corporelles, étaient en augmentation très rapide et que ce n'était plus tolérable. 28 % des victimes d'un accident d'automobile ne recevaient aucune indemnisation. Les autres, si la personne qui était responsable de l'accident s'adonnait à être insolvable ou que cette personne-là n'était pas assurée – parce qu'il y avait encore un certain nombre de personnes qui n'étaient pas assurées – évidemment, ces gens-là ne recevaient rien non plus.

Il n'y avait aucun programme de réadaptation pour les victimes d'accidents d'automobiles. Il n'y avait aucune indemnisation pour les complications futures, ce qu'on appelle maintenant les séquelles. Et il y avait également un bilan routier absolument désastreux. Il y avait, dans les années soixante-dix, près de 2 000 morts par année sur nos routes au Québec. On est rendus en bas de 800, et cette année on va probablement descendre même peut-être en bas de 700.

Comme partout ailleurs où il fallait déterminer le responsable lors d'un accident d'automobile, il y avait des poursuites judiciaires très longues et très coûteuses. On estime, par exemple, qu'une poursuite au civil coûte au bas mot 20 000 \$ à la personne qui veut poursuivre. Alors, vous pouvez imaginer que c'étaient des coûts considérables que les victimes devaient encourir. Alors qu'aujourd'hui, évidemment, il n'y a plus aucun coût semblable, on n'est pas tenu de démontrer qui est responsable de l'accident pour indemniser.

Alors, le régime qui date de 1978, ses principales caractéristiques. Tous les Québécois sont assurés, évidemment, même ceux qui ne paient pas de primes, et c'est peut-être une des particularités du régime. Les enfants, les personnes âgées qui n'ont pas de véhicule, tout le monde est assuré et n'importe où au monde. Si vous avez un accident automobile en France, en Afrique, en Asie, la SAAQ va vous couvrir et va payer tous les frais, va même vous ramener au Québec s'il le faut. Alors, c'est un régime très généreux.

Le régime couvre évidemment les blessures corporelles, ne couvre pas les dommages matériels – ça, c'est laissé encore à

l'entreprise privée. Et sa principale caractéristique, c'est ce qu'on appelle communément le «no fault», c'est-à-dire que c'est sans égard à la responsabilité. Ce n'est pas nécessaire de déterminer qui est responsable. Nous, on indemnise la personne en fonction de ses blessures et non pas en fonction de sa responsabilité. Si la personne a des blessures graves, ça va nous coûter plus cher; si c'est des blessures légères, ça va nous coûter moins cher. Quel que soit l'état de la personne, quelle que soit sa richesse, sa fortune, elle sera indemnisée de la même façon.

Notre régime fait l'envie de beaucoup de gens. D'ailleurs, en juin dernier, nous avons organisé à l'Université Laval un colloque international sur les régimes d'assurance sans égard à la faute auquel participaient des représentants d'une vingtaine de pays. Tous, sans exception, ont vanté le régime québécois comme étant le meilleur régime au monde en assurance automobile pour blessures corporelles et tous nous ont dit qu'ils en étaient jaloux et qu'ils aimeraient l'avoir chez eux. Il y avait des Américains, des Australiens, des Suédois, des Français, des Anglais, des gens de plusieurs pays, et tous étaient unanimes à le dire.

Un des principes fondamentaux du régime, c'est évidemment le dédommagement de la perte économique réelle. Le régime vise à dédommager la personne pour sa perte économique réelle et à rendre la personne dans un état le plus près possible de ce qu'elle était avant son accident. Les indemnités sont également indexées annuellement. Toutes nos indemnités, sans exception, sont indexées annuellement au coût de la vie. Le paiement est très rapide lorsqu'une personne a un accident, au Québec. En moyenne, ça prend 33 jours pour avoir un premier chèque. Je pense que c'est très rapide comparé à ce qu'on peut retrouver ailleurs dans le secteur privé. Et tout ça, pour réclamer, rien de plus simple, il suffit de mettre un timbre sur une enveloppe et ça coûte 0,45 \$ pour faire la réclamation.

Ce qu'on considère être peut-être un des plus grands succès, et là je parle particulièrement de la Société de l'assurance automobile elle-même, c'est que... Le gouvernement du Québec, au fur et à mesure des années, a créé ce qu'on appelle un modèle d'organisation unique, un modèle intégré de prévention, d'indemnisation et de réadaptation. Probablement ce qui fait le plus grand succès de la Société, c'est que c'est la SAAQ qui est à la fois responsable de la prévention des accidents d'automobiles par tous les moyens que vous connaissez, nos campagnes de publicité, la législation, la réglementation, c'est la SAAQ évidemment qui indemnise et c'est la SAAQ qui est chargée de la réadaptation des accidentés de la route. Alors, c'est un modèle qui nous permet d'agir à tous les niveaux.

Comme on est agent payeur en indemnisation, on a intérêt à diminuer le plus possible les accidents d'autos, et c'est pour ça que le gouvernement nous a confié la prévention. C'est aussi pourquoi le gouvernement nous a confié, au cours des années, les permis de conduire, l'immatriculation des véhicules, le contrôle du transport routier. Alors, tout ça nous permet d'avoir un modèle complet qui nous permet vraiment d'agir à tous les niveaux pour réduire le nombre d'accidents d'automobiles au Québec.

(14 h 20)

Le système est évidemment à prix très abordable. Selon toutes les études qu'on a pu trouver, notre prime d'assurance au Québec pour les blessures corporelles est la plus basse en Amérique du Nord. On n'en a pas trouvé de plus basse à date. Peut-être qu'il en existe, mais, en tout cas, je ne suis pas au courant de prime plus basse. En 1978, au moment où le régime a été institué, il en coûtait 99 \$ par année pour s'assurer. Aujourd'hui, 20 ans plus tard, c'est 142 \$. Et 142 \$, c'est le même montant qu'on payait en 1985. Donc, 13 ans plus tard, on paie la même prime qu'en 1985. Si on avait simplement indexé nos primes au coût de la vie, on serait rendu aujourd'hui à 271 \$, alors que c'est 142 \$.

Je voudrais maintenant vous brosser très rapidement quelques améliorations au service à la clientèle qui ont été effectuées à la Société de l'assurance automobile, parce que chez nous, à la Société, parmi les valeurs qu'on s'est données, nos valeurs de gestion, la première valeur, c'est le service à la clientèle. Pour nous, c'est sacré, c'est notre raison d'être.

Parmi nos réalisations, peut-être une des plus importantes et qui est très peu connue, c'est les efforts que la Société a faits pour établir au Québec un système de traumatologie intégré. Avant la venue de la Société, il n'existait pas au Québec de système de traumatologie qui prévoyait que, suite à un accident, la prise en charge de la victime se faisait selon un ordre bien établi et bien connu de tous. Quand on parle de traumatologie, évidemment on parle de tout ce qui se passe après que l'accident s'est produit, c'est-à-dire la venue des premiers répondants qui peuvent être, dans certains cas, les pompiers, les ambulanciers qui arrivent, les policiers, les centres de traitement à l'hôpital de traumatologie, au sens primaire, secondaire et tertiaire. Dans tous les cas, la SAAQ a réussi à établir, en collaboration avec le ministère de la Santé, un réseau de traumatologie complet qui fait maintenant l'envie de plusieurs pays. C'est grâce à la Société, parce qu'en 1986 le ministère de la Santé nous a confié la responsabilité d'établir ce réseau de traumatologie au Québec. C'est très peu connu, mais c'est quand même une des réalisations importantes de la Société.

Si on prend, comme exemple des réalisations, juste un exemple de ce qui se passe en traumatologie au Québec, il suffit de se rappeler de ce qui s'est passé aux Éboulements l'année dernière, lors du tragique accident d'autobus qui a fait 44 morts. Vous savez

qu'à ce moment-là il y a eu quatre blessés graves. Alors, le réseau de traumatologie s'est mis en branle comme prévu. Il y a eu des premiers répondants qui sont arrivés sur les lieux très rapidement. Dans ce cas-là, il s'agissait des pompiers volontaires des Éboulements. Ensuite, les ambulanciers sont arrivés. Ils ont pris en charge les accidentés, les ont amenés rapidement au centre hospitalier le plus près, qui était celui de Baie-Saint-Paul, qui est un centre primaire où les gens, les victimes ont été stabilisées. Et, tout de suite après, ils ont été transférés ici, à Québec, à l'Hôpital de L'Enfant-Jésus qui est un centre de traumatologie tertiaire où les médecins étaient déjà prêts, les attendaient pour les soigner. Alors, tout s'est déroulé selon le plan de traumatologie prévu au Québec. C'est grâce à la Société, je pense, que ce réseau existe au Québec maintenant. C'est encore aujourd'hui la SAAQ qui est responsable de l'accréditation des centres de traumatologie partout au Québec, sous l'autorité du ministère de la Santé.

Une autre réalisation importante, c'est ce que la SAAQ a fait pour les traumatisés crâniens. Dans les blessures qui sont subies par des victimes lors d'accidents automobiles, les traumatismes crâniens sont une des principales blessures. Ça, un traumatisme crânien, c'est un choc au cerveau, une blessure à la tête qui se manifeste, la plupart du temps, par de l'inconscience temporaire ou du coma qui peut durer, dans certains cas, pendant plusieurs heures, plusieurs jours, plusieurs semaines et même, des fois, pour la vie. Ces traumatismes crâniens amènent des séquelles très importantes comme, par exemple, des pertes de mémoire, des problèmes de concentration, la perte de l'usage de la parole et du contrôle de ses émotions.

Alors, on a réalisé, au Québec, qu'il fallait absolument mettre sur pied tout un système pour s'occuper de ces victimes-là, parce qu'on en a 1 500 par année qui ont un traumatisme crânien. Alors, on a signé des ententes avec tous les centres hospitaliers au Québec. On a maintenant 28 ententes de signées avec 28 centres hospitaliers pour prendre en charge très rapidement les traumatisés crâniens et, dès qu'ils sont stabilisés à l'hôpital, les transférer rapidement en réadaptation. Et on s'occupe de leur réadaptation à tous les niveaux, même jusqu'à les suivre lorsqu'ils sont retournés dans leur milieu de vie ou même à la maison. Alors, c'est la Société qui a tout mis sur pied ce réseau, et c'est un réseau qui nous coûte à peu près 20 000 000 \$ par année actuellement. De plus, tout récemment, on a décidé de financer, en collaboration avec d'autres pays, une étude internationale sur les meilleures façons de traiter les traumatisés crâniens.

Parmi nos autres réalisations pour les accidentés, en 1994, il y a eu une vaste consultation des assurés et des accidentés et, suite à cette vaste consultation, il y a eu toute une série de mesures qui ont été mises sur pied pour essayer d'améliorer le sort des accidentés. Parmi celles-ci, il y a eu d'abord l'humanisation des rapports avec la clientèle. L'humanisation, ça a consisté surtout à essayer de convaincre nos agents d'indemnisation, qui sont nos employés qui sont en contact direct avec les accidentés, de contacter régulièrement par téléphone leurs clients, les accidentés, pour leur expliquer tout ce qui se passe dans le processus d'indemnisation. On a également procédé à cette occasion-là à la nomination d'une personne, d'une préposée aux plaintes qui est ici cet après-midi, qui relève directement de moi, dont le rôle est d'entendre directement les plaintes des assurés qui sont insatisfaits pour quelque raison que ce soit.

On a simplifié nos procédures administratives. On s'est dotés d'un formulaire de demande d'indemnité très simple, d'une page. On a rendu l'information plus accessible en publiant plusieurs dépliants sur le régime d'assurance automobile au Québec. On a modifié plusieurs règlements. Entre autres, je pourrais vous donner comme exemple qu'un des problèmes qu'on avait, c'est que les médecins qui donnent les opinions médicales concernant les accidentés se plaignaient que nos tarifs étaient insuffisants. Alors, on a augmenté de 250 \$ à 600 \$ les montants qu'on est prêts à payer à un médecin pour nous donner une opinion médicale. On a amélioré le support médical en demandant à nos médecins à l'intérieur de communiquer régulièrement avec les médecins traitants, c'est-à-dire le médecin de la victime. On a amélioré le support aux blessés graves en établissant des services spécialisés à la Société qui s'occupent exclusivement des blessés graves, parce qu'on sentait que ces gens-là avaient des besoins particuliers. Et on a établi pour eux, pour les paraplégiques et les tétraplégiques – on en a à peu près 40 par année – un suivi spécial pour ces gens-là.

Parmi les autres projets, les entorses cervicales, maintenant. Tout le monde a entendu parler des entorses cervicales, c'est-à-dire ce qu'on appelle communément en anglais les «whiplash», les maux dans le cou. Il y a à peu près 8 000 personnes au Québec qui souffrent d'entorses cervicales par année. C'est une clientèle très importante, c'est 29 % de notre clientèle, et ça nous coûte 25 000 000 \$ par année.

Alors, on a senti le besoin, en 1995, de faire une étude très approfondie pour essayer de trouver quels étaient les meilleurs moyens pour traiter les entorses cervicales. Alors, la Société a commandité, au coût de 3 000 000 \$, une étude internationale présidée par un médecin de l'Université McGill qui a fait une étude scientifique partout au monde pour trouver les meilleures méthodes. Le rapport en question, qui est sorti en 1995, constitue maintenant la bible au niveau mondial pour le traitement des entorses cervicales.

Alors, suite à la publication de ce document-là, on a procédé, nous, à la Société, à l'implanter dans tout le réseau hospitalier au Québec et surtout à former tous les professionnels de la santé pour que les professionnels de la santé sachent exactement quoi faire en cas d'entorse cervicale. On a aussi publié un document qui explique aux victimes d'entorses cervicales que c'est une blessure

douloureuse, mais pas dangereuse. Et on leur a expliqué que, dans la plupart des cas, il y avait intérêt à retourner au travail le plus rapidement possible. Présentement, on est en train de former, avec l'Université Laval, plusieurs médecins spécialistes pour traiter les entorses cervicales à travers le Québec.

Une autre démarche qu'on est en train de faire actuellement, c'est ce qu'on appelle la prise en charge globale. On a décidé, le printemps dernier, de faire une expérience-pilote dans trois hôpitaux: L'Hôpital de l'Enfant-Jésus à Québec, l'Hôpital du Sacré-Coeur de Montréal et l'Hôpital de Chicoutimi. Un projet qu'on appelle la prise en charge globale. Il s'agit, pour nous, de prendre en charge très rapidement les victimes d'accidents d'autos dès leur arrivée à l'hôpital pour les embarquer dans le système d'indemnisation le plus vite possible, les indemniser le plus vite possible, les réadapter, les soigner, tout ça, dans les meilleurs délais possible.

Alors, on a même engagé à nos frais, la Société, des infirmières qui sont dans les hôpitaux et qui, très rapidement, dès que la personne peut s'exprimer, la rencontrent, lui expliquent tout le régime de l'assurance automobile et tous les bénéficiaires auxquels elle a droit, remplissent pour ces gens-là la formule de demande d'indemnisation, la font parvenir à la Société et accélèrent tout le processus. Entre autres, ce que ça donne comme résultat, c'est que, au bout de 19 jours, la personne reçoit son premier chèque de la SAAQ. C'est un système qui va être étendu à deux autres hôpitaux très bientôt.

(14 h 30)

On est aussi en train d'implanter à la Société un système d'aide à la décision. Le Vérificateur général nous faisait remarquer que nos agents d'indemnisation manquaient souvent d'informations pour prendre leurs décisions. Alors, une des solutions, c'est d'implanter ce qu'on appelle le SADI, le système d'aide à la décision en indemnisation, qui va permettre à nos agents d'indemnisation d'avoir directement, dans ce qu'on appelle un système expert, les systèmes informatiques, toute l'information nécessaire pour leur aider à prendre la meilleure décision possible pour les accidentés. Ce système-là a été implanté très récemment, en fait la semaine dernière, et va être étendu à tous nos agents d'indemnisation et nos agents de révision.

On a aussi décidé de s'embarquer résolument dans ce qu'on appelle l'approche client. À la Société, comme vous le savez, tous les Québécois, les 7 100 000 et quelques Québécois, sont nos clients, et on est convaincu que notre raison d'être, c'est évidemment le service à la clientèle. C'est pourquoi on a décidé cette année de se lancer à fond de train dans l'approche client, c'est-à-dire une consultation beaucoup plus assidue de nos accidentés, de nos clients, pour s'assurer que ce qu'on offre comme services correspond vraiment à leurs besoins. Dans le passé, on avait tendance à les sonder, nos clients, pour avoir un taux de satisfaction; mais maintenant on s'est dit: Il ne faut pas seulement les sonder pour avoir leur taux de satisfaction mais également essayer de savoir quels sont leurs vrais besoins et est-ce que nos services répondent vraiment à leurs vrais besoins. Alors, ça, c'est une approche qui commence dès cette année.

Je voudrais maintenant, si vous le permettez, répondre très rapidement aux différentes recommandations du Vérificateur général en vous indiquant quelles sont les mesures qu'on a mises sur pied, à date, pour y répondre. La première recommandation du Vérificateur général, c'était: «Nous avons recommandé à la Société de raffiner les outils mis à la disposition des agents d'indemnisation et s'assurer que ceux-ci prennent les actions appropriées en temps opportun.»

Alors, pour répondre à cette première recommandation, nous avons évidemment procédé à ce que je vous mentionnais tout à l'heure, la mise sur pied du système SADI, ce système d'aide à la décision. Nous avons également révisé en profondeur et amélioré complètement les manuels de référence des agents. Ça, c'est déjà terminé. Nous demandons maintenant aux agents de préparer, pour chaque accidenté, un plan d'intervention qui prévoit toutes les différentes étapes qu'il devra suivre pour s'occuper de son accidenté. Nous avons également décidé d'assigner les dossiers selon la nature des blessures, c'est-à-dire que nous allons spécialiser certains agents pour certains types de blessures, par exemple les entorses cervicales. Comme on en a 8 000 par année, on va avoir un certain nombre d'agents qui vont se spécialiser dans ces cas-là de façon à accélérer le traitement.

Nous avons décidé de mettre sur pied des nouveaux contrôles de nos activités opérationnelles et nous avons également approfondi encore plus ce qu'on appelle la formation continue, parce que, comme le soulignait le Vérificateur général, les agents d'indemnisation ne sont pas des médecins; en termes de la fonction publique, ce sont des techniciens. Ce ne sont même pas des professionnels au sens de la fonction publique. Alors, ces gens-là ont souvent besoin de formation. Alors, on met sur pied un système de formation continue pour s'assurer que ces gens-là seront continuellement au courant des derniers développements en indemnisation.

La deuxième recommandation du Vérificateur: «Nous avons recommandé à la Société de s'assurer que les recommandations des médecins évaluateurs soient convenablement appuyées et qu'elle prenne en compte, en temps opportun, toute l'information pertinente et que les diverses personnes qui interviennent dans le traitement d'un dossier communiquent entre elles régulièrement.»

Tout d'abord, je voudrais tout simplement vous expliquer qu'il y a deux types de médecins avec lesquels la Société fait affaire. Il y a ce qu'on appelle les médecins internes et les médecins externes. Nous avons, à la Société, un certain nombre de médecins qui travaillent pour nous à temps plein et qui agissent comme conseillers auprès des agents d'indemnisation, qui facilitent autrement dit le travail des agents d'indemnisation qui, eux, ne sont pas des médecins.

Nous avons également environ 400 médecins de l'extérieur, des médecins de pratique privée à travers le Québec, avec lesquels nous faisons affaire dans le but d'obtenir de leur part des évaluations médicales dans des dossiers complexes ou pour évaluer les séquelles d'un accidenté après un certain temps lorsque les blessures se sont stabilisées. Alors, il y a deux catégories de médecins. Mais les recommandations du Vérificateur général concernent particulièrement les médecins à l'intérieur de la Société.

Alors ce que nous avons fait pour ces médecins-là, pour faciliter leur travail et le travail des agents d'indemnisation, c'est de demander à nos agents d'indemnisation et à nos médecins de se consulter verbalement et non pas nécessairement par écrit comme ça se faisait dans le passé. Alors, on dit à nos médecins: Soyez disponibles au jour le jour pour répondre aux questions, en dedans de 24 heures, répondre aux questions des agents d'indemnisation qui ont besoin de vos avis pour prendre une décision. On leur demande de faire ça dans un délai de 24 heures.

On leur demande également d'appeler régulièrement les médecins traitants, c'est-à-dire les médecins de la victime, pour s'assurer que les opinions des médecins correspondent, que les gens parlent le même langage. Et on a mis sur pied un système de contrôle de la qualité des médecins, du travail des médecins. Finalement, on est en train d'implanter un plan de communication constant entre la réadaptation et l'indemnisation, parce que, dans beaucoup de cas, dans à peu près 3 000 cas par année, il y a à peu près 3 000 personnes qui sont référées en réadaptation par la Société. C'est quand même les mêmes personnes qui passent en indemnisation et en réadaptation. C'est important que les gens se parlent.

Troisième recommandation du Vérificateur: «Nous avons recommandé à la Société de fixer aux services médicaux des objectifs précis et réalistes quant aux délais de traitement, de prendre les moyens pour les atteindre et de se doter d'une information de gestion qui réponde à ces besoins.» Alors, ce que la Société prévoit faire – c'est déjà fait en bonne partie – nous avons fixé des objectifs précis pour chaque étape de traitement à nos médecins, et le délai entre la demande d'un avis médical écrit et la réponse du médecin est maintenant fixé à 10 jours, pas plus de 10 jours. Dans le cas d'un avis verbal, comme je le disais tout à l'heure, c'est 24 heures.

Chaque activité du domaine médical a un objectif de délai de traitement et les données de gestion sont maintenant disponibles pour répondre aux besoins des gestionnaires. Sous peu, les gestionnaires auront également accès à des données de gestion au moyen d'un logiciel informatique qui est en train d'être implanté. Et finalement, avec le nouveau système SADI, nous espérons que les agents d'indemnisation auront moins besoin de faire un appel aux médecins, parce qu'ils auront déjà sur le système informatique beaucoup d'informations médicales qu'ils n'avaient pas auparavant.

Quatrième recommandation du Vérificateur: «Nous avons recommandé à la Société d'encadrer toutes ses activités de réadaptation par des programmes, de se doter d'outils informatiques qui répondent à ces besoins et d'instaurer un contrôle de la qualité qui lui permettrait d'évaluer les gestes qu'elle pose en réadaptation.» Alors, les solutions: mise en place de programmes de réinsertion scolaire et professionnelle en 1997, rédaction de programmes de réinsertion sociale et de réadaptation fonctionnelle en cours d'implantation, qui sera terminée en 1999, implantation en mai 1998 d'un nouvel outil informatique dédié spécifiquement à la réadaptation.

Le Vérificateur général nous mentionnait que les données n'étaient pas suffisantes en réadaptation et les informations n'étaient pas suffisantes. Alors, on a déjà implanté, en mai dernier, un nouveau système informatique dédié exclusivement à la réadaptation. Ce système facilite la planification et le suivi des dossiers par les conseillers, uniformise les dossiers informatisés de réadaptation et donne accès à des nouvelles données qui permettront d'améliorer les informations de gestion. Le programme de contrôle de la qualité a également été implanté en septembre 1996, et la grille de contrôle a été révisée en janvier 1998 pour qu'il y ait une évaluation de la pertinence et le suivi des interventions auprès du client. Et finalement nous avons des projets d'étude de recherches en cours pour évaluer les résultats de la réadaptation.

La cinquième et dernière recommandation du Vérificateur général: «Nous avons recommandé à la Société de se doter d'outils adéquats pour déterminer les montants des indemnités de remplacement du revenu et d'aide personnelle.» En ce qui concerne les indemnités de remplacement du revenu, comme l'a mentionné le Vérificateur général, dès le mois de mars dernier, nous avons implanté à la Société le système Reper, qui est un système reconnu au Québec pour la détermination d'emplois et qui est mis à jour continuellement, à chaque année, et qui est utilisé également par la CSST et d'autres organismes gouvernementaux. C'est un système qui correspond, selon nous, de façon très précise aux données du marché du travail actuel. Pour ce qui est de l'aide personnelle, une nouvelle grille a été préparée et elle devrait être adoptée sous peu par un règlement du gouvernement.

Alors, je vous remercie de votre attention. Ça répond, je pense, assez brièvement aux différents commentaires du Vérificateur général, et nous sommes disposés à répondre à toutes vos questions.

Discussion générale

Nature des blessures les plus fréquemment indemnisées

Le Président (M. Chagnon): Merci beaucoup, M. Gagnon. Première question. On a reçu la CSST, la semaine dernière, ou il y a deux semaines, en tout cas, puis on leur a demandé s'ils avaient une stratégie d'organisation, comme entreprise d'assurances, une stratégie d'organisation financière. Vous nous dites que 30 % de vos cas sont des cas qui sont reliés aux entorses cervicales et que ça vous coûte 20 000 000 \$ par année. 20 000 000 \$, c'est quel pourcentage de votre...

M. Gagnon (Jean-Yves): Bien, on débourse annuellement – M. Breton le disait tout à l'heure – 500 000 000 \$ en déboursés directs en indemnités, mais aussi un autre 200 000 000 \$ qui va dans nos réserves actuarielles. Donc, ça revient à une...

(14 h 40)

Le Président (M. Chagnon): C'est 4 % de votre déboursé qui va pour 30 % de vos cas. Quels sont les cas les plus importants que... J'ai 30 % des cas qui vont...

M. Gagnon (Jean-Yves): Bien, j'ai dit que 30 % des gens ont également une entorse cervicale. Ça veut dire que ces gens-là, la plupart du temps, ont d'autres blessures en plus, là. L'entorse cervicale, c'est une des blessures, hein? Souvent, ça peut être une personne qui peut avoir des membres brisés, etc.

Le Président (M. Chagnon): Je pensais que vous vouliez dire que 30 % de vos cas étaient des entorses cervicales.

M. Gagnon (Jean-Yves): Non, non, 30 % de nos victimes ont une entorse cervicale, mais ils ont probablement plusieurs blessures en plus.

Le Président (M. Chagnon): Mais est-ce que dans votre régime d'assurance, vous avez des groupes d'assurés qui vous coûtent plus cher dans ceux qui... Ceux qui s'en vont en traumatologie, j'imagine qu'ils sont plus...

M. Gagnon (Jean-Yves): Oui, évidemment. Effectivement, ceux qui nous coûtent le plus cher, il y a deux catégories, ceux qu'on appelle les blessés médullaires, c'est-à-dire ceux qui deviennent, suite à leur accident, paraplégiques ou tétraplégiques, paralysés des quatre membres, ou les traumatisés crâniens sévères. On connaît très bien évidemment, parce qu'on en voit régulièrement, des gens qui sont paraplégiques, en chaise roulante, c'est assez visible; ces gens-là nous coûtent souvent, peut-être, 2 000 000 \$, 3 000 000 \$ durant leur vie. Mais une chose qui est moins connue, ce sont les traumatisés crâniens sévères; ce sont des gens qui, comme vous et moi, il n'y a rien qui paraît, ça ne paraît pas du tout, mais ces gens-là ne sont plus capables de rien faire: ils ne sont plus capables de travailler, ils ne sont plus capables de vivre par eux-mêmes. Alors, ça, on en a plusieurs par année, et ces gens-là peuvent nous coûter souvent plusieurs millions au cours de leur vie. Alors, c'est les gens qui nous coûtent le plus cher, ces deux catégories-là.

Le Président (M. Chagnon): Je vous remercie. M. Côté.

Performance des services à la clientèle

M. Côté: Merci, M. le Président. Alors, bonjour, M. Gagnon, ainsi que toutes les personnes qui vous accompagnent, et bienvenue à cette commission. Alors, vous nous avez brossé un tableau, je pense, assez général des activités de la Société qui fête, cette année, ses 20 ans d'existence. En tout cas, on semble avoir l'impression que cette Société a quand même bien vieilli, je pense, au cours de ces années-là.

Je vois, dans le rapport également que, et ce qui accompagne aussi... on a reçu, par la suite, nous autres, comme quoi vous avez fait un sondage afin de mesurer la satisfaction auprès de votre clientèle. Bon, dans certains domaines, oui, ça semble assez bien répondre en termes de satisfaction, mais, lorsqu'on regarde de façon générale, bien, on voit qu'il y a 27 % de satisfaction comme

telle puis 26 % plus vers l'insatisfaction, si vous voulez. Alors, de façon générale. Ça, c'est une façon pour mesurer puis évaluer la performance ou encore les services que vous accordez auprès de votre clientèle. Est-ce que c'est la première fois que vous faites ce genre d'évaluation là ou est-ce que vous entendez le faire un peu plus régulièrement par la suite afin de pouvoir suivre davantage l'évolution du régime versus la satisfaction envers votre clientèle, ou des victimes, si vous voulez?

M. Gagnon (Jean-Yves): Je ne sais pas, les chiffres que vous mentionnez, d'où ils proviennent exactement, mais le dernier sondage général qu'on a fait sur la satisfaction de la clientèle accidentée indiquait, pour ce qui est de la satisfaction, un taux de satisfaction global d'à peu près 85 %.

M. Côté: Ça a été fourni par la Société de l'assurance automobile.

M. Gagnon (Jean-Yves): Est-ce que c'est un taux de satisfaction général ou bien si...

M. Côté: C'est en date de juillet 1998.

M. Gagnon (Jean-Yves): Ce ne sont pas nécessairement les activités d'indemnisation? O.K. Parce que, comme vous le savez, la SAAQ s'occupe de beaucoup de choses à part de l'indemnisation. Alors, pour ce qui est de l'indemnisation, le dernier sondage qu'on a fait spécifiquement là-dessus indiquait un taux de satisfaction de 85 %. Vous demandez si on fait régulièrement des sondages. Oui, on en fait régulièrement et on a l'intention de continuer à en faire, comme vous le suggérez, parce que c'est très important pour nous de savoir quel est le taux de satisfaction de notre clientèle.

Maintenant, comme mesures de la satisfaction de la clientèle, peut-être une des meilleures mesures qu'on a à la Société, c'est les demandes que les clients nous font en indemnisation, ce qu'on appelle les demandes de révision ou les demandes au Tribunal administratif du Québec. Comme vous le savez, toutes les décisions en indemnisation que la SAAQ prend... L'année dernière, par exemple, il y a 258 173 décisions différentes de prises en indemnisation, et parmi ces décisions-là il y en a seulement 3 % qui ont été contestées en révision. Puis le processus de révision à la Société, c'est un processus extrêmement simple, il suffit de faire une demande de révision, puis n'importe qui y a accès; ça ne coûte rien, il n'a pas besoin d'avoir un avocat, il n'a pas besoin d'être représenté.

Alors, il y a eu l'année dernière 7 698 demandes de révision sur 258 173 décisions et de ces 3 % qui sont allés en révision, il y en a seulement 0,5 % du total des décisions qui ont été portées devant le Tribunal administratif du Québec, donc des gens qui étaient insatisfaits au deuxième niveau, c'est-à-dire au niveau de la révision, et qui sont allés un pas plus loin. Alors, seulement 1 267 cas ont été portés au Tribunal administratif du Québec.

Alors, je pense que c'est une excellente mesure du taux de satisfaction, parce que, si les gens étaient vraiment insatisfaits, je pense qu'ils feraient beaucoup plus de demandes de révision qu'ils en ont faites. 3 %, c'est trop; quant à nous, ça devrait être zéro, mais 3 % ce n'est quand même pas un taux très élevé, et je pense que ça reflète le fait qu'en général la clientèle est satisfaite des indemnisations qu'on lui verse. Il y aura toujours des insatisfaits, évidemment.

M. Côté: Oui. C'est certain. Par contre, en termes de conclusion, on disait ici: «Le présent sondage se voulait un outil de consultation de la clientèle accidentée pour mesurer leur niveau de satisfaction au regard de l'aide personnelle. Les résultats nous montrent que des améliorations peuvent être envisagées.» Puis c'est surtout en ce qui a trait, je pense, à l'information qui est transmise à l'aide personnelle.

M. Gagnon (Jean-Yves): O.K. Bien, je pense que vous soulignez un point important et je vais essayer d'y répondre tout à l'heure. On demande maintenant à nos agents d'indemnisation de communiquer beaucoup plus régulièrement avec les victimes pour leur expliquer quel est le contenu du régime et ce à quoi elles ont droit. Or, l'aide personnelle étant une des indemnités prévues au régime, dorénavant on exige de nos agents qu'ils expliquent beaucoup plus clairement aux victimes ce à quoi elles ont droit. Ce n'est pas tout le monde qui a droit à l'aide personnelle et ce n'est pas tout le monde qui a droit au même montant. Alors, c'est important qu'on l'explique aux gens.

M. Côté: Donc, ça, est-ce qu'il y a des mesures de correction qui sont envisagées?

Une voix: ...

M. Gagnon (Jean-Yves): M. Privé me mentionne également que toutes nos lettres de décisions étaient un peu confuses, et on les a toutes révisées de façon à ce que la personne comprenne beaucoup plus clairement, lorsqu'elle reçoit la décision, le pourquoi de la décision. Ça, c'est déjà fait.

M. Côté: Alors, ça, entre autres, ça en est une mesure.

M. Gagnon (Jean-Yves): Oui.

Traitement d'une demande d'indemnisation

M. Côté: Dans un article du journal *Le Soleil*, du 28 avril 1998, il y a un passage, moi, qui m'a un peu surpris, puis vous venez de le mentionner: «En 1997, la Société a reçu 28 000 demandes d'indemnité pour lesquelles elle a rendu 260 000 décisions.» Bon. Ça fait une moyenne de presque 10 décisions par demande.

M. Gagnon (Jean-Yves): Oui.

M. Côté: J'aimerais un peu que vous nous informiez un peu du genre de décisions qui se prennent dans le cheminement d'un dossier d'accident, parce que j'imagine qu'il peut en avoir qui en ont 25, 30, 50, décisions dans leurs dossiers...

M. Gagnon (Jean-Yves): Et même plus dans certains cas.

M. Côté: Et même plus, oui? Alors, est-ce que ça, c'est des décisions uniquement administratives ou c'est des décisions relatives à des expertises médicales qui sont produites?

M. Gagnon (Jean-Yves): Ce sont des décisions qu'on rend vis-à-vis une demande de l'accidenté. Par exemple, quelqu'un qui est blessé gravement, il peut y avoir une décision qui concerne son traitement à l'hôpital, le paiement des frais, des médicaments, le paiement de vêtements, le paiement de frais de déplacement pour se rendre à l'hôpital ou même pour quelqu'un dans sa famille qui va se rendre à l'hôpital on va payer les frais de déplacement, ça peut être des paiements d'aide personnelle. Il y a toutes sortes de décisions qui peuvent être prises relativement à un seul accidenté. Peut-être Marc... Marc, tu pourrais peut-être expliquer rapidement en quoi ça pourrait consister.

M. Côté: Voulez-vous vous identifier, s'il vous plaît?

(14 h 50)

M. Giroux (Marc): Oui. Marc Giroux, directeur des politiques et des programmes pour les accidentés. Dans le but d'être tout à fait transparent vis-à-vis les accidentés, à chaque fois qu'on pose un geste, une décision, on les informe par écrit en leur donnant le droit de révision. Donc, ça peut être à peu près toutes les demandes qu'ils font. Il y en a qu'on peut accepter, d'autres qu'on peut refuser. Celles qu'on peut accepter sont prévues à la police d'assurance, à l'aide personnelle, les séquelles, les frais médicaux. Seulement au niveau des frais, il y en a à peu près 45 types de frais; on peut parler de l'acupuncture, on peut parler des frais de chiropraxie, les médicaments, les frais de déplacement, les béquilles, les orthèses, les prothèses, une ribambelle de frais. Donc, à chaque fois qu'ils encourent une dépense, un frais, ils nous envoient la facture ou ils s'informent si c'est remboursable ou pas. Donc, à ce moment-là on leur rend une décision sur chaque demande qu'ils font.

M. Côté: Lorsque la personne accidentée est en désaccord avec une des décisions qui est rendue par la Société, donc elle peut demander une révision de la décision. Quel est un peu le processus de révision d'un dossier? Quelles sont les étapes comparativement avec un accidenté de la CSST? La SAAQ relativement à la CSST, est-ce que c'est semblable?

Prenez, comme la CSST, bon, il y avait le bureau de révision mais, là, il n'y en a plus, il y a le BEM, le Bureau d'évaluation médicale, et puis la Commission des lésions professionnelles, la CLP, alors que chez vous, j'imagine, maintenant, il y avait la Commission des affaires sociales, que c'est le Tribunal administratif, puis tout ça. Mais entre ça est-ce que vous avez encore un bureau de révision? Est-ce que vous avez...

M. Gagnon (Jean-Yves): Oui, à la Société, c'est très semblable à la CSST, ça ne porte pas les mêmes noms. Chez nous, c'est le bureau de révision, comme je vous disais tout à l'heure, qui a reçu 7 698 demandes de révision l'année dernière. C'est un bureau de révision qui relève, également, sous mon autorité, à moi, directement, et qui voit à réviser toutes les demandes qui sont reçues des accidentés qui sont insatisfaits, et ce bureau de révision là donne raison aux accidentés à peu près 20 % du temps, une sur cinq l'accidenté a gain de cause au bureau de révision.

Et il y a un deuxième niveau d'appel qui est le Tribunal administratif du Québec, qui était l'ancienne Commission des affaires

sociales, et à ce niveau-là les accidentés ont gain de cause habituellement à peu près 30 % du temps. Alors, il y a deux niveaux seulement d'appel.

M. Privé (Jacques): Si je peux compléter. Jacques Privé, vice-président aux services aux accidentés. À la CSST, la différence, comme vous savez, c'est paritaire, vous avez l'employeur que, nous, on n'a pas. La majorité des demandes d'appel viennent de l'employeur qui est représenté par la CSST, je pense qu'on vous l'a expliqué, et en général le travailleur, lorsqu'il va en appel, il est représenté par son syndicat, tandis que, nous, on n'a ni l'un ni l'autre. Nous, on ne va jamais en appel contre en première instance au bureau de révision; alors, c'est l'accidenté, comme l'a expliqué le Dr Giroux, où on lui indique, à toutes les fois qu'on rend une décision, qu'il a droit d'appel et on lui explique les modalités d'appel s'il veut y aller. Alors il n'a qu'à demander un formulaire, il le complète et il l'envoie au bureau de révision et à ce moment-là il est inscrit au rôle. Et on va l'entendre, à ce moment-là.

M. Côté: Les délais d'attente relativement au bureau de révision?

M. Privé (Jacques): À la révision?

M. Gagnon (Jean-Yves): Les délais à la révision actuellement, je vous avoue que c'est un des commentaires que le Vérificateur général nous avait fait, sont très longs, on parle de possiblement cinq à six mois pour prendre une décision. Parce qu'il y a deux ans à peu près, on a eu une augmentation considérable des demandes de révision, à peu près 8 000 cas par année; on était habitué à avoir 3 000 à 4 000 demandes, et ça a augmenté rapidement, parce que, à la Société, on avait antérieurement ce qu'on appelle l'information sur la décision qui est une étape où on demandait à un de nos employés d'appeler la victime et de lui expliquer exactement quelle était la raison pour laquelle la décision avait été prise de telle façon et quel était le contenu de la réglementation, ce à quoi il avait droit autrement dit.

Suite à des représentations, en 1994, de certains groupes d'accidentés, on a mis fin à ce processus-là et, tout de suite, du jour au lendemain, le nombre de demandes de révision a doublé. Je pense que ça a probablement été une erreur de mettre fin à ce processus-là parce que ça réglait, avant d'aller en révision, un bon nombre de cas qui n'avaient pas besoin d'aller en révision parce que dans bien des cas ces gens-là recevaient déjà le maximum prévu à la loi. Alors, comme ils recevaient le maximum, ils se faisaient expliquer qu'ils recevaient le maximum, donc ils n'allaient pas en révision. Alors qu'aujourd'hui, comme ce processus-là a été éliminé, tout le monde qui est insatisfait va directement en révision.

Pour vous donner juste un exemple, la principale demande qu'on a, en révision, c'est de réviser les montants qu'on accorde pour séquelles: 30 % des demandes de révision, c'est des cas de séquelles. Ce qu'on accorde pour séquelles, c'est prévu dans un règlement; dépendant de la blessure, il y a un pourcentage de séquelles qui est alloué, et ce pourcentage-là correspond à un montant d'argent qu'on verse à la victime. Le maximum qu'on peut verser pour une séquelle, ça c'est quelqu'un qui devient tétraplégique, à toutes fins pratiques légume, comme on dit dans le langage commun, cette personne-là peut recevoir 135 000 \$ d'indemnité forfaitaire pour séquelles.

Quelqu'un qui, par contre, perd un doigt va peut-être recevoir 2 000 \$, 3 000 \$, là, je ne connais pas les montants exacts. Et à peu près tout le monde qui reçoit un forfaitaire pour séquelles est insatisfait. La personne qui perd un doigt dit: Aie, moi, j'ai reçu 2 000 \$ pour mon doigt; ça vaut bien plus que ça, ça vaut 25 000 \$, ça vaut 50 000 \$. Mais évidemment, selon le barème établi dans la réglementation, ça vaut 2 000 \$ et on lui donne 2 000 \$. Alors, si la personne va en révision, elle va encore se faire dire: C'est 2 000 \$ parce que c'est ce que la réglementation prévoit.

Le Président (M. Côté): Peu importe le métier que la personne peut faire?

M. Gagnon (Jean-Yves): Le barème est fait comme ça.

Le Président (M. Côté): Si c'est un accident à un doigt, si c'est un pianiste, est-ce que...

M. Gagnon (Jean-Yves): Ça va être le même montant.

Le Président (M. Côté): Ça va être le même montant?

M. Gagnon (Jean-Yves): Le barème est établi en fonction de la séquelle. Ça peut être une cicatrice. Ça peut être une perte de...

Le Président (M. Côté): Alors... Oui?

M. Gautrin: Vous pouvez finir parce que, moi, ce n'est pas sur la même question, je ne connaissais pas.

Le Président (M. Côté): Est-ce que ça sera lorsque vous allez reprendre la parole plus tard?

M. Gautrin: Je vais reprendre la parole plus tard. Ça me fera une question de plus.

Le Président (M. Côté): Oui. Alors, vous pouvez continuer, M. Gagnon.

M. Gagnon (Jean-Yves): Alors, c'est pour ça. C'est ce genre de cas là qui va en révision. Et ce genre de cas là n'a probablement pas raison d'aller en révision, parce que, de toute façon, c'est une perte de temps pour la victime, pour tout le monde, d'aller en révision. Elle a reçu le maximum prévu à la loi. Alors, c'est pour ça qu'on veut, probablement bientôt, rétablir le processus d'information sur la décision pour informer les victimes exactement de leurs droits.

Le Président (M. Côté): Est-ce que les bureaux de révision vont siéger en région ou si c'est seulement à Québec et à Montréal?

M. Gagnon (Jean-Yves): Ce n'est pas un bureau de révision comme la CSST qui est itinérant, mais, à l'occasion, lorsque les victimes le demandent – parce que les victimes ont le droit de demander une audition – notre agent de révision se déplace et va entendre la victime dans son lieu de résidence.

Le Président (M. Côté): Merci. Alors, M. le député de Verdun.

Révision des barèmes d'indemnisation

M. Gautrin: Alors, je vais rajouter une question. Je vais reprendre par la dernière question – j'en ai beaucoup d'autres – sur les barèmes.

Les barèmes sont fixés par règlement, évidemment je sais qu'un règlement est pris par le Conseil des ministres ou le lieutenant-gouverneur en conseil, mais vous avez quand même un élément pour suggérer jusqu'à quel point vos barèmes correspondent à la réalité des besoins de votre clientèle. Alors, quels indicateurs vous avez développés pour vous assurer que les barèmes d'indemnisation que vous avez devant vous correspondent à la réalité des besoins de votre clientèle? Autrement dit, l'exemple que vient de soulever mon collègue me semble un problème en soi, mais enfin, peut-être...

M. Gagnon (Jean-Yves): Si j'avais peut-être complété mon information sur le cas du pianiste dont vous parlez, pour son doigt perdu il va recevoir un forfaitaire pour séquelles qui est la même chose pour tout le monde. Par contre, si cette personne-là, suite à son accident, ne peut plus exercer son métier, elle a droit à une indemnité de remplacement du revenu qui peut aller jusqu'à 90 % de son salaire net, jusqu'à un maximum de 50 000 \$ par année à vie. Alors, il y a ça, aussi, là, qui s'ajoute. Il ne faut pas oublier qu'il y a deux indemnités différentes, là.

Pour ce qui est de la révision périodique...

M. Gautrin: Je ne conteste pas, parce qu'on pourrait prendre chacun des exemples. Moi, ce que je voulais savoir, c'est quels indicateurs vous vous êtes donnés pour vous assurer que vos barèmes correspondent à la réalité des besoins de votre clientèle et, bien sûr, à la possibilité de payer?

M. Gagnon (Jean-Yves): Il y a actuellement un processus qui est en cours de révision du barème depuis quelques mois. Un groupe de médecins, chez nous, est à préparer un nouveau barème après avoir consulté ce qui se fait ailleurs, particulièrement en Europe et aux États-Unis. Alors, il y aura probablement un nouveau barème de proposé dans les prochains mois.

Mais, aussi, c'est important de mentionner que périodiquement, par des amendements législatifs, on révisé les montants accordés pour séquelles. Par exemple, il y a un projet de loi qui a été déposé à l'Assemblée nationale et dont il reste à faire la troisième lecture, à l'automne, le projet de loi n° 429, au printemps, qui augmentait le montant maximum pour séquelles de 135 000 \$ à 175 000 \$.

M. Gautrin: C'est par loi? Ce n'est pas par règlement?

M. Gagnon (Jean-Yves): Par loi.

M. Gautrin: Vous êtes toujours obligés de passer par...

M. Gagnon (Jean-Yves): Pour le montant maximum, c'est fixé par loi. Or, dans le projet de loi n° 429, c'est porté de 135 000 \$ à 175 000 \$ parce qu'on s'est fait dire par des professeurs d'université que nos montants pour séquelles étaient insuffisants. Alors, on le porte de 135 000 \$ à 175 000 \$, si évidemment la loi est adoptée.

(15 heures)

M. Gautrin: Je reste avec la même question parce que, avec tout le respect que je vous dois, vous ne me répondez pas de manière satisfaisante, à mon point de vue. Je ne conteste pas qu'il puisse y avoir ou que vous modifiez vos barèmes, etc. Moi, je suis intéressé à savoir quel mécanisme vous avez, à la Société, pour réviser périodiquement vos barèmes – je comprends que vous le faites, mais... – et savoir que vos barèmes correspondent réellement aux objectifs pour lesquels le programme a été mis sur pied.

Autrement dit, je comprends que vous le faites de temps en temps et je comprends qu'il y a des gens qui vous disent: Bon, vous n'avez pas des barèmes corrects, mais est-ce que vous avez un mécanisme pour savoir comment réviser périodiquement vos barèmes de manière à ce que vous obteniez les objectifs qui étaient fixés initialement?

M. Gagnon (Jean-Yves): La principale chose qu'on fait, c'est de se comparer avec ce qui se fait ailleurs.

M. Gautrin: Donc, vous faites du «bench marking». C'est ça.

M. Gagnon (Jean-Yves): On fait du «bench marking» avec, entre autres, les États-Unis et la France. Ça, c'est en train de se faire. Marc, peut-être que tu peux expliquer le processus qui est en cours.

Le Président (M. Côté): Voulez-vous vous identifier, s'il vous plaît?

M. Giroux (Marc): Marc Giroux, directeur des politiques et programmes pour accidentés. Disons qu'il faut distinguer deux choses. Il y a le quantum. M. Gagnon a dit: Bon, on veut le monter à 175 000 \$. Il y a aussi la méthode. Je pense que c'est ça qui vous intéresse.

M. Gautrin: Oui, absolument.

M. Giroux (Marc): Bon. Au niveau de la méthode, la méthode traditionnelle qui est employée par les barèmes nord-américains, en particulier le barème de l'American Medical Association, divise le corps humain en parties. En général, si vous perdez un membre, ça va être 25 % par membre puis le total maximum est de 100 %. On n'est pas supposé dépasser le 100 %. À 100 %, on est supposé être mort. Donc, ça, c'est la logique, grosso modo.

Par contre, on s'aperçoit que, en découpant à l'infini le corps humain en petits morceaux, au niveau des dents, par exemple, vous allez avoir un DAP qui va être 0,5 %. Et ce que les gens ont de la difficulté un peu à admettre, c'est que, bon, ils ont perdu des dents, ils ont perdu un doigt, puis on lui dit: Tu as 1 % de déficit anatomophysiologique. Là, bien, il dit: 1 %, ce n'est pas assez. Ce n'est pas beaucoup, parce que c'est relatif au corps humain.

Donc, ce qu'on a fait depuis un an, un an et demi, c'est qu'on a fait une réflexion en profondeur basée sur les aspects conceptuels du barème. On a demandé au Collège des médecins, aux deux fédérations médicales de nous envoyer des représentants de chaque spécialité. On a assis ces gens-là ensemble. On était une vingtaine. On a dit: Maintenant, si on veut faire un barème de l'an 2000, comment on fait ça? Il faudrait réviser certaines façons de travailler et surtout, dans l'intérêt de l'accidenté, le rendre plus convivial, plus facile à comprendre.

Si on vous dit: Vous avez 1 % de déficit anatomophysiologique, vous ne trouverez pas ça beaucoup. Par contre, si on vous dit: Parce que tu as perdu un doigt, tu as perdu 20 % de l'usage de ta main ou le tiers de l'usage de ta main, on pense que ça va être plus simple à comprendre. Ça, c'est l'approche française. Il faut dire que, nous, on est je ne dirai pas déchirés, mais on est à cheval sur la culture française et sur la culture américaine. La culture américaine est d'avoir de tout petits morceaux du corps jusqu'à l'infini. La culture française est plus globale, prend plus le membre. Donc, on veut, nous autres, faire un peu, avoir le meilleur de deux mondes.

C'est là-dessus qu'on est en train de développer un processus, un concept que, d'ailleurs, on va aller valider au niveau des Français pas plus tard que dans deux semaines. Donc, on est en train de changer cette approche-là pour que, pour l'utilisateur, l'accidenté, ça soit plus facile à comprendre et que ce soit aussi plus facile à administrer, pour qu'il y ait moins de contestation. C'est à peu près

ça. Je ne sais pas si ça répond à votre question.

Communication des décisions relativement aux demandes d'indemnisation

M. Gautrin: Ça répond à ma question et ça me... sur ma deuxième question. Vous l'avez touchée un petit peu. La Régie des rentes du Québec fait d'énormes efforts pour rendre ses décisions plus lisibles et plus compréhensibles, vous savez à quel point. Je comprends à la fois le problème que vous avez d'avoir une décision qui soit légalement inattaquable, donc avec un langage qui soit absolument hermétique et que personne ne comprend, sauf les avocats, mais est-ce que vous faites un effort, vous l'avez dit, pour humaniser ou expliquer les décisions que vous prenez? M. Giroux, vous rentrez dans cette direction-là, si je comprends bien, actuellement.

M. Giroux (Marc): Oui, effectivement, il y a deux composantes à nos communications externes: il y a la composante de l'outil informatique et il y a la composante du libellé lui-même, de la qualité du français qu'on emploie. On a commencé...

M. Gautrin: Ce n'est pas la qualité du français, c'est de faire en sorte...

M. Giroux (Marc): La compréhension.

M. Gautrin: La compréhension. Je ne doute pas que les textes légaux sont dans un français impeccable, mais ils peuvent être un français impeccable et totalement incompréhensibles.

M. Giroux (Marc): Oui. La qualité qu'on recherche, c'est d'être compris par notre accidenté. C'est pour ça qu'actuellement on est en train de travailler sur le vocabulaire qu'on emploie pour qu'il soit de plus en plus comestible et compréhensible par nos accidentés. Ça, ce volet-là, on est en train de le terminer à l'interne. On devrait implanter nos nouvelles lettres dans les semaines qui viennent pour se faire comprendre mieux de l'accidenté. Et, après ça, on va travailler aussi à l'informatique pour avoir des outils.

M. Gautrin: Est-ce que je peux me permettre de vous faire une suggestion, M. Gagnon? La Régie des rentes a essayé d'utiliser les contacts téléphoniques – je comprends que, peut-être, vous avez des coupures de personnel, etc., mais ça permet parfois d'expliquer plus facilement qu'une lettre froide; il y a quand même un certain nombre de personnes qui, même quand elles reçoivent une lettre, ont un peu de difficulté de compréhension – et ça a facilité de beaucoup, disons, le degré de satisfaction.

M. Gagnon (Jean-Yves): Il y a deux choses par rapport aux contacts téléphoniques. Je vous disais, dans ma présentation, qu'on avait demandé à nos agents d'indemnisation de communiquer régulièrement avec les accidentés. Alors, il y a 13 occasions – on a même publié un document à cet effet-là – pendant le processus d'indemnisation où on demande à l'agent d'indemnisation de communiquer avec l'accidenté pour lui expliquer pourquoi il décide telle chose. Alors, ça, c'est déjà implanté.

Mais il y aura aussi, à compter de l'an prochain, peut-être même un peu plus long que l'an prochain, parce que ça nous demande de faire des changements... On veut que dorénavant toutes les victimes d'accidents d'autos, tous les accidentés puissent communiquer directement avec leur agent d'indemnisation pour n'importe quelle demande qu'ils peuvent avoir. Alors, jusqu'à présent, on a encore à la Société ce qu'on appelle notre service de renseignements téléphoniques pour les accidentés, où on a une trentaine de personnes qui répondent à la journée longue aux accidentés.

M. Gautrin: À tout le monde.

M. Gagnon (Jean-Yves): Mais aux accidentés seulement.

M. Gautrin: Je comprends.

M. Gagnon (Jean-Yves): On veut abolir ce service-là et transférer tout le travail de ces gens-là directement aux agents d'indemnisation pour que ce soit l'agent lui-même qui parle toujours à son client.

M. Gautrin: Autrement dit, supposons que vous êtes accidenté...

M. Gagnon (Jean-Yves): Oui.

M. Gautrin: ...et que je sois votre agent, c'est toujours moi qui aurai...

M. Gagnon (Jean-Yves): C'est toujours à vous que je...

M. Gautrin: Je rendrai la décision et vous pourrez m'appeler pour me poser...

M. Gagnon (Jean-Yves): Il y aurait un seul interlocuteur.

M. Gautrin: ...et m'engueuler en me disant: Ça n'a aucun bon sens, ce que vous avez fait.

M. Gagnon (Jean-Yves): C'est ça. Un seul interlocuteur pour l'accidenté, c'est ce à quoi on veut en venir d'ici un an, un an et demi.

M. Gautrin: Bon. Ça, c'est un élément, je pense, intéressant. M. le Président, j'ai encore un certain nombre de questions, si vous me permettez, pas beaucoup.

Le Président (M. Côté): Oui, M. le député.

Harmonisation du concept d'invalidité dans les organismes gouvernementaux

M. Gautrin: Alors, la question qui touche l'invalidité. Alors, je sais qu'il y a des gens qui peuvent être accidentés d'automobiles et qui finissent par être invalides. C'est-à-dire, invalide, ça veut dire incapable de travailler. Et je me demande s'il n'y aurait pas lieu – à moins qu'il y en ait déjà – qu'il y ait des liens entre la Société et la Régie des rentes du Québec de manière que les personnes ne soient pas amenées à avoir deux fois des demandes d'invalidité, parce que c'est deux types de médecin. Je sais que la définition d'invalide n'est pas la même – je connais ça, hein? – à la SAAQ qu'à la Régie des rentes, mais, comme députés, on reçoit du monde qui, eux, ne comprennent pas bien que la SAAQ dit qu'ils sont invalides, la Régie dit qu'ils ne sont pas invalides, ou vice versa. Il y aurait peut-être lieu que vous vous parliez entre les trois organismes, la CSST, la SAAQ et la Régie des rentes, pour uniformiser, peut-être, les...

M. Gagnon (Jean-Yves): Vous avez tout à fait raison. D'ailleurs, le gouvernement nous a demandé de siéger sur un comité il y a quelques mois pour essayer d'uniformiser toutes les pratiques qui concernent les victimes, ou les invalides, ou les accidentés. Alors, Jacques Privé a participé à un comité qui est dans le but de faire cette uniformisation-là et Marc Giroux est maintenant président d'un comité qui travaille justement dans ce domaine-là également. C'est tout récent, Marc?

M. Giroux (Marc): Oui.

M. Gagnon (Jean-Yves): Alors, il y a un effort de concertation entre les trois organismes pour uniformiser les pratiques.

M. Gautrin: Si une personne, par exemple, est déclarée... qu'elle ne soit pas obligée de repasser tout un mécanisme médical sur l'autre organisme. C'est un peu...

M. Gagnon (Jean-Yves): De l'autre côté. Oui, effectivement. C'est ce à quoi travaille ce comité-là actuellement.

M. Gautrin: Si vous arrivez à une conclusion dans ce comité, est-ce que vous auriez l'amabilité d'en informer la commission?

M. Gagnon (Jean-Yves): Absolument.

M. Gautrin: Parce que c'est quelque chose auquel nous nous intéressons beaucoup. Moi, du moins, personnellement, je...

M. Privé (Jacques): M. le Président, est-ce que je peux compléter?

Le Président (M. Côté): Oui, M. Privé.

M. Privé (Jacques): Jacques Privé, vice-président aux services aux accidentés. Ce comité de travail a déjà siégé il y a plus de six mois et a produit un rapport au comité ministériel qui avait donné le mandat de regarder entre les différents organismes que vous venez de nommer, dont la Régie des rentes, de voir comment on pourrait harmoniser nos pratiques et de voir aussi à trouver des moyens pour s'assurer que les irritants que la clientèle ou les accidentés peuvent subir, de voir à les éliminer et de faire rapport au

ministre de la Santé qui est le président du comité, M. Rochon.

(15 h 10)

Alors, ce groupe de travail là a déjà commencé ses travaux dans le sens que chaque organisme est responsable de rencontrer son vis-à-vis. Nous, on a déjà rencontré la Régie des rentes du Québec et la CSST pour mettre de l'avant des mesures pour simplifier les besoins d'accidentés s'ils doivent faire affaire avec nos deux organismes, soit voir s'il est possible de s'échanger de l'information, si les dossiers médicaux ou des informations médicales utiles à l'un ou à l'autre pourraient, tout en respectant la loi sur l'accès à l'information, en termes de pertinence, être échangés.

Alors, sur l'aspect médical, présentement il y a un groupe de travail – M. le président vient de le mentionner – dont M. Giroux va présider, un groupe de médecins, justement dans le but de regarder: Nos barèmes, notre façon d'évaluer l'invalidité, est-ce qu'il y a des approches qui peuvent être développées pour qu'ils soient complémentaires ou sinon qu'ils soient plus clairs et plus simples?

M. Gaurin: Et faciliter la vie du citoyen, dans le fond.

M. Privé (Jacques): C'est ça. Donc, que ce soit un qui prenne en charge... Comme l'exemple avec la CSST. La mécanique actuelle, c'est que, si vous avez un accidenté du travail qui a un accident de la route et qu'il vient chez nous en premier lieu, même si c'est un accident du travail, nous allons le prendre en charge et c'est nous qui allons faire toutes les démarches pour lui auprès de la CSST, et vice versa. La CSST fait de même. Et on va s'échanger, s'il y a lieu, la facture en bout de course. Alors, ça évite à la personne justement de se présenter dans les deux endroits.

Le Président (M. Côté): On va alterner, peut-être?

M. Gaurin: J'ai encore deux petites, très minuscules questions.

Le Président (M. Côté): Est-ce qu'on peut y revenir?

M. Gaurin: C'est comme tu veux. Ça m'est égal.

Le Président (M. Côté): Pour donner la chance à la députée de Vanier, s'il vous plaît, de poser quelques questions. On vous reviendra, M. le député de Verdun.

Programmes de réadaptation pour les victimes d'accidents

Mme Barbeau: Merci, M. le Président. Moi, c'est à propos de votre politique en matière de réadaptation. Je sais qu'en 1993 vous aviez adopté une politique qui comportait quatre catégories: réadaptation fonctionnelle, réinsertion sociale, scolaire et professionnelle, et qu'il fallait en préciser les orientations, les buts et les objectifs – en tout cas, c'est les notes que j'ai – et qu'en 1997 vous auriez instauré le programme de réinsertion scolaire et professionnelle. Moi, je voudrais juste savoir ça en est où, c'est quoi les liens dans ces programmes-là s'ils sont vivants présentement, s'ils fonctionnent, si vous travaillez beaucoup avec le milieu. Mettons que la CSST travaille avec des centres de réadaptation, les liens que vous avez avec le milieu.

Le Président (M. Côté): M. Gagnon.

M. Gagnon (Jean-Yves): Ces programmes-là sont en vigueur et la SAAQ a des ententes avec les centres de réadaptation au Québec. D'ailleurs, on débourse annuellement entre 30 000 000 \$ et 40 000 000 \$ pour la réadaptation de nos victimes d'accidents d'automobiles. Nos victimes sont prises en charge très rapidement par les centres de réadaptation. En vertu de ces ententes-là, les centres de réadaptation s'engagent à prendre en charge immédiatement nos victimes et à leur donner tous les traitements dont ils ont besoin, à la fois pour la réadaptation fonctionnelle, scolaire, professionnelle ou sociale et les quatre phases sont en opération. Il n'y a aucune victime d'accident d'automobile au Québec qui a besoin de réadaptation et qui n'en reçoit pas. Tous ceux qui en ont besoin en reçoivent.

On a créé, au Québec... Nous, à la Société, on a 67 conseillers en réadaptation, répartis dans toutes les régions du Québec, qui s'occupent à temps plein d'à peu près 3 500 victimes qui sont en réadaptation continuellement. Ces gens-là ont chacun leurs dossiers à s'occuper et ils suivent au jour le jour tous leurs accidentés.

Mme Barbeau: Je pense que vous vous étiez donné... d'essayer d'avoir une vision globale sur tout ça et des objectifs précis dans chaque secteur. Est-ce que, ça, ça a pris forme ou si c'est encore un peu vague comme ça le laisse entendre dans le rapport?

M. Gagnon (Jean-Yves): Non, ce n'est pas vague. C'est opérationnel. Ça fonctionne bien. Et, pour s'assurer que ça fonctionne bien, on a implanté cette année un nouveau système informatisé, qu'on appelle le système de réadaptation, qui vise à permettre à nos conseillers justement de faire un suivi très serré, très pointu de chacune de leurs victimes. C'est en opération depuis le printemps dernier.

Mme Barbeau: Et les secteurs, si je peux dire...

M. Gagnon (Jean-Yves): Les quatre phases.

Mme Barbeau: ...les quatre phases, plutôt, de réinsertion sont vraiment suivies par une personne?

M. Gagnon (Jean-Yves): Par un conseiller en réadaptation.

Mme Barbeau: Un conseiller. C'est lui qui suit la personne tout le temps.

M. Gagnon (Jean-Yves): C'est ça. Et chaque conseiller a à peu près 60 victimes à s'occuper et il s'occupe exclusivement de ces gens-là. Avec son nouveau système informatique, il est en mesure de les suivre beaucoup plus adéquatement comparé à avant.

Mme Barbeau: Est-ce qu'il y a un gros roulement ou, en majorité... Comment appelez-vous ça? Un conseiller?

M. Gagnon (Jean-Yves): En réadaptation, oui.

Mme Barbeau: En réadaptation. En gros, est-ce qu'ils sont capables de garder la personne assez longtemps? Parce que ce qu'on voit souvent dans nos dossiers de ce type-là, c'est qu'il passe je ne sais pas combien de personnes dans le dossier pendant... Des fois, ça dure... C'est sûr que ça dure plusieurs années, on peut comprendre.

M. Gagnon (Jean-Yves): Évidemment, la réadaptation, comme vous le savez, ça peut durer plus ou moins longtemps dépendant de la blessure de la personne, mais, à la Société, on s'assure que c'est le même conseiller en réadaptation qui va suivre sa victime jusqu'à la fin de sa réadaptation. Pour nous...

Mme Barbeau: À moins qu'il change de poste ou...

M. Gagnon (Jean-Yves): À moins qu'il change de... C'est ça. À moins que la personne ait besoin de se faire soigner dans différents instituts de réadaptation à travers le Québec. Mais, en général, ce n'est pas le cas.

Le Président (M. Côté): M. le Vérificateur général, je crois, voulait ajouter quelque chose.

M. Breton (Guy): En complément de l'information que M. Gagnon nous a donnée sur la mise en place du système de réadaptation et peut-être dans l'esprit de ce qui se disait ce matin, où vous vous intéressiez à la reddition de comptes ou à l'évaluation de programmes, puisque c'est un système qui est tout récent, est-ce que ce système possède des indicateurs de gestion qui auraient été prévus? Est-ce qu'ils sont prévus? Est-ce qu'ils sont implantés ou est-ce qu'il y en aura éventuellement?

M. Gauthrin: Vous êtes en train de développer – 4.49.

M. Breton (Guy): On nous dit qu'il est déjà implanté depuis mai.

M. Gagnon (Jean-Yves): Le système informatisé est déjà implanté, oui.

M. Gauthrin: À 4.49, vous disiez: Un projet de développement d'indicateurs. C'est le rapport du Vérificateur général pour 1998.

M. Gagnon (Jean-Yves): Au moment du rapport, le système n'était pas implanté encore. Ce rapport est sorti en février. Nous, on a implanté en mai le nouveau système de réadaptation et il contient un tableau de bord qui vise à faire un suivi administratif.

M. Gauthrin: Est-ce que vous pourriez avoir l'amabilité – peut-être pas aujourd'hui – de le transférer au secrétaire...

M. Gagnon (Jean-Yves): Sûrement.

M. Gauthrin: ...pour avoir les indicateurs que vous avez donnés, les cibles que vous cherchez et le tableau de bord que vous avez? C'est quelque chose qui nous intéresse énormément ici, à la commission.

Le Président (M. Côté): Les membres de la commission sont d'accord pour le dépôt de ce... Alors, merci. Mme la députée de Rimouski.

Communication des décisions relativement aux demandes d'indemnisation (suite)

Mme Charest: Merci, M. le Président. Moi, j'aurais plusieurs choses à soulever comme interrogations. Je reviens sur le niveau de langage lorsque vous vous adressez aux victimes de la route. On est à même de savoir qu'au Québec on a quand même une population qui est analphabète et analphabète fonctionnelle. Le niveau de scolarité est souvent très bas. On remarque, dans la littérature gouvernementale, ce n'est pas juste à la Société de l'assurance automobile, que ce soit la CSST, la Régie des rentes ou dans n'importe quel ministère, un niveau de langage qui n'est pas adapté à la compréhension de M. et Mme Tout-le-Monde. Lorsque le collègue tout à l'heure faisait part que la Régie des rentes intervenait verbalement auprès des citoyens, ce qu'on a été à même d'avoir comme information, c'est qu'on avait amélioré d'autant la qualité du lien entre la personne qui reçoit des services et l'entité administrative qui émet ce service-là.

Alors, moi, je ne sais pas, mais je pense que c'est quelque chose qui n'est pas superficiel comme intervention de la part des parlementaires, parce que ce qu'on reçoit dans nos bureaux de comté, ce sont des gens qui ne comprennent pas les lettres, les documents qui viennent souvent des entités gouvernementales, administratives. Alors, je ne sais pas, mais, là-dessus, je le souligne parce que je pense que c'est très important de pouvoir s'en rendre compte. C'est comme à la sécurité du revenu. Lorsque nous avons travaillé sur la réforme de la sécurité du revenu, ce qu'on pouvait constater, mes collègues et moi, c'est que les gens, ils ne comprennent pas ce qu'on leur dit. Là-dessus, je pense que les documents qui sont échangés par la Société de l'assurance automobile rencontrent le même problème. Alors, je ne sais pas si vous avez quelque chose...

M. Gagnon (Jean-Yves): Vous avez raison de souligner ce problème-là parce que c'est un des reproches qu'on nous faisait à la Société, le fait que nos lettres de décision étaient, dans bien des cas, dans un jargon assez difficile à comprendre. C'est pour ça que, il y a déjà maintenant plusieurs mois, on a décidé de réviser en profondeur toutes les lettres pour les mettre dans un langage beaucoup plus accessible aux accidentés. En plus, ce que je vous expliquais tout à l'heure, c'est qu'on demande maintenant à nos agents d'indemnisation de communiquer beaucoup plus souvent directement, verbalement avec l'accidenté pour lui expliquer le pourquoi de sa décision. Alors, on agit aux deux niveaux.

Mme Charest: Est-ce que vous avez constaté une différence chez votre clientèle? Est-ce que vous avez eu plus de retours d'appels pour savoir de quoi il s'agit exactement ou si vous sentez déjà qu'il y a une différence dans le niveau de compréhension des citoyens?

Le Président (M. Côté): M. Privé.

(15 h 20)

M. Privé (Jacques): M. le Président, Jacques Privé, vice-président aux services aux accidentés. À la réponse du président, pour chaque lettre, lorsqu'on l'a à réviser, on fait un «focus group» avec des accidentés et on leur demande qu'est-ce qu'ils comprennent de la lettre et quelles sont les choses qu'on devrait changer et améliorer pour qu'ils puissent comprendre la teneur de la lettre qu'on leur envoie. Alors, pour toutes les lettres qu'on a révisées, on a eu un «focus group» avec un groupe d'accidentés choisis au hasard.

Processus de révision des décisions

Mme Charest: O.K. Moi, j'aimerais aussi qu'on parle de questions de révision. Quand un citoyen reçoit, chez vous, une réponse et qu'il est insatisfait ou insatisfaite, il y a un processus de révision. Je voudrais savoir: Est-ce que les personnes qui font la révision sont les mêmes qui ont émis la décision? C'est quoi, les portes d'étanchéité qu'il y a entre les preneurs de décisions initialement et ceux qui révisent ces décisions-là? Et sur quoi reposent, aussi, les critères lorsque vous décidez de répondre à cette révision-là? Parce qu'il doit y avoir des balises, un cadre pour ne pas qu'on arrive nécessairement et automatiquement à la même conclusion qu'initialement.

M. Gagnon (Jean-Yves): Effectivement, vous avez raison, il y a deux équipes, évidemment. Les agents d'indemnisation, c'est un groupe qui relève du vice-président aux services aux accidentés et les agents de révision relèvent, eux, directement de moi par l'entremise de la directrice de la révision. Alors, c'est séparé hiérarchiquement à l'intérieur de l'organisation et c'est voulu comme ça pour que les gens ne soient pas à la fois juge et partie. En plus, les agents de révision sont des professionnels, ils sont d'un niveau hiérarchique supérieur dans l'organisation. Ce sont des gens qui ont comme mandat de donner la meilleure décision possible en se basant sur la législation et la réglementation. Alors, ces gens-là, comme je vous le disais tout à l'heure, changent 20 % des décisions qui leur sont...

Mme Charest: Donc, ça veut dire cinq...

M. Gagnon (Jean-Yves): Une sur cinq est changée en révision par l'agent de révision.

Mme Charest: Une sur cinq. C'est quand même beaucoup.

M. Gagnon (Jean-Yves): D'après ce qu'on nous dit dans des organisations semblables à la nôtre, c'est à peu près la norme, une sur cinq. Ça voudrait dire que l'agent d'indemnisation se serait trompé une fois sur cinq, mais, encore une fois, c'est sur 3 % des décisions. Alors, en nombre, ça ne fait pas beaucoup.

Mme Charest: O.K. Et, quand ils révisent, qu'est-ce qui fait foi de tout? Est-ce que c'est le diagnostic médical ou si c'est strictement les règles et les normes édictées par la loi, par le cadre de la loi?

M. Gagnon (Jean-Yves): Ça peut être les deux.

Mme Charest: Quel est le mélange de ces deux et quel est, comment je dirais, le poids le plus lourd par rapport à la révision d'une décision?

M. Gagnon (Jean-Yves): S'il s'agit de réviser une décision simplement sur la base de... Si la personne se plaint que l'agent d'indemnisation s'est trompé dans l'interprétation qu'il a faite de la loi ou des règlements, bien, à ce moment-là, l'agent de révision va se baser tout simplement sur l'interprétation de la loi ou du règlement. Par contre, dans bien des cas de révision, ce qui arrive, c'est que l'accidenté se présente en révision avec une nouvelle évaluation médicale, par exemple, et, à ce moment-là, évidemment l'agent de révision rend sa décision après avoir vu la nouvelle évaluation médicale. Ça se présente assez souvent, ce cas-là.

Mme Charest: Et le poids de l'évaluation médicale... Parce que, quand les citoyens se présentent avec une évaluation médicale, c'est leur médecin traitant qui...

M. Gagnon (Jean-Yves): C'est leur médecin traitant, en général, oui.

Mme Charest: Et la Régie a aussi son équipe de médecins qui fait aussi une contre-expertise?

M. Gagnon (Jean-Yves): Dans certains cas. Dans 85 % des cas, c'est l'évaluation qui est faite par le médecin traitant qui est acceptée, mais, dans certains cas, lorsqu'il s'agit de problèmes médicaux très complexes, comme la majorité des médecins traitants sont des médecins de médecine générale, nous, on va faire affaire avec un médecin spécialiste pour évaluer un problème particulier, et ça, c'est à peu près dans 15 % des cas.

Mme Charest: Vous allez utiliser quel type de spécialité? Bon, les cérébros, les spécialistes...

M. Gagnon (Jean-Yves): Toutes les spécialités. On a 400 médecins correspondants à travers le Québec, auxquels on demande à peu près 12 500 évaluations médicales par année.

Mme Charest: Parce que, là, on arrive dans le pointu, et c'est là que les gens ont des insatisfactions par rapport à toute société d'État qui indemnise des victimes. Que ce soit à la CSST ou chez vous, je pense que le phénomène est le même. Moi, je veux savoir qui a raison. Est-ce que c'est automatiquement le médecin rattaché à la Régie ou si le médecin spécialiste... Est-ce que vous allez chercher des spécialistes indépendants? Parce qu'au Québec on n'en a pas 150, spécialistes dans certaines spécialités médicales.

M. Gagnon (Jean-Yves): Les 400 médecins dont je vous parle sont tous des spécialistes indépendants qui sont en pratique privée, en médecine, à travers le Québec, et ce sont des gens avec qui on communique pour avoir une opinion médicale, à l'occasion.

Mme Charest: Mais ce sont toujours les mêmes.

M. Gagnon (Jean-Yves): Mais ce ne sont pas nos employés.

Mme Charest: Sans que ce soit vos employés, ce sont toujours ces mêmes médecins là auxquels vous vous référez.

M. Gagnon (Jean-Yves): Il y en a 400 auxquels on réfère à tour de rôle, selon la spécialité, selon la région, selon les besoins.

Mme Charest: C'est parce que ce que j'essaie de comprendre: C'est quoi, le lien des médecins spécialistes par rapport à la SAAQ, et ça, dans un contexte où on a le citoyen qui, lui, a un verdict d'un médecin qui est le sien et qui peut être aussi d'un autre médecin spécialiste? Parce qu'il n'y a pas juste des omnis qui examinent les... Et les rapports médicaux des accidentés de la route ne sont pas seulement des rapports d'omnipraticiens. Il y a aussi des spécialistes en région qui font des rapports médicaux là-dessus, là.

M. Gagnon (Jean-Yves): Comme je vous disais tout à l'heure, 85 % du temps, c'est le rapport du médecin traitant qui est utilisé pour prendre la décision. Dans 85 % des cas, on ne questionne même pas la décision du médecin traitant, c'est sa décision qui passe.

Mme Charest: O.K. Et, à titre d'exemples, c'est quoi les cas où, là, vous questionnez le verdict médical du médecin traitant?

M. Gagnon (Jean-Yves): C'est quand il y a des problèmes médicaux très complexes qui nécessitent une expertise médicale bien précise. Je ne sais pas, Marc Giroux est médecin, alors peut-être qu'il pourrait vous donner un exemple.

Le Président (M. Côté): M. Giroux.

M. Giroux (Marc): Oui. Bon, Marc Giroux, directeur des politiques et programmes. Je me permets un petit commentaire. Ce qu'on recherche par les expertises médicales, c'est de l'information médicale qui reflète la réalité de l'accidenté. Cette expertise-là ou cette information-là peut être fournie par le médecin traitant, peut être fournie par l'expert de l'accidenté, peut être fournie par l'expert de la SAAQ. Nous, qu'est-ce qu'on fait, c'est qu'on regarde le poids relatif de cette information médicale là. Celle qui est la plus complète, c'est elle qui a prépondérance. Vous allez me dire: Comment on fait pour savoir si elle est complète? Bien, entre autres choses, le Collège des médecins, suite aux commentaires ou à la problématique que vous avez soulignée à l'effet que, bon...

Mme Charest: Il y a des guides de pratique qui existent.

M. Giroux (Marc): C'est ça. Ils ont effectivement produit un guide de pratique. Nous, on respecte ce guide de pratique là et on apprécie l'information. Autrement dit, on peut avoir un excellent spécialiste, mais, s'il a fait un examen incomplet, on va peut-être se fier plus au rapport du médecin généraliste qui est mieux fait, qui va avoir examiné la personne, l'avoir questionnée, l'avoir vraiment examinée, avoir passé des examens radiologiques. Donc, la meilleure information, c'est celle qu'on va retenir. C'est ça.

Nous, ce qu'on dit à nos experts d'ailleurs lorsqu'on les forme à la Loi sur l'assurance automobile, on leur dit: Ce qu'on veut, nous, ce n'est pas d'épargner de l'argent sur le dos des accidentés, on veut tout simplement la vérité. On veut la vérité objective, parce que la Société de l'assurance automobile a les fonds nécessaires pour payer des indemnités. On n'a pas reçu des ordres de nos patrons de dire: Bien, là, il faut que tu coupes à gauche et à droite. Je pense que vous le savez, on a une situation financière confortable, si on peut s'exprimer ainsi.

Le Président (M. Côté): M. Privé, qui avait un complément.

M. Privé (Jacques): Oui, Jacques Privé, vice-président aux services aux accidentés. Peut-être, madame, compléter l'information. Lorsqu'on décide de demander des expertises, il y a un groupe, indépendamment, disons, des opérations, à partir du nombre de spécialistes que nous avons qui, en fait, sont intéressés à faire de l'expertise, sur une base aléatoire, les expertises leur sont envoyées et ils ne sont jamais choisis par un de nos médecins. C'est un secrétariat indépendant, et sur une base aléatoire, qui distribue à ceux qui sont intéressés, naturellement dans la spécialité.

Comme vous le savez, il y a des types de spécialité au Québec où on n'en a à peu près plus. Exemple, les neurochirurgiens, à Québec, on n'en a plus aucun qui veut faire de l'expertise. Or, à l'occasion, on en demande soit de Chicoutimi, Trois-Rivières ou de Montréal parce qu'on n'en a pas. Alors, c'est bien évident, dans des cas précis comme ça, il faut bien se rendre compte que le même ou les mêmes, quand il y en a juste sept, huit au Québec, vont avoir plus d'expertises que d'autres, c'est bien certain.

Mme Charest: O.K. Ça, je comprends ça. Je m'attendais un peu à ce genre de commentaire, mais je pense qu'il fallait que ça soit éclairci pour les gens qui vont prendre connaissance de nos discussions.

Je voudrais revenir aussi sur le fait que vous allez transformer, M. Gagnon, vos services de renseignements en quelque chose qui va être comme un guichet unique, là.

M. Gagnon (Jean-Yves): À toutes fins pratiques, oui.

Mme Charest: Quelque chose comme ça. Ça ressemble à ça, en tout cas. Il n'y aurait pas un risque potentiel d'engorgement ou, enfin, de saturation? Parce que vos agents, vous en avez combien pour répondre à une clientèle quand même assez importante? Et le «case flow»...

M. Gagnon (Jean-Yves): Le «caseload».

(15 h 30)

Mme Charest: ...que bien des intervenants ont et dont ils disent que c'est trop lourd puis que ça les empêche de répondre correctement aux citoyens, est-ce que vous avez mesuré ça, là, pour ne pas qu'on crée un autre problème?

M. Gagnon (Jean-Yves): Oui, effectivement, on a mesuré. Ce qui arrive, c'est que la trentaine de personnes qui font actuellement de la réponse téléphonique, on va prendre ces 30 postes-là et on va faire 30 agents d'indemnisation avec ça. Alors, on va augmenter considérablement le nombre d'agents, et ça va nous permettre de répartir le nombre de dossiers entre plusieurs personnes, ce qui va donner plus de temps aux agents pour parler à leurs victimes.

Mme Charest: O.K. Vous avez toujours 3 000 fonctionnaires, à la SAAQ? Combien?

M. Gagnon (Jean-Yves): 2 700 à peu près.

Mme Charest: O.K. Et de ces 2 700, il y en a combien dans les indemnités et la réadaptation, les différents services, là? Parce que ça, c'est les deux services, je dirais, les plus sensibles de la Société. Alors, c'est quoi, la proportion?

M. Gagnon (Jean-Yves): À l'indemnisation comme telle, là, qui relève de M. Privé, il y a 330 personnes à peu près; à la réadaptation – la réadaptation, c'est un service qui est régionalisé – si on prend les 67 conseillers en réadaptation plus leur personnel de soutien, ça fait peut-être une centaine de personnes au maximum. Alors, en tout, c'est à peu près 425, 430 personnes qui s'occupent de l'indemnisation à la Société.

Mme Charest: Je suppose que ces gens-là ont de la formation continue dans leur fonction, dans leur tâche?

M. Gagnon (Jean-Yves): Absolument. Oui. Et on veut l'accentuer, la formation continue, parce qu'on se rend compte que nos agents d'indemnisation, en particulier, ont besoin d'être continuellement mis à jour sur les nouveaux développements médicaux parce qu'ils prennent des décisions qui impliquent des gestes médicaux la plupart du temps, il faut qu'ils consultent régulièrement les médecins; il faut qu'ils soient formés à la loi, à la réglementation, continuellement rafraîchis. Alors, la formation continue, pour nous autres, c'est vraiment fondamental.

Résultat des campagnes de sensibilisation à la sécurité routière

Mme Charest: Sur un autre volet de votre mandat, la sécurité routière, vous avez des objectifs pour diminuer le nombre moyen par année de décès et de blessés graves. Vous avez fait, dans le passé, des campagnes quand même assez importantes, pour ne pas dire très importantes, en termes d'investissements, de sous, de ressources humaines aussi, parce que vous avez des équipes qui travaillaient là-dessus, sur, bon, des règles de sécurité routière.

Moi, j'aimerais avoir une idée plus précise de ce que ça a donné de façon concrète. Est-ce que vous avez pu mesurer à un moment donné l'atteinte de vos objectifs par des mesures pour mesurer ça, ces campagnes-là?

M. Gagnon (Jean-Yves): Il y a deux mesures assez évidentes. C'est, d'une part, le bilan routier. Comme vous le savez, on publie annuellement... À la Société, c'est nous qui donnons les statistiques pour tous les accidents de véhicules automobiles au Québec, et

on voit que, en 1974, il y avait eu 2 200 morts sur les routes au Québec. L'année dernière, il y en a eu 796. Alors, on voit à quel point il y a eu un progrès considérable. Et cette année, comme je vous disais tout à l'heure, selon les statistiques préliminaires dont on dispose, on s'en va probablement vers un record du peu de morts sur les routes et de blessés graves et légers. Alors, ça, c'est une mesure qui est très importante pour nous.

Mme Charest: Oui, mais elle est quand même – je m'excuse de vous interrompre – aléatoire, parce qu'il faut la mesurer sur plusieurs années. Parce qu'on sait très bien qu'une croissance économique amène un plus grand nombre de kilomètres parcourus par les citoyens, dépendamment de leur capacité financière. Le contexte économique joue beaucoup, le climat et plein de facteurs que vous connaissez bien. Quand vous analysez sur trois ans, sur cinq ans, il n'y a pas juste cette conjoncture-là, là, qui fait que le bilan est...

M. Gagnon (Jean-Yves): Quand on constate une diminution de plus que de 50 %, pas mal plus que 50 %, en 20 ans, je pense que pendant ces 20 ans là, comme vous le savez, il y a eu des cycles économiques. Et indépendamment des cycles économiques...

Mme Charest: Tout à fait. Ils ont fluctué, et le bilan aussi a fluctué, on l'a vu.

M. Gagnon (Jean-Yves): Oui, mais, si vous regardez la courbe – je ne l'ai pas ici – la courbe est continuellement en descente.

Mme Charest: Elle descend. C'est vrai.

M. Gagnon (Jean-Yves): Elle descend continuellement, continuellement. Je pense que c'est dû évidemment à une multitude de facteurs, mais je pense que les efforts de la SAAQ pour diminuer le nombre d'accidents d'automobiles sont très importants et amènent des résultats.

Je vais vous donner juste un exemple. L'année dernière, le gouvernement a adopté la loi n° 12 qui était un amendement important au Code de la sécurité routière, qui visait particulièrement la conduite avec facultés affaiblies, la conduite durant sanction. Bien, on se rend compte déjà cette année que cette loi-là donne des résultats très, très encourageants parce que le bilan routier est en amélioration importante cette année. Alors, ce sont tous des gestes qui permettent de dire que la Société a connu un succès, je crois, assez remarquable en sécurité routière.

L'autre succès, et, à ce moment-là, si on le regarde du côté de l'indemnisation, on sait, par exemple, que, si on n'avait pas réduit le bilan routier au Québec, les dépenses annuelles en indemnisation seraient à peu près du double de ce qu'elles sont actuellement aujourd'hui. On dépense grosso modo 700 000 000 \$, si on parle des déboursés plus l'argent qu'on verse à nos réserves actuarielles. On dépenserait 1 500 000 000 \$ par année si on n'avait pas baissé le bilan routier. Ça aussi, c'est une mesure importante des succès qu'on a réussi à obtenir avec toutes nos mesures de sécurité routière.

Mme Charest: On peut vous l'accorder, il y a eu effectivement des résultats suite à ces campagnes-là, et je profite du fait que vous ayez des résultats suite à vos campagnes pour vous poser la dernière question. La Société de l'assurance automobile est quand même une société d'État qui ne vit pas de pauvreté, elle a quand même des bons surplus. Expliquez-moi pourquoi les indemnités ne sont pas plus intéressantes qu'elles le sont présentement pour les victimes? Est-ce qu'il n'y aurait pas lieu de revoir aussi... Parce que le coût de la vie et les exigences...

La Société de l'assurance automobile, elle est payée par les citoyens conducteurs et usagers de la route, et, lorsque vient le temps d'indemniser ces victimes-là, vous êtes à même de savoir que les gens ne sont pas, comme je dirais... Ce n'est pas une question de satisfaction, mais les indemnités souvent ne sont pas à la hauteur de ce que ça représente pour un individu aux prises avec un problème d'accident de la route.

M. Gagnon (Jean-Yves): Ce qu'on peut répondre à ça, c'est que nos indemnités sont selon les comparaisons faites par des gens indépendants. Particulièrement, il y a une étude très récente d'un professeur de l'Université Laval qui a comparé ce qu'on verse en indemnités avec ce qui serait accordé par les tribunaux, si on devait recourir aux tribunaux, et ce qui se donne ailleurs, et le professeur en question concluait que nos indemnités étaient aussi généreuses que ce qui serait donné par les tribunaux. En plus de ça, on n'a pas besoin de dépenser les frais qui sont 25 %, 30 %, des fois, pour les frais d'avocats pour les obtenir.

Nos indemnités... Si je pense, par exemple... Un autre fait qui est très important, et très important d'insister, c'est que toutes nos indemnités, quelles qu'elles soient, sont indexées au coût de la vie. À chaque année, les montants sont augmentés d'année en année. Le remplacement de salaire, par exemple, est rendu à 50 000 \$ par année, 90 % du salaire net jusqu'à 50 000 \$ par année. C'est beaucoup au-dessus du salaire moyen au Québec. Nos indemnités pour séquelles, dont je parlais tout à l'heure, qui sont à 135 000 \$ maximum aujourd'hui vont probablement augmenter à 175 000 \$ si la loi est adoptée à l'automne.

L'assurance-vie. On s'est fait reprocher souvent que notre montant minimum d'assurance-vie, qui est à peu près de 17 500 \$ pour une personne... un enfant qui n'a pas de personnes à charge, etc., ses parents recevaient 17 500 \$. Dans le même projet de loi dont je vous parlais tout à l'heure, n° 429, qui est devant l'Assemblée nationale, ce montant-là sera augmenté à 40 000 \$, le minimum deviendra 40 000 \$. Ce qui est beaucoup plus considérable que ce que donne la CSST, par exemple. La CSST donne 5 000 \$, je pense, dans des cas semblables; nous, on va donner 40 000 \$. Alors, nos indemnités sont généreuses si on compare avec ce qui se fait ailleurs. En plus, elles sont indexées.

Mme Charest: Alors, je constate que mon information n'était pas à jour. Merci de ces informations. Merci.

Le Président (M. Côté): Merci. Alors, M. le député de Pontiac.

M. Middlemiss: Merci, M. le Président. À la réponse à la députée de Rimouski, vous avez dit que, depuis la loi n° 12, ça a amené une amélioration. De quelle façon vous pouvez indiquer que c'est dû à la loi n° 12 et pas à d'autres facteurs? De quelle façon vous avez établi ça?

M. Gagnon (Jean-Yves): Bien, écoutez, ce n'est pas encore scientifiquement démontré que c'est dû à la loi n° 12, parce que c'est trop récent encore. Mais on constate une chose, c'est que la loi n° 12 a été adoptée l'année dernière, toutes ses mesures sont entrées en vigueur le 1er décembre dernier. Si on se fie au passé, on sait que, dans toutes les années où il y a eu de l'activité économique quand même bonne au Québec – je pense que le PNB, cette année, a augmenté quand même plus que dans les dernières années... dans les années où il y a eu une activité économique importante et où il a fait beau en plus, il y a toujours eu dans le passé des augmentations dans le bilan routier. Quand les gens circulent plus puis qu'il fait beau, il y a plus d'accidents.

(15 h 40)

Cette année, il a fait beau, l'activité économique a été quand même bonne, puis les accidents ont baissé, puis ont baissé assez, de façon importante. Alors, on essaie de trouver des explications puis on se dit... Bon, il y a peut-être toutes sortes d'explications possibles, mais la loi n° 12 y est sûrement pour quelque chose. Je peux vous donner comme exemple le fait que jusqu'à date, cette année, en vertu de la loi n° 12, et ça, c'est depuis le 1er décembre, il y a eu au Québec 19 500 véhicules de saisis pour des personnes qui conduisaient sans permis. On est rendu à 19 500 véhicules saisis depuis le 1er décembre. Bien, ces gens-là, dans le passé, auraient conduit sans permis et, comme ce sont des gens qui conduisent sans permis, ce sont les gens les plus dangereux sur la route, ceux qui ont le plus de points de démerite, ceux qui ne respectent pas les lois. Bien, si on en a enlevé de la route 19 500, ça fait probablement un certain nombre d'accidents de moins.

Les mesures pour l'alcool aussi ont été renforcées de façon considérable, et on voit par les sondages que le nombre de personnes qui conduisent en état d'ébriété a diminué. Alors, je pense que ce ne sont pas des indicateurs encore fiables parce que ça ne fait pas assez longtemps, mais on est convaincu que la loi n° 12 y est pour quelque chose.

M. Middlemiss: Ces 19 000 là, avez-vous vérifié si ces gens-là ont déjà eu des accidents? Quel était le nombre d'accidents que ces gens-là... Vous les connaissez, donc vous savez qui ils sont, est-ce que vous avez vérifié pour voir si, dans le passé, ces gens-là étaient responsables d'accidents sur la route?

M. Gagnon (Jean-Yves): Non, malheureusement on n'a pas fait cette vérification-là.

M. Middlemiss: Il me semble que ça serait élémentaire. C'est de cette façon-là qu'on pourrait... Si on dit que ces gens-là ont participé à améliorer le bilan routier, il me semble qu'on pourrait faire une vérification.

M. Gagnon (Jean-Yves): Oui. Peut-être que je pourrais demander à Martin, notre directeur de la planification, de répondre là-dessus. Il y a une étude en cours.

M. Breton (Martin): Oui, Martin Breton. En fait, on n'a pas regardé pour ces gens-là un à la fois. Sauf qu'on a fait des études, quand on a fait la tarification, et on a réalisé que les gens qui perdaient leur permis... généralement ceux qui perdent leur permis ont six fois plus d'accidents que les autres. Trois à six fois, ça dépend des strates, mais on sait que c'est prouvé que ces gens-là généralement, ceux qui perdent leur permis, bien, c'est parce qu'ils sont délinquants, qu'ils ont un profil qui fait qu'ils ont plus d'accidents. Ça fait que les 19 000, un après l'autre, on ne pourrait pas dire, mais globalement on sait que les gens qui perdent leur permis ont beaucoup plus d'accidents, de façon très significative, plus que les autres. Ça fait que, quand on peut les sortir de la route, c'est sûr que ça a un impact sur le bilan routier.

M. Middlemiss: O.K. De ces gens-là qui ont perdu leur permis, combien c'était parce qu'ils ont payé leur amende en retard ou parce que quelqu'un a conduit avec un permis qui ne leur permettait pas de conduire un véhicule commercial? Avez-vous regardé ça? C'est bien beau, des habitués, d'accord, c'est un peu le but de tout ça, mais dans le nombre de gens qui ont perdu leur permis puis que leur auto a été confisquée, il y en a plusieurs que ce n'était certainement pas des choses graves.

M. Gagnon (Jean-Yves): Bien, dans tous les cas, c'étaient des gens qui conduisaient sans permis de conduire. Bon. Alors, sans permis de conduire, ça peut être pour une infraction au Code criminel, conduite avec facultés affaiblies, ça peut être pour accumulation de points de démerite ou c'est pour amendes impayées, des amendes relatives à la sécurité routière, tout le temps. Alors, c'est les trois catégories.

M. Middlemiss: Moi, j'en ai des cas, M. Gagnon. J'ai deux cas chez moi où une personne avait un billet d'infraction et l'a payé par la poste en retard et, parce qu'il était en retard, on a ajouté un montant. Il s'est fait arrêter, et là on a confisqué son auto puis on lui a enlevé son permis.

M. Gagnon (Jean-Yves): Bien, il n'avait déjà pas son permis.

M. Middlemiss: Non, non, il avait son permis. Bien, on l'avait suspendu parce qu'on a dit qu'il n'avait pas payé... en retard.

M. Gagnon (Jean-Yves): Oui, c'est ça.

M. Middlemiss: Mais, il devait... Donc, ce sont des cas là et combien est-ce qu'il y en a comme ça? Si on veut réellement établir: oui, voici l'effet positif de tout ça, il me semble qu'il faut tenter de faire les catégories. Je peux comprendre qu'on dise que les gens qui perdent leur permis ce sont des habitués, qu'ils doivent des centaines et des centaines sinon des milliers de dollars d'amendes ou bien ils ont été pris pour alcool au volant, je comprends ça, mais les autres? Il y en a que, pour des raisons médicales, on leur a enlevé, parce que leur certificat n'était pas rentré en...

M. Gagnon (Jean-Yves): Ça peut arriver.

M. Middlemiss: Ah oui! Il y en a plusieurs. Moi, j'en ai eu plusieurs dans mon comté aussi, hein?

M. Gagnon (Jean-Yves): C'est possible.

M. Middlemiss: Donc, c'est pour ça qu'il me semble que, si on veut réellement établir: voici, le fait positif sur notre bilan routier, c'est ça, il faudrait certainement être capable d'établir sur une base scientifique.

M. Gagnon (Jean-Yves): Vous avez tout à fait raison. D'ailleurs, la mesure est trop récente encore pour qu'on puisse connaître exactement l'impact. Mais je suis sûr, quand ça fera au moins un an que la loi sera en vigueur... On avait l'intention d'ailleurs d'essayer de faire des études pour démontrer si, oui ou non, ça avait eu l'impact estimé, parce qu'on prévoyait que la loi n° 12 à elle seule pourrait faire baisser le bilan routier d'au moins 10 % au Québec; alors, on va le mesurer pour savoir si on a réalisé notre objectif. En tout cas, tout ce qu'on peut dire, c'est qu'à date les indications sont dans ce sens-là. Mais on n'est pas assez avancé encore pour pouvoir le dire scientifiquement, comme vous dites.

M. Middlemiss: Regardez, est-ce que...

La Présidente (Mme Barbeau): Vous avez terminé?

M. Middlemiss: Sur ça? Non. Excusez-moi.

La Présidente (Mme Barbeau): Non, allez-y.

M. Middlemiss: Est-ce que vous pourriez nous fournir les données sur ça, à la commission? Ce que vous avez, à date, sur les cas, et ainsi de suite.

M. Gagnon (Jean-Yves): Les données sur l'application de la loi n° 12...

M. Middlemiss: À date.

M. Gagnon (Jean-Yves): ...a date? Oui, oui, ce sont des données qui sont toutes disponibles, ça, oui.

Processus de révision des décisions (suite)

M. Middlemiss: D'accord. O.K. Deuxième question. Vous avez mentionné tantôt que vous travaillez de concert avec la CSST et la Régie des rentes. Est-ce que, dans vos échanges, ça se pourrait que vous pourriez vous calquer, par exemple, sur la CSST?

Parce que souvent, dans le cas de révision, le Barreau du Québec, le Protecteur du citoyen, les groupes d'accidentés ont toujours décrié la révision qu'ils trouvaient que c'était... comme ils l'indiquaient tantôt, la CSST ont changé, eux, maintenant, ils ne l'ont plus, le bureau de révision.

M. Gagnon (Jean-Yves): Bien, ils ont changé le nom.

M. Middlemiss: Regardez, il semblerait que, s'ils ont changé et que les gens... pour les accidentés, est-ce qu'ils ne sentent pas leur sort... parce qu'ils trouvent, ces gens-là, que la décision est assez partielle quand tu as un sur cinq, tu sais.

M. Gagnon (Jean-Yves): Écoutez, je pense que c'est important de mentionner que le but du bureau de révision, c'est de permettre un accès rapide, simple, peu coûteux des accidentés à une révision administrative, c'est ce que la Loi sur la justice administrative au Québec vient tout juste d'édicter et c'est ce en vertu de quoi le bureau de révision existe.

Maintenant, je comprends; quand vous dites que le Barreau et certains avocats contestent l'existence du bureau de révision, bien je peux comprendre qu'il y va de leur intérêt de le contester. Parce qu'en révision...

M. Middlemiss: Le Protecteur du citoyen... Attendez une seconde, on ne veut pas faire un procès...

M. Gagnon (Jean-Yves): Non, non, je ne veux pas faire de procès, mais...

M. Middlemiss: Non, non, mais le Barreau, ce n'est pas nécessairement un individu, là.

M. Gagnon (Jean-Yves): Non, je sais.

M. Middlemiss: Ça représente, et ils ont certainement le droit d'émettre des opinions. Parlons du Protecteur du citoyen, parlons des accidentés, ces gens-là aussi...

M. Gagnon (Jean-Yves): Bien, à notre connaissance, chez nous, en tout cas à la Société, le Protecteur du citoyen ne conteste pas l'existence du bureau de révision, à ma connaissance, et les accidentés non plus. Ce sont les avocats qui représentent les accidentés qui contestent l'existence du bureau de révision, parce qu'en révision il n'y a pas d'avocats, c'est tout simplement l'accidenté lui-même qui se défend, qui fait valoir son point de vue. C'est simple, c'est rapide, ça ne coûte pas cher, ça ne coûte rien, alors que, dès que ça va au Tribunal administratif, évidemment il y a en général la présence d'avocats. Donc, c'est de l'intérêt des avocats que ça aille tout de suite au Tribunal administratif, je pense que c'est assez évident.

Nous, on prétend que c'est à l'avantage des accidentés d'avoir une étape entre les deux. Et, s'il y a une décision sur cinq qui est infirmée par le bureau de révision, bien ça fait, ça, un certain nombre d'accidentés qui sont satisfaits sans que ça ne leur ait rien coûté, sans que ça soit très complexe et déjudiciarisé ces gens-là ont gain de cause.

M. Middlemiss: Mais ça prend neuf mois, puis, vous l'avez dit vous-même, il y a 8 000 cas. Donc, à ce moment-là ce n'est pas vite, ce n'est pas efficace. Pendant ce temps-là, ces gens-là attendent et ces cas-là qu'on a, qui viennent chez nous dans nos bureaux de comté, se plaignent de ça.

M. Gagnon (Jean-Yves): Vous avez raison de mentionner le fait que c'est long actuellement. C'est long parce qu'on a été submergé depuis deux ans de beaucoup plus de cas qu'on pensait. Alors, ce qu'on a décidé de faire, c'est qu'on a ajouté des agents de révision, on a augmenté considérablement le nombre d'agents de révision, il y en a encore d'autres en recrutement au moment où on se parle pour augmenter encore le nombre parce qu'on veut éliminer l'inventaire. On avait, à un moment donné, un inventaire d'à peu près 6 000 cas en attente, on a baissé maintenant à peu près à 4 000 et on vise à baisser encore, de façon importante, cet inventaire-là.

Alors, on pense que, en plus, en remettant en vigueur ce qu'on appelait l'information sur la décision qu'on avait jusqu'en 1995, on devrait en régler un bon nombre également qui n'ont même pas besoin d'aller en révision parce qu'ils ont déjà reçu le maximum de ce qui est prévu à la loi.

Parce que, actuellement, toutes les lettres qu'on leur envoie leur disent: Si vous n'êtes pas satisfait, allez en révision. Alors, il y a des gens qui vont en révision; sans savoir qu'ils ont reçu le maximum, ils vont en révision. Puis ils attendent six mois pour se faire dire: Tu es venu en révision pour rien parce que de toute façon tu avais le maximum. On veut les éliminer ces cas-là à ce moment-là pour que nos agents de révision travaillent sur les vrais dossiers. C'est en train d'être corrigé de façon importante et, d'ici six mois, on va voir probablement une différence marquée dans la rapidité et dans les décisions en révision à la Société.

M. Middlemiss: Quel va être le délai? Là, c'est neuf mois, à peu près?

M. Gagnon (Jean-Yves): On voudrait ramener le délai à trois ou quatre mois au maximum. Actuellement, on est à peu près à six mois ou sept mois. Il ne faudrait pas que ça dépasse trois mois, quant à moi. C'est déjà long, c'est déjà long.

(15 h 50)

M. Middlemiss: Sur le conseil d'administration de la SAAQ, est-ce qu'il y a des accidentés? Est-ce qu'il y en a un nombre? Est-ce que vous tentez de vous calquer aussi sur la CSST?

M. Gagnon (Jean-Yves): Comme vous le savez, la nomination des membres au conseil, c'est à la discrétion du Conseil des ministres, évidemment. On a actuellement une représentante des accidentés sur notre conseil d'administration, qui était elle-même une accidentée de la route, et qui représente les accidentés.

Une voix: ...

M. Gagnon (Jean-Yves): Non.

M. Middlemiss: Ne croyez-vous pas que ce serait mieux, que ce serait avantageux d'en avoir plus pour vous sensibiliser?

M. Gagnon (Jean-Yves): Nous, on n'a aucune objection à ce qu'il y en ait plus. C'est, comme vous savez, à la discrétion du ministre...

M. Middlemiss: Est-ce que vous avez déjà fait la recommandation au Conseil des ministres ou au ministre que ça serait de l'intérêt de la Société de l'assurance automobile d'avoir plus d'accidentés?

M. Gagnon (Jean-Yves): On n'a jamais fait, à ma connaissance, de recommandation dans ce sens-là, sauf au moment où il n'y en avait pas. À ce moment-là, on avait recommandé qu'il devrait y en avoir une, et il y en a une depuis ce temps-là. Depuis ce temps-là, on n'a pas fait de commentaires dans ce sens-là, mais, en ce qui nous concerne, ça a tout simplement été très positif. La madame qui représente les accidentés fait un excellent travail; elle est très attentive aux besoins des accidentés, et on apprécie beaucoup sa participation.

M. Middlemiss: Maintenant, aussi, est-ce que ça se peut que la SAAQ fasse aussi comme la CSST, qu'on accepte le rapport du médecin traitant?

M. Gagnon (Jean-Yves): Bien, on accepte le rapport du médecin traitant, comme je vous le disais tout à l'heure, dans 85 % des cas. On peut difficilement l'accepter dans 100 % des cas, parce que, dans bien des cas, le médecin traitant n'est pas un spécialiste. Alors, on a besoin d'une expertise additionnelle. Mais 85 % c'est déjà quand même beaucoup.

M. Middlemiss: Mais, si le médecin traitant réfère l'accidenté à un spécialiste, donc ce spécialiste-là devient un médecin traitant aussi.

M. Gagnon (Jean-Yves): Effectivement, et, à ce moment-là, il n'y a pas de problème.

M. Middlemiss: Mais souvent vous demandez une contre-expertise aussi?

M. Gagnon (Jean-Yves): C'est très rare qu'on va demander une contre-expertise à un médecin spécialiste. Quand il y a des

demandes d'expertise, c'est parce que le médecin traitant est un médecin de médecine générale et qu'il n'a peut-être pas toutes les connaissances voulues pour un domaine très pointu de la médecine. Mais, comme je vous dis, 85 % du temps, c'est le médecin traitant, on accepte tout simplement son opinion.

Consultations particulières sur le projet de loi n° 429

M. Middlemiss: Une dernière question. On a parlé tantôt du projet de loi n° 429. Il me semble, une façon d'avoir réellement le pouls des accidentés, ce serait certainement de les entendre. Parce qu'on n'a pas fait, la commission parlementaire, article par article, et on a demandé et plusieurs organismes ont demandé d'être entendus dans une consultation particulière. Est-ce que vous êtes prêt à faire la recommandation au ministre, pour vous éclairer dans ce projet de loi, d'avoir une consultation particulière?

M. Gagnon (Jean-Yves): Écoutez, comme vous le savez, ce n'est pas la Société qui décide s'il y aura ou non commission parlementaire ou auditions publiques. Moi, j'ai dit au ministre que c'était évidemment à lui de décider et qu'on va se plier à sa décision, tout simplement. Alors, on n'a pas pris de position là-dessus autre que ça.

M. Middlemiss: La raison pour laquelle je vous posais la question, c'est que vous avez indiqué tantôt qu'au lieu de faire des sondages pour savoir si les gens étaient satisfaits des services, vous allez un peu plus loin. Est-ce que le fait que ces gens-là puissent venir en commission parlementaire exposer... C'est des gens qui sont des accidentés, des gens qui peuvent nous aider à bonifier, c'est ça qu'on est en train de faire. On dit qu'on veut augmenter... C'est quoi? Dans le but principal de réviser le régime d'indemnisation des victimes. Est-ce que, en entendant ces gens-là nous expliquer leur vécu, ça ne pourrait pas nous éclairer dans le sens de vouloir réellement bonifier ce projet de loi là?

M. Gagnon (Jean-Yves): Disons que le projet de loi actuel a été préparé après avoir consulté beaucoup de gens sous forme de sondage et de «focus groups»; on a essayé de trouver quelles étaient les principales doléances des accidentés depuis quelques années, et c'est après avoir entendu ces doléances-là qu'on a préparé le projet de loi. Par exemple, je vous parlais de l'assurance-vie. Les gens nous disaient que c'était insuffisant, quelque 17 400 \$ d'assurance-vie. C'était une des principales plaintes des accidentés. Alors, on a dit: On va porter ça à 40 000 \$. On nous disait: Les montants pour séquelles sont insuffisants; il faut augmenter ça parce que les tribunaux, depuis quelques années, ont augmenté les montants. Alors, nous autres, on s'est dit: O.K., on va s'ajuster.

Alors, tout ça, ça s'est fait après avoir consulté les accidentés, pas nécessairement les mêmes personnes qu'on voit régulièrement dans les journaux, qui sont toujours les mêmes mais qui ne sont pas nécessairement tous représentatifs – je pense que c'est important de le mentionner. Nous, on a procédé plutôt par des sondages et des «focus groups» où on voit beaucoup plus de gens, des vrais accidentés, des gens qui sont des victimes eux-mêmes. Alors, on a fait quand même des consultations. Ça ne s'est pas fait tout simplement, ça, dans nos bureaux.

M. Middlemiss: En d'autres mots, est-ce que vous êtes en train de me dire que les sept groupes qui ont demandé d'être entendus ne sont pas nécessairement représentatifs?

M. Gagnon (Jean-Yves): Écoutez, je ne sais pas quels sont les sept groupes, premièrement, je n'ai pas vu de liste de personnes qui ont demandé d'être entendues. Mais, moi, j'ai tout simplement dit au ministre que c'est à lui de décider, point; nous, on va faire ce que le ministre nous demande. Comme vous le savez, à la Société, on n'a pas un mot à dire là-dedans, c'est les parlementaires qui décident.

M. Gauthrin: Même si on vous prend 500 000 000 \$.

Le Président (M. Côté): Ça va?

M. Middlemiss: Ça va.

Le Président (M. Côté): M. le député de Verdun.

Centralisation du traitement des plaintes

M. Gauthrin: Merci, M. le Président. Trois questions. Je veux entrer maintenant sur les plaintes, s'il vous plaît. Alors, si je comprends bien, en 1996, vous avez instauré un bureau des plaintes. Jusque-là, les plaintes étaient réparties entre les différentes vice-présidences, et, à partir de 1996, vous avez instauré un bureau des plaintes. Vous nous avez transmis un rapport, d'octobre

1997, sur les plaintes dans les différentes vice-présidences et le bureau des plaintes, avec le détail, elles sont réparties après par sous-sections. À l'heure actuelle, si je comprends bien, en 1997, maintenant – parce que, là, le rapport s'arrête ici en 1996 – vous avez tout concentré vos plaintes au bureau des plaintes? C'est ça? Ou comment...

M. Gagnon (Jean-Yves): Quand on parle de plaintes, évidemment ce sont des cas qui n'ont pas pu être réglés dans le processus normal de gestion de la Société. C'est une personne, par exemple, qui a tout essayé, qui n'est pas satisfaite; elle est vraiment frustrée et elle dit: Moi, je veux faire une plainte. C'est une personne qui a vraiment une insatisfaction profonde. Alors, ces gens-là...

M. Gautrin: Avant d'aller à un tribunal administratif, par exemple?

M. Gagnon (Jean-Yves): C'est ça, et à ce moment-là on a un bureau des plaintes qui relève directement de moi...

M. Gautrin: Je comprends.

M. Gagnon (Jean-Yves): ...en fait, qui est tout de suite à côté de mon bureau. La personne en question est une personne qui, je pense, a une bonne expérience en indemnisation à la Société, qui est habituée d'entendre des victimes et qui est très empathique avec ces gens-là, et je pense que ça a donné d'excellents résultats. Heureusement, on constate, par exemple, qu'en 1998...

M. Gautrin: J'avais remarqué, déjà, que depuis 1994, vous aviez une diminution du nombre de plaintes...

M. Gagnon (Jean-Yves): Et ça continue à diminuer.

M. Gautrin: ...et je n'ai pas les chiffres pour 1997, mais il doit y avoir aussi une diminution du nombre de plaintes encore.

M. Gagnon (Jean-Yves): Il y a une diminution encore cette année, en... Il y en a eu une en 1997 et, en 1998, ça continue à diminuer.

M. Gautrin: Mais pas au bureau des plaintes, parce que, au bureau des plaintes... vous transférez maintenant de plus en plus vers le bureau des plaintes.

M. Gagnon (Jean-Yves): Mais le nombre de plaintes reçues au bureau des plaintes...

M. Gautrin: Globalement.

M. Gagnon (Jean-Yves): ...diminue également.

Une voix: ...

M. Gautrin: Je m'excuse.

M. Gagnon (Jean-Yves): Bien, M. Privé mentionnait que la grande majorité des plaintes sont déjà réglées avant d'arriver au bureau des plaintes. Alors...

M. Gautrin: Oui, oui. Non, ça, j'ai compris. Non, non, mais je comprends aussi que c'est le mécanisme. Deuxième question, M. le Président. Il y a le fonds d'indemnisation, et vous n'avez pas parlé des dommages matériels.

M. Gagnon (Jean-Yves): Non.

M. Gautrin: Parce que ce n'était pas l'objet de la commission ou...

M. Gagnon (Jean-Yves): C'est ça, c'est exact.

M. Gautrin: C'est exact. Alors, je n'ai pas de questions à vous poser sur les dommages matériels, etc., comment ça fonctionne, ou...

M. Gagnon (Jean-Yves): Comme vous le savez, le fonds d'indemnisation, c'est une chose dont la Société a hérité au moment de sa formation, il y a 20 ans...

M. Gauthrin: Oui, je le sais, en 1978.

M. Gagnon (Jean-Yves): ...et qui existe toujours, et ça vise à indemniser des gens qui...

M. Gauthrin: Des gens qui sont dans des délits de fuite.

M. Gagnon (Jean-Yves): C'est ça. Alors, ça représente à peu près un déboursé de 2 500 000 \$ par année. Ce n'est pas considérable. C'est des cas exceptionnels, et ça se maintient...

M. Gauthrin: C'est-à-dire que c'est des cas exceptionnels. Dans les cas de délits de fuite, c'est des gens... Comment? C'est des personnes qui... Mais il y a quand même pas mal de délits de fuite.

M. Gagnon (Jean-Yves): Mais il faut des délits de fuite et il faut des dommages constatés par un policier. Il y a un certain nombre de conditions qui doivent être respectées.

M. Gauthrin: Par exemple, les gens qui accrochent mon automobile dans un parking, ce n'est pas...

M. Gagnon (Jean-Yves): Il faut qu'il y ait des témoins, il faut qu'il y ait quand même... On sait que c'est des gens qui n'ont pas d'assurance évidemment, parce qu'on paie, nous, si seulement la personne n'a pas une autre assurance.

M. Gauthrin: Ah! Si la personne n'est pas assurée...

M. Gagnon (Jean-Yves): On est le dernier payeur, l'ultime.

M. Gauthrin: Ah bon! Ça veut dire que vous ne pouvez pas remplacer mon déductible ou... Ha, ha, ha!

M. Gagnon (Jean-Yves): Non, non. Ha, ha, ha!

M. Middlemiss: C'est ton assurance qui va payer. Ha, ha, ha!

M. Gagnon (Jean-Yves): C'est pour ça que ce n'est pas un gros montant de déboursé; c'est environ 2 500 000 \$ par année.

M. Gauthrin: Je comprends. Alors, j'ai une dernière question, M. le Président.

Le Président (M. Côté): Oui, M. le député de Verdun.

Personnel occasionnel à la SAAQ

M. Gauthrin: Je sais que c'est parce que nous avons la chance de vous rencontrer. Cette commission est toujours préoccupée aussi par les occasionnels. Je sais que ce n'est pas l'objet de notre rencontre ici, mais, si vous m'autorisez une question à cet effet-là. J'ai été frappé par le nombre important d'occasionnels qu'il y a à la Société. Si je trouve la page... Je vais le dire de mémoire: grosso modo, vous avez de l'ordre de 2 000 employés et 500 occasionnels. Enfin, je dirais ça, de mémoire; si vous me laissez le temps, je vais retrouver la page exacte. Je trouve qu'il y a... Vous l'avez trouvée pour moi? C'est ça. Alors, vous avez essentiellement 2 247 et 572 occasionnels.

(16 heures)

Je trouve que c'est beaucoup d'occasionnels. Vous savez qu'on s'est interrogés ici, dans la commission, sur l'existence de ce qu'on a appelé les «faux occasionnels», c'est-à-dire des gens réembauchés année après année sur des contrats. Le secrétaire me fait remarquer qu'il y en a 240, par exemple, qui seraient occasionnels depuis cinq ans en constante. Je me pose des questions face à ça. Est-ce qu'il y a une raison particulière? Je comprends que, par exemple dans la voirie, on a des occasionnels réguliers parce que, bon, l'hiver, on ne fait pas de gravelle, comme dirait mon collègue de Pontiac, mais, quand même, la SAAQ, pourquoi vous avez tant d'occasionnels?

M. Gagnon (Jean-Yves): C'est qu'à la SAAQ on a un cas un peu spécial, ce sont nos centres de services répartis à travers le

Québec. On a 47, 48 centres de services, répartis à travers le Québec, qui s'occupent de permis de conduire et d'immatriculation, et, dans les centres de services, il y a à peu près la moitié des employés qui sont des occasionnels parce que le volume de travail fluctue énormément d'un mois à l'autre, d'une semaine à l'autre et même d'une journée à l'autre. Alors, on a une entente depuis plusieurs années avec les syndicats, le Syndicat des fonctionnaires du Québec particulièrement, qui nous permet d'avoir des occasionnels à temps partiel. Ce sont des gens qui, dans nos centres de services, vont venir travailler, mettons, trois jours par semaine, ou bien cinq heures par jour, ou bien trois semaines par mois. Ce sont des gens qui travaillent à temps partiel pour justement suivre le...

M. Gauthrin: Mais pourquoi ils ne seraient pas permanents à temps partiel...

Une voix: Réguliers.

M. Gauthrin: ...réguliers à temps partiel comme vous avez dans le régime de la santé?

M. Gagnon (Jean-Yves): Bien, ça n'existe pas, chez nous, des réguliers temps-partiels. Ce sont des occasionnels, mais ce sont des occasionnels qui sont avec nous, dans bien des cas, depuis 10, 15 ans, là. C'est des gens qui ont choisi de faire du temps partiel, mettons 15 heures, 20 heures, 25 heures par semaine, et c'est pour nous permettre de suivre l'offre et la demande dans nos centres de services, tout simplement.

M. Gauthrin: Je comprends ça, que c'est utile, mais on nous a fait valoir devant la commission le statut parfois difficile et précaire dans lequel se trouvaient les occasionnels.

M. Gagnon (Jean-Yves): Effectivement, il peut y avoir des cas...

M. Gauthrin: Je n'ai pas à faire la négociation pour eux, je suis d'accord avec vous.

M. Gagnon (Jean-Yves): Ha, ha, ha! Non, je comprends. Mais pour nous c'est très satisfaisant, et je vous avoue que les gens semblent satisfaits, en général en tout cas, de ce fonctionnement-là parce que, la plupart du temps, c'est des gens qui sont très heureux de travailler à temps partiel et qui ne veulent pas nécessairement travailler à temps plein. Bon, c'est tout le problème des occasionnels dans la fonction publique, mais, par contre, si on regarde ce qui se passe dans l'entreprise privée... Et, nous, on est à même de comparer parce que nos services de permis de conduire et d'immatriculation sont à la fois offerts par nos centres de services et nos mandataires privés. On a 47 ou 48 bureaux.

M. Gauthrin: Je comprends ce que vous me dites. Néanmoins, je vous ferai remarquer qu'une des recommandations au Conseil du trésor que nous avons eues ici, c'était que, pour tous ceux qui étaient occasionnels réguliers depuis une certaine date – je pense que c'était cinq ans...

Des voix: Plus de cinq ans.

M. Gauthrin: ...ou plus de cinq ans – il y ait un effort pour les considérer comme réguliers, quitte à ce qu'ils soient réguliers à temps partiel, à ce moment-là.

M. Gagnon (Jean-Yves): Temps partiel. Moi, je n'aurais pas d'objection à ça, évidemment. À ce moment-là, ce ne serait pas un coût additionnel pour nous.

M. Gauthrin: Ce ne serait pas un coût additionnel pour vous, mais faites attention, on parle...

M. Gagnon (Jean-Yves): Mais c'est un problème de loi de la fonction publique.

M. Gauthrin: Non, je comprends tout ça, mais il faut penser aussi que, dans chaque personne occasionnelle, vous avez un individu, et ce serait une forme, pour elle, de sécurisation de son travail et de...

M. Gagnon (Jean-Yves): Effectivement.

Le Président (M. Chagnon): Vous avez au moins un employé à temps plein qui est occasionnel depuis 14 ans et demi, qu'on a rencontré ici, à cette commission.

Des voix: Oui.

Une voix: Au Service des communications.

M. Gagnon (Jean-Yves): Oui, on en a un qui a peut-être le record dans la fonction publique.

Le Président (M. Chagnon): Je ne veux pas l'identifier, mais... Ha, ha, ha!

M. Gagnon (Jean-Yves): Ah oui, puis c'est un excellent employé, puis on cherche par tous les moyens possibles à le nommer permanent parce qu'on est très satisfaits de ses services.

M. Gautrin: Non, mais justement j'ai la chance de parler avec vous, donc je sais que ce n'est pas...

Le Président (M. Chagnon): Pourquoi vous ne le nommez pas?

M. Gautrin: Vous ne pouvez pas le nommer permanent parce que, si vous le nommez permanent, si vous ouvrez son poste permanent, ce que je comprends bien...

M. Gagnon (Jean-Yves): Les autres ont la priorité.

M. Gautrin: ...les autres auraient la priorité sur lui et vous le perdrez. Est-ce que je comprends bien la situation?

M. Gagnon (Jean-Yves): C'est exactement ça, et on ne veut pas le perdre. Ha, ha, ha!

M. Gautrin: Et vous ne voulez pas le perdre.

M. Middlemiss: Une mesure de protection. Ha, ha, ha!

M. Gautrin: Donc, à l'heure actuelle, ça prend une nécessité de ce qu'on m'avait suggéré, c'est-à-dire que, par décret ou par loi, tous les occasionnels ayant plus de cinq ans sur le même poste ou n ans sur le même poste puissent, à ce moment-là, être considérés comme...

M. Gagnon (Jean-Yves): Ça, c'est une solution. L'autre solution dans notre cas, c'est que les listes de...

Le Président (M. Chagnon): Vous pourrez lui dire qu'on ne l'a pas oublié, en tout cas.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Gagnon (Jean-Yves): On va le lui dire. Si les listes de gens aptes à occuper ce poste-là sont épuisées, à un moment donné, parmi les permanents, bien, il pourra devenir permanent. On m'a dit que ça s'en vient bientôt dans son cas.

M. Gautrin: Bon!

Le Président (M. Chagnon): À l'usure.

M. Gautrin: Vous savez, à 25 ans, à l'âge de prendre sa retraite, il finit par...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Gagnon (Jean-Yves): Merci.

Le Président (M. Côté): M. le député d'Argenteuil.

Fermeture de centres de traumatologie

M. Whissell: Bonjour. Vous avez mentionné l'importance du réseau de traumatologie. Vous avez décrit: Bon, il y a le primaire, le secondaire, le tertiaire. Les centres primaires sont dans les gros centres urbains, en périphérie, il y a les secondaires, puis, en région...

M. Gagnon (Jean-Yves): Non, l'inverse.

M. Whissell: L'inverse. O.K. Les primaires sont en région.

M. Gagnon (Jean-Yves): Oui.

M. Whissell: Le ministre de la Santé a mis en place une directive qui prévoit l'abolition des centres de traumatologie qui sont à moins de 30 minutes d'un centre de traumatologie secondaire. Cette abolition-là va faire en sorte que certains accidentés vont devoir parcourir une heure et demie, des fois deux heures en ambulance avant d'arriver à un centre de traumatologie secondaire. Vous avez participé aux évaluations parce que c'est la SAAQ qui a fait les évaluations en ambulance. Il y a certains centres qui ne rencontrent pas le critère de 30 minutes, qui rentrent dans 27 minutes, 28 minutes. Faut dire que c'est des conditions idéales...

M. Gauthrin: Pas de neige.

M. Whissell: ...pas de neige, pas de nuage, pas de trafic et l'ambulance avec les gyrophares. Je me pose la question: Est-ce que vous avez évalué l'impact de la fermeture de ces centres de traumatologie sur le niveau de mort? Parce que la qualité des services, l'amélioration des technologies depuis 25 ans au niveau de ces centres-là a justement sa part dans le 2 000 à 8 000, là; la réduction du nombre de décès a certainement sa part relative là-dedans. Est-ce que vous avez fait une évaluation de l'impact de la fermeture de ces centres-là et du coût que ça va engendrer? Et est-ce que vous avez soumis un rapport au ministre de la Santé à cet égard?

M. Gagnon (Jean-Yves): Pas à ma connaissance. Maintenant, je vais demander peut-être au Dr Marc Giroux, de qui ça relève à la Société, de vous répondre.

M. Giroux (Marc): Est-ce que c'est dans le coin d'Hawkesbury ou dans ces coins-là?

M. Whissell: Hawkesbury, c'est en Ontario. Dans le comté d'Argenteuil.

M. Giroux (Marc): Oui? Bon, bien, en tout cas.

Le Président (M. Côté): Dr Giroux.

M. Giroux (Marc): Je sais que ça a été soulevé à quelques reprises, le délai, parce que... Il faut comprendre aussi pourquoi il faut aller rapidement. Bon, le 30 minutes est calibré sur des expériences américaines, la guerre du Viêt-nam où on disait que, à l'intérieur de 30 minutes, il faut arriver dans un hôpital le plus tôt possible pour être stabilisé, surtout ceux qui saignent, pour arrêter l'hémorragie.

Notre responsabilité à l'intérieur du processus d'accréditation, c'est d'être responsables du groupe-conseil. Ce groupe-conseil-là est formé de plusieurs médecins. Par exemple, il y a des médecins de l'Hôpital du Sacré-Coeur à Montréal, des médecins de l'Hôpital de l'Enfant-Jésus, donc ce n'est pas la SAAQ qui décide, c'est l'ensemble des médecins qui décident à partir d'une grille d'accréditation qui est identique aux grilles d'accréditation, entre autres, des hôpitaux américains. Donc, c'est quand même objectif, d'une part, puis c'est fait par des gens qui sont spécialisés sinon superspécialisés dans leur discipline. Et, quand ils regardent ça, bien, ils ont justement à prendre en considération cette espèce de décision difficile à prendre, des fois, où on... Qu'est-ce qu'on fait? Est-ce qu'on retire le statut? Et ce qui est fait de façon générale, c'est après très mûre réflexion. Est-ce qu'ils ont fait une étude prospective à savoir il y a combien de personnes qui vont peut-être souffrir de ça? Je ne pense pas qu'il y ait eu une étude spécifique. Mais leur expérience ou leur expertise collective, on croit qu'elle est valable. Comme je vous dis, ce n'est pas celle de la SAAQ, c'est celle de spécialistes.

Je peux vous en nommer un. Bon, on prend un chirurgien comme Ronald Denis ou Pierre Ranger, de Sacré-Coeur; c'est des gens qui ont traité Olivier Panis lors de son accident d'automobile, lors du Grand Prix. Bien, comme on dit en bon français, ce n'est pas des deux de pique, là. On parle de gens comme Pierre Fréchette, de l'Enfant-Jésus, on parle de gens qui connaissent vraiment ça. Donc, je pense qu'on leur fait confiance.

Le ministère de la Santé, qui est responsable, fait confiance, si vous voulez, au groupe-conseil et il fait confiance au point tel que...

Vous savez qu'est-ce qui se passe un peu à Hull avec les orthopédistes. Bon, les orthopédistes ne voulaient plus assurer de garde à l'hôpital. Ce qui est arrivé, c'est que le ministère a demandé justement au groupe-conseil en traumatologie d'aller agir là comme arbitre, et déjà, seulement d'annoncer ça, des orthopédistes sont retournés faire de la garde. Je ne vous dis pas que le problème est réglé, mais la crédibilité de ce groupe-là est assez importante pour mobiliser un peu le comportement des médecins. Mais je pense que l'intérêt de tout ça, l'intérêt de la Société d'assurance automobile puis des médecins du groupe-conseil, c'est évidemment de sauver le plus possible de vies, hein? S'ils ont une décision difficile à prendre, ils ne la prendront pas contre l'intérêt de la santé des accidentés de la route. Ce n'est définitivement pas ça, l'objectif, c'est le contraire.

M. Whissell: Complémentaire, s'il vous plaît.

(16 h 10)

Le Président (M. Côté): Oui, M. le député d'Argenteuil.

M. Whissell: Je comprends que les études ont été basées sur le Viêt-nam puis qu'est-ce qui se passe aux États-Unis. Par contre, au Viêt-nam, les accidentés, ce n'était pas en ambulance qu'on les transportait, c'était en hélicoptère. Puis, aux États-Unis, vous savez certainement que le système ambulancier par hélicoptère est beaucoup plus évolué que ce qu'on a au Québec, ici. Je comprends que vous n'avez pas votre part. Ce n'est pas vous qui prenez la décision, mais vous êtes quand même partie prenante dans l'élaboration de la stratégie.

Vous dites que les gens qui prennent la décision ont des compétences, mais je ne suis pas sûr qu'ils comprennent la problématique. Je vais juste vous donner un exemple. Ça, c'est un comté, l'hôpital est ici. Ça, c'est son territoire de desserte. L'hôpital secondaire est au sud. Alors, je vais vous dire, moi, dans mon comté – je suis certain que ce n'est pas juste mon comté au Québec actuellement qui va subir cette coupure-là – un accidenté grave, c'est deux heures d'ambulance qu'il va devoir faire. Alors, je pense que, la SAAQ, vous devriez faire une recommandation au ministère de la Santé à l'effet que, au moins, dans la directive du 30 minutes, il y ait une exception qui soit prévue compte tenu du contexte, de la position géographique des hôpitaux primaires. Et je pense que ça va se refléter un peu au niveau de vos séquelles permanentes, du nombre de décès. S'il y a des centres de traumatologie primaires qui ferment, c'est la SAAQ qui va écoper à long terme.

M. Giroux (Marc): Sur le transport par hélicoptère, évidemment on parle ici de l'organisation des services de santé dans une région. Vous savez que c'est les régies régionales qui ont le mandat de voir à l'organisation des services de santé, dans un premier temps. Je ne vous cacherai pas que l'utilisation d'hélicoptères a été discutée. Ça fait au moins 10 ans qu'on en discute. Quand je dis «on», c'est évidemment les gens du ministère de la Santé et les gens de la Société. On en discute. On en discute depuis 10 ans et on n'est pas plus avancés, au moment où on se parle. La raison est la suivante: c'est que ce n'est pas si évident que ça que le transport par hélicoptère au Québec serait d'une efficacité très, très claire. Si c'était si clair que ça, je pense que de façon commune on y serait allés. Mais il faut savoir qu'ici, au Québec, on n'a pas nécessairement des conditions météorologiques adéquates: bon, la neige, les tempêtes, le brouillard. Vous savez que les hélicoptères, le vol de nuit... Ça prend des hélicoptères superéquipés pour le vol de nuit. Il y a beaucoup de composantes techniques puis de composantes géographiques qui sont là-dedans et qui font que, tant du côté du ministère que du côté des régies régionales... Puis les derniers à avoir regardé ça, c'est les gens de Québec. Ce n'était pas si évident que ça qu'il fallait aller sur le transport hélicopté.

Mais cette décision-là, c'est une décision du ministère puis des régies régionales. Nous, on sait que ça existe, définitivement. On en a vu, on en a essayé, on est allés en France, on est allés à Baltimore, on a tout vu ça, sauf qu'on sait aussi que des hélicoptères aux États-Unis, il y en a qui tombent en faisant le transport des blessés. Là, ils ne sont pas blessés, ils meurent.

Il y a 40 à 50 personnes qui mouraient dans le transport hélicopté aux États-Unis, il y a quelques années, parce que le transport hélicopté était généralisé. Ça fait que, nous, on regarde ça avec prudence puis on dit au ministère: Bien, c'est votre responsabilité avec les régies régionales. C'est à vous autres de déterminer ça. Mais, nous, là-dedans, on est prudents. Encore là, l'intérêt qu'on a, nous autres, c'est que les gens demeurent vivants, soient soignés le mieux possible. Et, quand on parle de traumatologie, bien, vous savez qu'on a regardé, si vous voulez, les 14 ou 15 étapes de la traumatologie qui ont été bien décrites par la Société. C'est le cadre conceptuel maintenant qui sert de référence au ministère de la Santé. Et, lorsqu'on rencontre des visiteurs des autres pays, ils sont aussi impressionnés par cette initiative-là qui fait que l'ordonnancement est beaucoup mieux qu'il était puis que l'efficacité puis l'efficience, c'est beaucoup mieux. Mais c'est sûr qu'il y a des décisions difficiles à faire, à un moment donné, au lieu des 30 minutes. À ce moment-là, on se fie à ce qu'on pense, nous, être les meilleurs experts disponibles puis on leur fait confiance.

M. Whissell: Dernière question.

Le Président (M. Côté): Il y a un complément de réponse, je crois, pour M. Privé?

M. Privé (Jacques): Non, M. Giroux a répondu.

Le Président (M. Côté): Oui? Bon. Oui, M. le député d'Argenteuil.

M. Whissell: Oui. Vous êtes médecin, j'aimerais ça que vous me disiez si une heure de plus dans une ambulance peut faire la différence entre mourir et vivre...

Des voix: Ah, ah, ha!

M. Whissell: ...et, au niveau des séquelles permanentes, si ça peut entraîner plus de séquelles permanentes.

M. Giroux (Marc): Bien, je vous répondrais que ça dépend des cas. Je vous répète que ce à quoi on croit vraiment, c'est ce qu'on appelle la «golden hour». C'est le «platinum 30 minutes». Et, en cardiologie, vous savez que les quatre premières minutes sont cruciales. Mais, si on prend l'exemple des maladies cardiaques, est-ce qu'on peut, au Québec, avoir un système qui va assurer chaque citoyen qui fait un arrêt cardiaque qu'au niveau de quatre minutes il va avoir les soins adéquats, une réanimation? Je ne pense pas qu'on puisse dire ça, en toute honnêteté. Quand on a parcouru la province, qu'on s'en va dans le coin de Manic, tout ça, il y a des grands bouts, je vais vous dire, où il n'y a pas grand monde. Je veux dire, si vous avez le malheur de faire un accident d'automobile là, vous n'avez pas été chanceux parce que, effectivement, il n'y a pas beaucoup de trafic puis que les distances sont énormément longues. Mais jusqu'à quel point on peut avoir des secours partout? Je ne pense pas, compte tenu de la géographie qu'on a, que ce soit possible.

Le Président (M. Côté): Alors, merci, M. Giroux. Mme la députée de Rimouski, s'il vous plaît.

Mme Charest: Merci, M. le Président. Oui, je pourrais rajouter que la «golden hour», c'est une chose, que le centre de traumatologie, c'est autre chose, et c'est reconnu que plus on est à proximité d'un centre hospitalier où on peut être stabilisé dans un court délai, nos chances de survie sont d'autant meilleures et augmentées. Mais ça, je pense que le débat a été fait au Québec, il y a des choix qui se sont faits et ce n'est pas vrai qu'on va faire accroire à la population du Québec que dans toutes les régions du Québec il va y avoir des centres de traumatologie, quand on sait les ressources ultraspécialisées que ça requiert. Alors, je pense que, ceci étant dit, vous avez, Dr Giroux, expliqué correctement les différentes nuances qui s'imposent dans ce débat-là.

Contrôle routier des poids lourds

Moi, je voudrais vous parler des contrôleurs routiers, M. Gagnon. Chez nous, dans la région Bas-Saint-Laurent, on a 18 contrôleurs routiers pour un territoire que vous connaissez, qui part de La Pocatière jusqu'à Matane et qui est un territoire en majorité rural et avec quelques pôles d'attraction à caractère urbain. Vos contrôleurs routiers ne sont pas suffisants, hein, c'est clair, il n'y en a pas assez. Ha, ha, ha! Ces gens-là, lorsqu'ils font un contrôle routier, sont rapidement identifiés par les poids lourds avec les équipements qu'ils ont, les appareils. C'est connu, là, je ne vous apprends rien là-dessus.

Moi, j'aimerais quand même que vous ayez une attention particulière par rapport aux contrôleurs routiers versus les poids lourds parce que, pour faire de la route régulièrement, là... Ha, ha, ha! Moi, je circule régulièrement sur la route. À titre d'exemple, cette semaine j'ai roulé pour 3 000 km, et on sait très bien dans quel état le réseau routier est, compte tenu des poids lourds, et des charges, et tout ça. Vous allez me dire que vous avez augmenté les longueurs des fardières pour mieux répartir le poids; ça, c'est une chose, mais ce n'est pas suffisant. C'est sur les contrôleurs routiers. Il me semble que la société d'État fait des sous. Elle est capable de rajouter des personnes pour les indemnités, puis je ne conteste pas ça du tout, mais je trouve qu'il serait tout aussi important d'augmenter le nombre de contrôleurs routiers dans chacune des régions du Québec, pas seulement dans celle qui est la mienne, le Bas-Saint-Laurent, mais dans les régions, là...

M. Gagnon (Jean-Yves): Je vous remercie de me poser cette question-là parce que ça me permet de clarifier quelque chose qui n'est pas très connu en général. C'est que le contrôle routier au Québec a été confié à la Société de l'assurance automobile en 1991 et que le contrôle du transport routier n'est pas payé par la Société de l'assurance automobile.

Mme Charest: La Sûreté du Québec?

M. Gagnon (Jean-Yves): Non, c'est payé par le ministère des Finances.

Mme Charest: Ah! O.K.

M. Gagnon (Jean-Yves): Le ministère des Finances nous donne depuis cinq ans 34 000 000 \$ par année pour faire du contrôle routier au Québec, et, avec ce 34 000 000 \$ là, on réussit à faire ce qu'on fait actuellement. On a 200 contrôleurs routiers, 40 mécaniciens, etc., on a un certain nombre d'employés qui font du contrôle routier et on est bien conscients du fait qu'on devrait en avoir plus. J'ai eu l'occasion d'en parler au ministre, et on est en train de discuter, au moment où on se parle, avec le ministère des Finances pour essayer d'augmenter le montant qui nous alloué par année pour faire du contrôle routier. C'est bien important de savoir que le contrôle routier ne peut pas être financé à même les primes d'assurance que les Québécois paient pour l'assurance automobile. Même si on fait des surplus à la Société, ces surplus-là sont versés dans nos réserves qui vont pour payer les accidentés. Nos surplus n'ont rien à voir avec le contrôle routier.

Mme Charest: Oui, mais, dans votre mandat, vous avez un mandat de prévention tout en ayant un mandat curatif, si je peux dire. Et, dans votre mandat de prévention, je veux dire, il y a des sous qui peuvent être alloués pas juste sur des campagnes, mais sur des moyens concrets parce que le contrôle routier, c'est un moyen de prévention.

(16 h 20)

M. Gagnon (Jean-Yves): Oui, mais la loi ne nous permettrait pas de prendre des primes d'assurance pour payer le contrôle routier. C'est un mandat qui est payé à 100 % par le gouvernement, et, nous, à la Société, on pense que c'est correct comme ça parce que le contrôle routier, ça n'a rien à voir avec l'assurance automobile.

Mme Charest: Non. Ça, je suis d'accord avec vous.

M. Gagnon (Jean-Yves): Alors, c'est pour ça que c'est payé par le gouvernement, et on s'apprête à demander des ressources additionnelles pour faire plus de contrôle routier parce qu'on est conscients qu'on devrait avoir plus de contrôleurs, plus de mécaniciens pour faire un meilleur travail. Mais, avec l'argent qu'on a depuis cinq ans, 34 000 000 \$ par année non indexés, je vous avoue qu'on ne peut pas faire plus que ce qu'on fait actuellement. C'est insuffisant, et on veut demander plus d'argent.

Mme Charest: Bon. Alors, ce que je comprends, c'est que vous avez un mandat de gestion, une délégation de gestion et que vous n'avez pas les sous qui accompagnent ce mandat-là, pas suffisamment.

M. Gagnon (Jean-Yves): On dépense au complet le montant qui nous est donné.

Mme Charest: Et c'est combien, vous avez dit?

M. Gagnon (Jean-Yves): 34 000 000 \$.

Mme Charest: Et ça vous prendrait combien pour couvrir le territoire?

M. Gagnon (Jean-Yves): Bien, ce n'est pas facile, répondre à cette question-là.

Mme Charest: Mais vous avez quand même estimé que ça vous prendrait combien de contrôleurs en plus?

M. Gagnon (Jean-Yves): Bien, on a fait des estimés, mais c'est des estimés qui sont basés sur le nombre d'heures d'ouverture des centres de contrôle, le nombre d'heures de patrouille. Ça pourrait facilement aller jusqu'à une centaine de personnes de plus. Mais est-ce que le gouvernement va vouloir nous donner les argents nécessaires pour engager 100 personnes de plus? Ça, on ne le sait pas. C'est pour ça qu'on veut discuter avec le ministère des Finances avant d'aller plus loin.

Mme Charest: Je ne veux pas être méchante parce que je suis persuadée que les contrôleurs qui sont là font, avec les moyens qu'ils ont et le nombre de personnes qui sont au travail, le maximum, mais c'est ridicule. Dix-huit pour la région Bas-Saint-Laurent, à titre d'exemple, ce n'est pas vrai que c'est suffisant et que ça répond aux besoins qu'exige le contrôle routier.

M. Gagnon (Jean-Yves): Il y en a 200 pour tout le Québec.

Mme Charest: C'est ça. Alors, je pense qu'on partage le même avis là-dessus, et, moi, j'insiste. Je suis bien placée pour insister aussi. Et je suis contente de savoir que la Régie fait des démarches auprès du ministre responsable. Écoutez, il n'y a pas de problème pour que certains députés vous appuient dans cette démarche.

M. Gagnon (Jean-Yves): Je vous remercie.

Mme Charest: Merci, M. Gagnon.

Le Président (M. Côté): Mme la députée de Vanier.

Mme Barbeau: Oui, merci. Ça va un petit peu dans la... Bien, j'imagine que les pesées, ça fait partie de tout l'ensemble des contrôles routiers. J'ai déjà parlé de ça. Je suis cohérente, ça fait depuis que je suis là que j'en parle. J'en avais parlé dans le temps de M. Campeau puis j'en ai reparlé au ministre il y a quelques mois, je ne me souviens pas, sur les horaires des gens sur les pesées parce que, moi, j'ai entendu souvent les gens se vanter, les camionneurs, de connaître les heures puis de ne pas passer aux heures, tu sais.

M. Gagnon (Jean-Yves): Effectivement. Ha, ha, ha!

Mme Barbeau: Ça fait qu'on m'avait dit qu'il y avait eu des changements – ha, ha, ha! – pour avoir des cédules plus diversifiées, plus mélangées en nombre d'heures pour qu'il n'y ait pas la cédule. À toutes les deux semaines, c'est de telle heure à telle heure, à toutes les... tu sais. Je me demande si ce n'est pas vous d'ailleurs qui m'aviez dit que vous travailliez là-dessus puis qu'il y avait quelque chose.

M. Gagnon (Jean-Yves): Effectivement, on fait ça, mais vous n'êtes pas sans savoir que, comme le disait Mme la députée, les camionneurs possèdent, la plupart, des systèmes de communication très adéquats qui leur permettent de dire à leurs amis, lorsque le poste vient d'ouvrir: Aïe, ne passez pas là, le poste vient d'ouvrir. Bon. Ça, on n'y peut rien, c'est la réalité. Ce n'est pas juste au Québec, hein, c'est un phénomène mondial. Alors, on fait face à ça. Nous, on essaie d'ouvrir les postes au moment où c'est le plus opportun, où il y a le plus de circulation, où on est plus susceptibles de mieux contrôler la circulation des véhicules lourds. Maintenant, on a 200 personnes...

Mme Barbeau: Mais vous avez changé vos...

M. Gagnon (Jean-Yves): Oui, on a changé nos heures, nos stratégies d'ouverture des postes, mais, encore là, avec 200 personnes, couvrir 100 000 km de routes, 45 000 transporteurs, 125 000 véhicules lourds... Ha, ha, ha!

Mme Barbeau: Mais il y a bien des endroits où ils ne peuvent pas changer bien, bien de route. Je regarde, mettons, la 138. Si la pesée est ouverte puis si t'es en route, à moins que tu prennes... Tu peux, à certains endroits, faire un détour par Chicoutimi, là, mais, si t'es pressé, je ne sais pas. En tout cas, ils ne peuvent pas partout dévier. Peut-être que dans les grands milieux urbains c'est plus facile, mais...

Mme Charest: Non, mais en milieu rural aussi.

Mme Barbeau: Oui? Dans les petites rues?

M. Gagnon (Jean-Yves): Mais on essaie de faire le plus qu'on peut avec les ressources qu'on a.

Mme Charest: Dans les rangs, dans les routes de village.

M. Gagnon (Jean-Yves): Oui.

Le Président (M. Côté): M. le Vérificateur général.

M. Breton (Guy): Dans cet ordre d'esprit, une des solutions était de créer un réseau routier.

Une voix: Réseau de camionnage?

M. Breton (Guy): Oui, un réseau de camionnage. Alors, est-ce que vous avez été capables de mesurer l'effet bénéfique de ce réseau justement dans cet effort de contrôler?

M. Gagnon (Jean-Yves): Pas encore parce que c'est assez récent. Le réseau de camionnage, ça fait à peu près un an, là, que c'est en vigueur. Mais je suis sûr que ça devrait nous aider parce que ça interdit le passage des camions sur plusieurs routes secondaires.

Alors, à ce moment-là, s'ils ne peuvent pas passer sur des routes secondaires pour contourner le poste, ça devrait nous aider. On pourra l'évaluer au fur et à mesure avec le temps, mais c'est encore trop récent.

Mme Barbeau: J'avais juste une petite remarque par rapport à... On a parlé tout à l'heure des écrits que vous faites aux citoyens. Je veux juste vous donner un exemple qui peut-être, s'il n'a pas été corrigé... Parce que je l'ai soumis au cabinet, mais des fois je ne sais pas si ça vous a été soulevé. Quand quelqu'un perd son permis puis qu'il est obligé de suivre... Mettons que c'est la deuxième fois, là, puis il faut... pour la boisson.

M. Gagnon (Jean-Yves): ...l'Alcofrein?

Mme Barbeau: L'autre, l'autre qui coûte 500 \$ et quelques, là.

M. Gagnon (Jean-Yves): Ah, le cours...

Mme Barbeau: L'Association de je ne sais pas trop quoi.

M. Gagnon (Jean-Yves): Oui, la... Je ne me souviens plus du nom, mais, en tout cas, c'est des gens qui sont des récidivistes en alcool au volant, oui.

Mme Barbeau: Bien, en tout cas, de la manière dont c'est écrit... C'est ça.

Mme Charest: Ce n'est pas l'Alcofrein?

Mme Barbeau: Il y en a deux. Lui, c'est une première fois.

M. Gagnon (Jean-Yves): Non, l'Alcofrein, c'est celui pour la première fois.

Mme Charest: O.K. Puis le deuxième...

Mme Barbeau: Deuxième fois.

M. Gagnon (Jean-Yves): L'autre, c'est pour les récidivistes.

Mme Charest: O.K.

Mme Barbeau: Oui, c'est ça.

M. Gagnon (Jean-Yves): C'est dans un centre de réadaptation pour personnes toxicomanes.

Mme Barbeau: C'est ça. Mais, juste pour vous dire comment c'est mal expliqué, la personne est venue me voir puis elle m'a dit: J'ai payé 300 \$ et quelques – en tout cas, je ne me souviens plus – pour ravoir mon permis, puis la SAAQ me charge encore 585 \$. Ça fait que, là, j'ai lu la lettre rapidement, puisque j'étais occupée, puis après ça je l'ai relue, puis j'ai parlé au cabinet. J'ai dit: C'est vraiment l'Association qui charge 585 \$.

M. Gagnon (Jean-Yves): Ce n'est pas la SAAQ.

Mme Barbeau: Ce n'est pas la SAAQ. Mais, de la manière dont c'est formulé, de la manière dont c'est écrit, les gens, quand ils le lisent, ils ont l'impression que c'est la SAAQ qui recharge 585 \$. Moi, je l'ai lue en diagonale rapidement, puis c'est l'impression que j'ai eue, puis je pense qu'il y a bien des gens qui font ça, là, ils lisent vite. Mais c'était juste pour donner un exemple. Peut-être que ce serait bien de, je ne sais pas...

M. Gagnon (Jean-Yves): Préciser.

Mme Barbeau: ...mieux préciser que c'est la... Ils appellent ça l'«évaluation», qui dure six mois, qui coûte 580 \$ et quelques. Ce n'est pas la SAAQ. Mais c'est un exemple que j'ai vu dans mon bureau. Je voulais juste en profiter pour vous le soumettre.

M. Gagnon (Jean-Yves): Bien, vous avez raison de le souligner. Si la lettre n'est pas suffisamment claire, on va la corriger, parce

que, effectivement, ce sont des gens qui doivent suivre ces stages-là, c'est des gens qui sont des récidivistes, qui ont été arrêtés plusieurs fois pour alcool au volant, et on considère que c'est des gens qui ont une dépendance envers l'alcool.

Mme Charest: Oui, c'est ça, à l'alcool.

Mme Barbeau: Non, c'est correct. Je n'ai rien contre le fond de l'affaire.

M. Gagnon (Jean-Yves): Alors, on veut que ces gens-là suivent un cours à toutes fins pratiques de désintoxication pour leur permettre de ravoir leur permis de conduire par la suite. Mais je comprends.

Mme Barbeau: C'est ça. Moi, comme je dis, je n'ai aucun problème sur le fond, je suis parfaitement d'accord. C'est juste que la perception des gens, c'est: Encore! la SAAQ me charge encore de l'argent! Me semble que je viens d'en donner beaucoup, là. Mais c'est ça, le réflexe que... Je veux juste vous le soumettre, en profiter pour vous le soumettre.

Le Président (M. Côté): Merci, Mme la députée de Vanier. M. le député de Lévis.

Statistiques des accidents de la route

M. Garon: J'aurais une question, moi. Je sais que le ministère des Transports produit chaque année – avec trois ans de retard – une carte avec les volumes de trafic, le débit journalier ou annuel moyen, et puis il y a aussi le trafic pendant l'été. Est-ce que vous produisez une carte des accidents selon les routes ou la compilation des accidents sur une période donnée selon les routes? Parce que je regarde chez nous, j'ai défendu une route à Pintendre– Saint-Henri où ailleurs on fait une autoroute pour beaucoup moins de trafic que ça. Puis, en plus, c'est une route où il y a beaucoup d'accidents. On l'a démontré, il y avait eu 30 et quelques morts ou 1 000 et quelques blessés sur une période de quelques années. Est-ce que la SAAQ produit une carte comme celle-là? Me semble que ce serait utile qu'il y ait une carte comme celle-là, non seulement interne – je ne sais pas s'il y en a une à l'interne – mais pour qu'on puisse dire: En plus du volume de trafic... Il peut y avoir du volume, ne pas y avoir beaucoup d'accidents, ou une place peut avoir moins de volume mais plus d'accidents parce que la route est mal foutue, parce qu'il y a des trous noirs ou peu important les raisons.

M. Gagnon (Jean-Yves): Non, la SAAQ ne produit aucune carte, et, en vertu du partage de responsabilités entre la SAAQ et le ministère des Transports, c'est au ministère des Transports que revient la responsabilité d'identifier ce qu'on appelle les «points noirs», les points dangereux sur la route, et la SAAQ ne s'est jamais impliquée dans ce dossier-là.

Mme Charest: C'est Transports Québec qui fait ça.

M. Gagnon (Jean-Yves): Nous, on fait simplement tenir les statistiques d'accidents, mais on donne tous nos chiffres au ministère qui, lui, fait des enquêtes sur les points noirs. C'est le ministère qui fait ce travail-là.

M. Garon: C'est interne, ça, mais, pour que les gens puissent savoir qu'à tel endroit il y a eu tant d'accidents sur une période de tant d'années...

M. Gagnon (Jean-Yves): C'est le ministère qui fait ça également.

M. Garon: Mais, vous autres, vous ne le faites pas?

M. Gagnon (Jean-Yves): Nous, tout ce qu'on fait, c'est qu'on utilise les données du ministère pour mieux céduer nos travaux en contrôle routier. Par exemple, on voit qu'il y a plus de circulation sur telle route; bien, on va envoyer nos contrôleurs plus souvent. Mais tout ce travail-là est fait par le ministère, c'est sa responsabilité.

M. Garon: Oui, mais, pour que le public puisse réagir, là, pas seulement les pressions politiques, me semble que ce serait bon qu'il y ait une carte des accidents parce que, là, s'il y a une place où il y a beaucoup d'accidents, on peut se poser quelques questions de plus par rapport à une place où il n'y en a jamais.

M. Gagnon (Jean-Yves): Je pense qu'il faudrait peut-être faire la demande au ministère de rendre publiques ses études sur les points noirs, ça répondrait à vos demandes.

(16 h 30)

M. Garon: Bien oui, mais là les points noirs, quand même, il y a une certaine subjectivité là-dedans, c'est-à-dire que le nombre d'accidents, c'est objectif. Si vous me dites: Sur telle route, il y a tant de morts, sur 10 ans, il y a eu tant de morts, la route n'a pas été changée, puis il y a eu tant d'accidents légers puis tant d'accidents graves, me semble qu'à ce moment-là ça aide à prendre les bonnes décisions, en plus du volume de trafic. Moi, je pense que ce n'est pas normal que vous ne le produisiez pas.

Mme Charest: Ça existe, ça, Jean.

M. Gagnon (Jean-Yves): Bien, ça existe.

M. Garon: Parce que, là, après ça, on va dire: On va regarder s'il y a un point noir. Je m'en fous s'il y a un point noir ou s'il y a autre chose. Si, à cet endroit-là, les gens ont beaucoup d'accidents, il peut y avoir autre chose. Il peut y avoir, par exemple, des vents de travers, puis la chaussée est glissante parce que, aussitôt qu'il vente un peu, la chaussée devient glissante, puis les gens patinent, puis ils font des accidents. Il peut y avoir toutes sortes de raisons.

M. Gagnon (Jean-Yves): Les données existent. La carte existe, mais c'est le ministère qui la produit et non pas la SAAQ. Je pense que c'est peut-être une bonne idée de la rendre publique, mais faudrait faire la demande au ministère parce que, nous, on ne s'est jamais impliqués là-dedans. C'est la responsabilité du ministère en vertu de la loi, c'est sa responsabilité. Tout ce qui concerne le réseau routier, c'est la responsabilité du ministère. Nous, on n'a rien à voir.

M. Garon: Ils produisent une carte imprimée.

M. Gagnon (Jean-Yves): Oui.

M. Garon: On peut avoir le volume de trafic.

Mme Charest: Non, pas juste le trafic, le nombre d'accidents.

M. Gagnon (Jean-Yves): Et ils ont une équipe également qui étudie toutes les routes au Québec pour savoir lesquelles où il y a le plus d'accidents puis les intersections où il y a le plus d'accidents. Le ministère fait déjà ce travail-là. Par exemple, c'est ce qui a...

M. Garon: C'est une carte qui est différente de la carte du volume de trafic?

Mme Charest: Oui.

M. Gagnon (Jean-Yves): Le ministère publie tout ça, pas la SAAQ.

M. Garon: Est-ce qu'il la produit à chaque année?

M. Gagnon (Jean-Yves): Je ne le sais pas. Honnêtement, je ne le sais pas.

M. Garon: Vous ne la voyez pas, vous autres.

M. Gagnon (Jean-Yves): Nous autres, on ne la voit pas parce que, nous, on fournit les données puis qu'eux autres font les études par la suite.

M. Garon: Mais vous ne trouvez pas que c'est curieux? Vous êtes responsables de la Société de l'assurance automobile, vous avez intérêt à ce qu'il y ait moins d'accidents, c'est vous autres qui collectez les primes du public en fonction des accidents puis ça ne vous intéresse pas de savoir si sur telle route il y a des accidents, il y en a beaucoup ou il y en a encore plus, il y en a beaucoup ou il n'y en a pas beaucoup.

M. Gagnon (Jean-Yves): Bien, ce n'est pas ça que j'ai dit. Ça nous intéresse beaucoup. Le partage des responsabilités qui existe actuellement, c'est: le ministère s'occupe du réseau; nous autres, on s'occupe du comportement humain. Alors, nous, on essaie d'influencer le comportement humain sur les routes de façon à réduire le nombre d'accidents, le ministère s'occupe de réparer les routes et de rendre les routes plus sécuritaires. Chacun son rôle, c'est comme ça que ça marche.

M. Garon: Je comprends, mais, si vous produisez une carte et si vous me dites, mettons – prenons l'exemple de mon comté,

Pintendre–Saint-Henri: Il y a eu tant d'accidents, il y en a eu deux où c'étaient des cas de boisson, il y en a eu un certain nombre où c'était la température ou encore on ne sait pas pourquoi, sauf qu'il passe 11 000 véhicules puis qu'il y a deux voies seulement... Il y en a, des accidents, ou il n'y en a pas. C'est des vents de travers parfois quand c'est... J'ai fait demander la statistique à la police, actuellement, quand ont lieu les accidents, hein, parce que les gens disent: Y en «a-tu» plus l'hiver que l'été? Ils ne le savent pas. Faut prendre les bonnes décisions. Mais le nombre d'accidents, il peut y avoir des raisons.

Vous savez, le bout qu'on a fait, Pintendre, il n'y en a plus, d'accident. Vous ne nous aidez pas quand vous ne possédez pas ce document-là. Me semble que ce serait normal d'avoir ce document-là. D'ailleurs, je vais vous dire que, si je suis élu à la mairie de Lévis, je vais vous le faire demander en mosus...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Garon: ...officiellement puis je vais le faire sortir parce que ça n'a pas de bon sens.

M. Gagnon (Jean-Yves): Et probablement qu'on va vous dire qu'on va vous le fournir après l'avoir demandé au ministère des Transports, parce que c'est sa responsabilité.

M. Garon: Me semble que c'est un instrument de gestion.

M. Gagnon (Jean-Yves): Oui.

Le Président (M. Côté): Alors, après le 1er novembre, vous pouvez vous attendre d'avoir une demande.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Garon: Non, mais c'est un instrument de gestion.

Une voix: Si la tendance se maintient.

M. Garon: C'est un instrument de gestion de savoir le nombre d'accidents qu'il y a sur une route, la nature des accidents.

M. Chagnon: Il faudrait en profiter pour faire tout de suite la demande au ministère des Transports.

Le Président (M. Côté): Alors, je pense qu'il y avait M. Breton qui voulait ajouter quelque chose.

M. Breton (Guy): Bien, je voulais attirer l'attention sur le fait que, il y a quelques années, on avait examiné cette question et on avait constaté que la façon de rapporter les accidents ne permettait pas de localiser exactement où avait eu lieu l'accident sur une route parce que, les points de repère n'étant pas basés sur des bornes kilométriques le long des routes... On a le nombre d'accidents, mais est-ce que c'est dans la première courbe, dans la deuxième courbe, dans la troisième courbe ou près de l'entrée de chez Jos? Les policiers, ils ne savent pas comment rapporter ça, et c'est une information qui, en tout cas il y a quelques années, était imprécise à savoir où exactement sur une route... parce qu'il n'y avait pas de points de repère.

M. Garon: À un kilomètre près.

M. Breton (Guy): Oui. Mais déjà là ça n'aide pas à faire des analyses quand c'est une courbe en particulier. C'est au ministère des Transports qu'on avait fait la remarque et non pas à la Société...

M. Gagnon (Jean-Yves): Oui. Je peux peut-être ajouter qu'actuellement il y a des travaux en cours pour informatiser les rapports d'accident qui sont produits par les policiers au Québec. Le contrat a été donné, et un des objectifs, c'est de permettre la localisation précise de l'accident, y inclus par satellite. Dans le document qui est en préparation, il va y avoir une case spéciale pour permettre justement l'identification précise du lieu. Ça implique, par contre, évidemment que chaque véhicule de police soit équipé d'un GPS. Ça coûte pas mal d'argent, ce n'est pas pour demain matin, mais, en tout cas, c'est en marche, actuellement.

M. Breton (Guy): Ils vont connaître, en tout cas, le GPS de tous les Dunkin' Donuts dans la province.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Côté): Bon. Alors, tu en avais une autre, question?

Mme Charest: Non, ça va aller. Mais je pense que, sur les points noirs du réseau routier, c'est de la responsabilité du ministère des Transports. Ce qu'ils font, c'est qu'au kilomètre carré ils essaient d'identifier les points noirs, et les points noirs sont fonction pas seulement du flux de circulation, mais aussi du nombre d'accidents, de blessés graves, de décès, et tout ça.

Il y a un problème, par contre, qui est identifié, puis M. Breton y a touché, c'est que les policiers rapportent les accidents mortels et avec blessés graves, mais qu'ils ne rapportent pas nécessairement tous les accidents légers. Alors, il y a une portion d'information qu'on perd et qui parfois pourrait être utile pour mieux cadrer le segment de route qui est l'objet d'un site dangereux. Parce que le risque potentiel d'accident, il est autant associé au comportement qu'à la configuration physique environnementale des lieux comme telle puis à l'infrastructure routière. Alors, je pense que tout ça, faut que les gens sachent que les points noirs... La carte existe au Québec, elle n'est pas mise à jour à tous les ans mais sur des périodes quand même assez longues, et ce n'est pas seulement un type de donnée qui fait qu'on peut identifier un endroit comme un point noir, c'est plusieurs éléments, et je pense que là-dessus notre collègue, quand il lira les débats qu'on a ici, ce serait bon de lui rappeler que ça existe.

Le Président (M. Côté): Alors, je remercie la députée de Rimouski. Est-ce que vous avez quelque chose à ajouter suite à ces commentaires?

M. Gagnon (Jean-Yves): Non.

Le Président (M. Côté): M. le député de Pontiac.

Réseau routier de circulation de véhicules lourds

M. Middlemiss: Oui. Tantôt, on vous a posé la question sur le réseau des camions. Vous avez dit que vous ne pouviez pas répondre, mais ça fait au moins deux ans que le réseau de camionnage existe. Combien ça prend de temps avant d'être capable d'avoir des statistiques, si ça fait déjà presque deux ans que le réseau de camionnage existe? Et vous avez dit que vous ne vouliez pas répondre parce que vous n'aviez pas de données.

M. Gagnon (Jean-Yves): Les données existent peut-être au ministère des Transports. Écoutez, comme vous le savez, le réseau de camionnage, ça ne relève pas de la SAAQ, ça non plus, ça relève du ministère des Transports. Peut-être que le ministère a compilé des statistiques que je n'ai pas vues, dont je ne suis pas au courant. Nous, ce qu'on espérait lorsqu'ils ont mis en vigueur le réseau de camionnage, c'était tout simplement que ça nous aiderait dans le contrôle routier. On s'est dit: Si les camions ne peuvent pas aller sur telle route, ils ne pourront pas contourner le poste de contrôle, ils ne pourront pas contourner la patrouille; à ce moment-là, ça peut peut-être nous aider. Mais je n'ai pas vu de statistiques sur l'utilisation qui est faite du réseau de camionnage.

M. Middlemiss: Non, mais il me semble que, si ça vous aide dans l'analyse du nombre de routiers ou des choses comme ça, vous auriez dû aller chercher des renseignements pour être capables de voir quelles sont les conséquences.

M. Gagnon (Jean-Yves): Écoutez, je vous avoue bien humblement que je n'ai pas vu de chiffres à cet effet-là. Peut-être que nos gens du contrôle routier en ont compilé localement dans les différentes régions, je ne le sais pas. Je peux m'informer à savoir s'ils en ont compilé.

M. Middlemiss: Parce que, dans votre décision d'augmenter le nombre de routiers, il me semble que, s'il y a eu une amélioration dans ce sens-là, ça pourrait vous affecter dans le nombre de routiers dont vous allez avoir besoin, si le réseau routier peut vous aider.

M. Gagnon (Jean-Yves): Bien, une chose est sûre, c'est que, que ça nous affecte ou non, on pense qu'il manque de contrôleurs routiers au Québec, et il semble y avoir un consensus – les associations de camionnage d'ailleurs nous en parlent régulièrement – comme quoi il faudrait augmenter le nombre de contrôleurs routiers au Québec. Et ça, c'est une des raisons qui pourraient peut-être faciliter leur travail simplement, mais ça n'empêche pas que, le volume de circulation étant ce qu'il est, je pense qu'il y aurait lieu d'augmenter...

M. Middlemiss: Je n'ai aucune objection, je suis d'accord avec vous, sauf que ces données-là pourraient vous indiquer si le fait d'avoir un réseau routier limité pour les camions a aidé à réduire la possibilité pour les gens d'éviter les pesées et ces choses-là.

M. Gagnon (Jean-Yves): Écoutez, je vais m'informer à savoir si on a des données, mais je n'en ai pas vu, personnellement.

M. Middlemiss: Merci.

Le Président (M. Côté): Donc, si vous avez ces données-là, est-ce que vous pouvez nous les faire parvenir, s'il vous plaît, aux membres de la commission?

M. Gagnon (Jean-Yves): Oui.

Remarques finales

Le Président (M. Côté): Donc, il ne semble plus y avoir de demandes d'intervention, alors je pense que nous avons terminé les travaux de notre commission.

Je voudrais vous remercier, M. Gagnon ainsi que tous les membres de votre équipe qui vous accompagnent, pour la clarté de vos réponses et le calme que vous avez su démontrer. Je crois que c'est rassurant, puis, les membres de la commission, je suis persuadé qu'on part avec beaucoup plus d'information puis beaucoup mieux renseignés sur l'ensemble de la gestion de la Société. Alors, je ne sais pas si vous avez quelque chose à ajouter pour...

M. Gagnon (Jean-Yves): Tout ce que je pourrais ajouter, c'est vous remercier également. Je suis toujours très heureux de parler de la Société de l'assurance automobile parce que j'en suis très fier, tous les gens de la Société en sont très fiers.

(16 h 40)

Je voudrais également remercier le Vérificateur général qui nous donne l'occasion, par ses remarques, d'améliorer notre performance vis-à-vis de la clientèle. Alors, tout simplement, merci beaucoup. Et, s'il y a une prochaine fois, ça nous fera plaisir de revenir.

M. Gautrin: Il y aura toujours des prochaines fois.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Côté): Je voudrais remercier aussi M. le Vérificateur et ses collègues qui l'accompagnent. Alors, j'ajourne les travaux au mardi 29 septembre, à la salle RC.171, pour une séance préparatoire.

(Fin de la séance à 16 h 41)