



---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-TROISIÈME LÉGISLATURE

## Journal des débats

### Commissions parlementaires

---

Commission permanente de l'économie et du travail

Interpellation : La détérioration des services offerts  
aux travailleurs et travailleuses  
du Québec par la Commission de la  
santé et de la sécurité *du* travail

Le jeudi 4 mai 1989 - No 53

Président : M. Pierre Lorrain

*20900*  
*6 8900 23*

---

QUÉBEC

# Débats de l'Assemblée nationale

## Table des matières

Exposé du sujet	
M. Jean-Pierre Jolivet	CET-2345
Réponse du ministre	CET-2346
M. Yves Séguin	CET-2346
Argumentation	CET-2348
M. Jean-Pierre Jolivet	CET-2348
M. Yves Séguin	CET-2349
M. Ghislain Maltais	CET-2349
M. Guy Chevrette	CET-2350
M. Yves Séguin	CET-2351
M. Lawrence Cannon	CET-2352
M. Jean-Pierre Jolivet	CET-2352
M. Yves Séguin	CET-2353
M. Ghislain Maltais	CET-2354
Mme Jeanne Blackburn	CET-2355
M. Yves Séguin	CET-2356
M. Jean-Pierre Jolivet	CET-2356
M. Yves Séguin	CET-2357
M. Christian Claveau	CET-2358
Conclusions	CET-2359
M. Yves Séguin	CET-2359
M. Jean-Pierre Jolivet	CET-2361

Président: M. Rémy Poulin

Abonnement: 250 \$ par année pour les débats des commissions parlementaires  
70 \$ par année pour les débats de la Chambre  
Chaque exemplaire: 1,00 \$ - Index: 10 \$  
(La transcription des débats des commissions parlementaires est aussi  
disponible sur microfiches au coût annuel de 150 \$)

Chèque rédigé au nom du ministre des Finances et adressé à:  
Assemblée nationale du Québec  
Distribution des documents parlementaires  
1060, Conroy, R.-C. Édifice "G", C.P. 28  
Québec, (Québec)  
G1R 5E6 tél. 418-643-2754

Courrier de deuxième classe - Enregistrement no 1762

Dépôt légal  
Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

Le jeudi 4 mai 1988

**Interpellation: La détérioration des services offerts aux travailleurs et travailleuses du Québec par la Commission de la santé et de la sécurité du travail**

(Dix heures cinq minutes)

**Le Président (M. Poulin):** À l'ordre, s'il vous plaît! Je déclare la séance ouverte.

Je rappelle le mandat de la commission de l'économie et du travail: Procéder à l'interpellation du ministre du Travail par le député de Laviolette sur le sujet suivant: La détérioration des services offerts aux travailleurs et travailleuses du Québec par la Commission de la santé et de la sécurité du travail

M. le secrétaire, y a-t-il des remplacements?

Le Secrétaire: Oui, M. le Président. Il y a deux remplacements: M. Charbonneau (Verchères) est remplacé par Mme Blackburn (Chicoutimi) et M. Desbiens (Dubuc) est remplacé par M. Chevrette (Joliette).

**Le Président (M. Poulin):** Merci M. le secrétaire. Je rappellerai les dispositions régissant les interpellations. Le député qui a donné l'avis d'interpellation intervient en premier pendant dix minutes; le ministre interpellé intervient ensuite pendant dix minutes aussi, il y a ensuite alternance dans les interventions aux cinq minutes. Le débat est de deux heures et, à la fin, le ministre a dix minutes et le député de l'Opposition, dix minutes.

Donc, M. le député de Laviolette.

**Exposé du sujet****M. Jean-Pierre Jolivet**

**M. Jolivet:** Merci, M. le Président. Cette question de la santé et de la sécurité du travail est parmi les plus importantes, parce qu'elle touche trois domaines vitaux: d'abord, les services de santé, la sécurité publique et les relations du travail. La conception et l'application d'une politique de santé et de sécurité du travail est décisive pour toute la société.

Pour le montrer, quelques résultats de l'année 1987, selon les dernières données disponibles: 5 000 000 de journées perdues à cause des accidents au travail et, en comparaison, on s'est aperçu qu'au cours de cette année-là les grèves ont fait perdre cinq fois moins de journées de travail; le total des coûts directs et indirects pour les entreprises est de l'ordre de 6 000 000 000 \$, soit quatre fois plus cher que l'impôt des sociétés. Mais, cela dit, il faut repousser fermement l'opinion suivant laquelle le régime québécois imposerait un fardeau trop lourd aux employeurs.

Si l'on compare la situation financière du régime à celle de l'Ontario, on s'aperçoit que, depuis 1984, le coût moyen pour les employeurs

québécois est moins élevé. Par exemple, en 1988, le taux moyen de cotisation des employeurs à la Commission était de 2,75 % de la masse salariale. En Ontario, pour la même année, le taux moyen de cotisation était de l'ordre de 3,02 %; en 1989, la cotisation est montée, en Ontario, à 3,12 % de la masse salariale alors qu'au Québec elle est restée à ce même niveau de 2,75 %.

Alors, on comprend que ce n'est jamais intéressant pour quiconque d'avoir à payer, pas plus pour nous que pour ses employeurs, mais il faut s'assurer qu'il y ait un système pour permettre aux travailleurs de bénéficier d'une forme d'assurance en cas d'accident. Mais qu'on arrête cependant de dire que le régime québécois de santé et de sécurité du travail coûte trop cher. Au contraire, nous croyons qu'il est compétitif. En plus de ça, le déficit accumulé du régime ontarien est quasiment trois fois plus élevé, de l'ordre de 6 700 000 000 \$ contre 2 400 000 000 \$ au Québec. C'est sûr, nous en convenons, il y a toujours de la place pour de l'amélioration, mais ce sont les travailleurs qui, à notre avis, en ont besoin.

En effet, contrairement à l'opinion de certains, ce n'est pas le nombre de réclamations qui doit baisser, c'est le nombre d'accidents. De 1976 à 1988, le nombre de lésions professionnelles est passé de 100 000 à 280 000 par année. En moyenne, un travailleur sur dix est victime d'un accident du travail au cours de sa vie. Il y a des industries où c'est encore pire: 20 % dans les scieries et 32 % dans d'autres industries. Donc, au premier rang des priorités d'un gouvernement responsable, il doit y avoir prévention de risques professionnels et indemnisation des victimes, en toute justice.

Le gouvernement précédent avait pris ses responsabilités, comme d'ailleurs, dans beaucoup d'autres domaines. Il a voté la Loi sur la santé et la sécurité du travail en 1979 et la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles en 1985, deux lois jugées parmi les plus avant-gardistes au monde. Malheureusement, au chapitre de la prévention, la Loi sur la santé et la sécurité du travail ne s'applique pas encore à toute la population active. En effet, pour accomplir cette grande réforme, il fallait y aller de façon graduelle. Jusqu'en 1985, la mise en application a progressé, mais nous croyons que, depuis ce temps, presque rien n'a été fait ou plus rien, semble-t-il, n'a été fait.

Cela nous mène à regarder la façon dont l'actuel gouvernement traite les dossiers de santé et de sécurité du travail. Dans ce domaine, plus que dans tout autre, on a vu les effets du rapport Gobeil qui, en 1986, recommandait la privatisation des services aux accidentés du travail. À la même époque, la Commission elle-même commandait une étude sur ce projet.

**Devant** le barrage de protestations des travailleurs, le gouvernement et la CSST ont compris que la révolution qu'ils voulaient faire n'avait aucune chance d'être poursuivie.

Mais le but poursuivi reste le même: couper les dépenses par tous les moyens. C'est pourquoi nous dénonçons la politique de harcèlement dont sont victimes les accidentés du travail depuis trois ans. Nous dénonçons le fait que la commission soit de plus en plus restrictive dans l'application de ses lois. Cette politique a pour effet de provoquer des délais inacceptables. Actuellement, d'après nos renseignements, c'est près de 50 000 dossiers d'indemnisation qui sont en attente au premier palier de décision. Dans certains cas, cela fait deux ans que l'accident est survenu. À la Commission des affaires sociales, qui juge en appel les causes d'accidents antérieurs à la loi actuelle, 6000 dossiers traitent encore; Ses délais vont jusqu'à deux ans et demi.

Devant les bureaux de révision paritaire, on compte 9000 dossiers en attente et les délais vont jusqu'à douze mois. À la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles, 12 000 dossiers d'accidents du travail sont en attente et les délais vont jusqu'à 18 mois. L'addition de tous ces délais peut signifier près de quatre à cinq ans d'attente et, pendant ce temps, la commission ne paie pas un sou. Même si le travailleur a raison, même s'il gagne, dans ces conditions, il va en souffrir. La situation ne s'améliore pas, elle empire d'après nous. Il y avait 2500 déclarations d'appel à la Commission d'appel en 1986 et on prévoit qu'il y en aura plus de 5000 en 1989. La Commission, d'après nous, **est** largement responsable de cette situation; elle conteste de plus en plus les demandes des travailleurs.

En arbitrage médical, par exemple, la Commission faisait 30 % des demandes en 1986-1987 et elle en fait, en 1988-1989, 55 %. Au cours de la même période, le pourcentage de demandes d'employeurs est passé de 60 % à 40 %. Autrement dit, nous avons l'impression que la Commission fait le travail des employeurs, même s'ils ne le veulent pas, même s'ils ne le contestent pas.

**Autre** exemple: la question du droit à des prestations. Les travailleurs présentaient 42 % des demandes de révision en 1985-1986 et, en 1988-1989, ils présentaient 84 % des demandes de révision. Autrement dit, les travailleurs sont beaucoup moins satisfaits des décisions rendues par la Commission et les employeurs, beaucoup plus.

Ce n'est pas un hasard s'il y a des abus; ce n'est pas seulement la faute du système, d'après nous. C'est parce qu'il y a, semblerait-il, une volonté délibérée de bloquer le système. Deux exemples: en 1987, la Commission a lancé une opération spéciale pour réviser les cas d'indemnités de longue durée, autrement dit, pour réviser des cas qu'elle avait elle-même décidé de

**reconnaître** et certains cas où la Commission des affaires sociales s'était prononcée en faveur de l'employé. En 1987 également, la Commission a commencé à appliquer un recueil de normes sur le retrait préventif et ce recueil indiquait que soulever des charges lourdes, travailler la nuit, travailler debout de façon prolongée ne justifiait pas un retrait préventif ni la réaffectation à un **autre** emploi. C'est parce que les auteurs du **recueil** ont oublié l'hépatite il qu'une femme enceinte, qui travaillait avec des personnes souffrant de cette maladie, a dû poursuivre la Commission pour avoir son retrait préventif.

Le ministre va nous dire: Je ne peux pas forcer la CSST, c'est un organisme autonome, avec un conseil d'administration auquel sont représentés les travailleurs et les employeurs. Oui, mais au conseil d'administration, l'ensemble des membres ne sont pas là continuellement, sauf, bien entendu, celle qui le dirige, la présidente-directrice générale. Quant à l'administration quotidienne, c'est l'affaire du comité de direction où les gens sont à temps plein, et c'est une administration qui est à l'heure, à la journée.

Là-dessus, nous croyons que le gouvernement est tout à fait capable de se faire entendre par la Commission, parce que c'est lui qui a décidé, à un moment donné, de faire des changements à la direction; la majorité des membres du comité de direction ont été nommés par le ministre qui précédait celui qui est là aujourd'hui, mais, chose certaine, le gouvernement semble avoir donné une tournure que les responsables ont prise à la lettre, c'est-à-dire de diminuer le déficit annuel, de diminuer le déficit actuariel accumulé pour en arriver, finalement, à faire en sorte que c'est sur le dos des travailleurs que nous croyons que ça s'est fait.

Le ministre nous a dit, en commission parlementaire sur les crédits budgétaires, que, tout comme ses collègues du côté ministériel et ceux de «Opposition, il était conscient que les travailleurs faisaient certaines récriminations qui étaient justes, qu'il entendait agir, mais nous croyons qu'après trois ans et demi de gouvernement - même s'il n'était pas ministre à l'époque, il y en avait un qui était de son gouvernement - oui, il y a eu détérioration, il faut corriger la situation et ce, dans les plus brefs délais, pour que les travailleurs se sentent vraiment soutenus par la Commission et non pas harcelés par elle. Merci, M. le Président.

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

#### Réponse du ministre

**M. Yves Séguin**

**M. Séguin:** Merci, M. le Président. Je voudrais d'abord saluer mes collègues de l'Assemblée nationale qui participent à ces travaux,

ce matin, et également indiquer que je suis accompagné des principaux collaborateurs de la CSST. Je compte bien, dans les deux heures que nous avons ce matin, essayer de répondre aux questions et donner des orientations, l'éclairage aux préoccupations qui seront soulevées.

Je voudrais indiquer aussi que nous avons eu l'occasion, mardi soir, de consacrer deux heures à la CSST, dans le cadre de l'étude des crédits du ministère du Travail, et j'ai particulièrement apprécié la philosophie qui a animé cette discussion de deux heures, où tant mon collègue, le député de Laviolette, qui a demandé l'interpellation ce matin, que les autres collègues ont bien voulu participer aux commentaires et aux représentations. J'ai trouvé très intéressantes certaines représentations qui rejoignent les miennes ainsi que celles du conseil d'administration et de la direction de la CSST. J'espère, moi aussi, que dans un avenir très rapproché...

Je vous indiquerai tantôt les éléments d'un plan d'action qui est entrevu actuellement et dans quel délai on pense procéder. Quand je parle de délai, c'est très court, quelques semaines, en fait. Il y a l'étape d'une assemblée au conseil d'administration prévue pour le 18 mai prochain, dans trois semaines environ. J'anticipe bien que, dès après le 18 mai, nous pourrions procéder à une espèce de plan d'action qui permettrait de corriger les lacunes qui sont actuellement dénoncées et représentées de toute part et que je fais miennes. Comme je l'ai déjà dit publiquement, tant à l'occasion du rapport du Vérificateur général qu'à l'occasion d'autres préoccupations, j'ai été le premier à m'informer moi-même des situations et, comme député de Montmorency, à représenter moi-même des dossiers de gens de mon comté qui ont eu des difficultés, ce qui m'a permis de me sensibiliser à des situations que l'on croit inacceptables. J'ai pu m'en entretenir plusieurs fois avec la direction de la CSST.

Vers le mois de février, nous avons commencé une réflexion générale sur les problèmes et essayé de trouver des solutions. J'espère que, ce matin, ses éléments de solution que je pourrai donner, même s'ils ne sont pas complets, permettront également à mon collègue, le député de Laviolette, de dépasser le stade de la critique et de s'engager, lui aussi, dans des suggestions, des recommandations ou des éléments de piste. Je pense qu'il faut dépasser le débat partisan sur le plan politique. Il n'est pas suffisant de dénoncer des situations, il faut également regarder des voies de solution. J'en ai déjà suggéré quelques-unes d'ailleurs et j'en ai beaucoup d'autres. Quelquefois, c'est un défi de trouver des solutions à certaines situations. J'espère que mon collègue voudra bien relever ce défi et partager avec moi des voies de réflexion pour voir ensemble s'il y a des pistes qui nous semblent raisonnables, et en tracer l'encadrement. Je suis bien conscient qu'il y a des problèmes. J'ai été le premier à les reconnaître, mais je pense qu'on

ne va nulle part si on ne fait que les décrier. Une fois qu'on reconnaît qu'il y a des problèmes, il faut ensuite travailler à les solutionner. Je ne voudrais pas laisser pour compte le député de Laviolette, ne pas lui faire partager ce travail qui est de trouver maintenant des solutions. Je pense que c'est un défi commun qu'on se donne.

Je pense avoir suffisamment laissé entrevoir le consensus, le dialogue, que ce soit avec les collègues de l'Assemblée nationale, avec des organismes que je rencontre très fréquemment ou avec les parties syndicales et patronales qui, depuis plusieurs mois, m'entretiennent de beaucoup de projets. À la suite de l'examen de l'ensemble de ces représentations fort nombreuses - encore la semaine passée, j'ai rencontré la Coalition de défense du retrait préventif de la femme enceinte; j'ai rencontré une quantité de groupes qui se portent à la défense des accidentés du travail. J'accueille favorablement les représentations qui sont faites - à la suite donc de cet examen ou de cette réflexion, j'ai tracé des voies de solution que je veux proposer au conseil d'administration. Il me ferait grand plaisir de m'entretenir avec mon collègue, le député de Laviolette, pour avoir son éclairage sur des voies de solution afin que ce plan d'action soit mis en place, non pas pour me reconforter comme ministre ou encore reconforter mon gouvernement, non pas pour faire plaisir à des groupes, mais dans le but ultime - c'est là ma vision des choses et ma préoccupation - de bonifier, d'aider la personne qui fait face à un accident du travail.

Je ne veux pas me porter à la défense du système. Je ne veux pas me porter à la défense nécessairement de la loi. Je ne veux pas me porter à la défense de la stabilité financière d'un organisme. Je pense que le point majeur sur lequel l'on doit travailler maintenant, c'est là mon seul souci, je le dis bien - je le répète, c'est mon seul souci - c'est de trouver les meilleures façons pour que la personne qui a un problème d'accident du travail reçoive le meilleur traitement, le traitement le plus humain, le plus rapide, le plus efficace.

Si ça devait amener des changements, des élargissements de budgets, j'y suis favorable. Je pense que la préoccupation majeure, maintenant, c'est la personne, l'accidenté du travail. Je l'ai dit tantôt, je vais continuer, dans les prochaines semaines, à rencontrer certaines personnes, certains groupes. Dès après le 18 mai, j'envisage de faire connaître quelques éléments de ce plan d'action dans le but de démontrer que, tout de suite, se développe une dynamique positive pour trouver les solutions.

Vous comprendrez, M. le Président, que je ne suis pas en mesure, nécessairement, de dévoiler tous les éléments d'un plan d'action, mais je pourrais en donner des indications. Je pense, d'ailleurs, que l'étude des crédits, les deux heures que nous avons passées ensemble ont permis de voir qu'il y a quand même sur la table

plusieurs éléments positifs de travail. C'est dans cet angle-4à, je pense, qu'il faut maintenant s'attabler pour passer de la parole aux gestes. Je suis parfaitement d'accord avec ça et, à l'assemblée du conseil d'administration du 18 mai prochain, je veux terminer cette réflexion pour, après, commencer un engrenage qui, loin d'être une réforme... Je pense qu'il ne faut pas s'engager dans une réforme globale de toute la loi actuelle. Je pense que c'est une bonne loi dans son ensemble.

Vous me permettez, M. le Président, d'ouvrir une parenthèse aussi. Je voudrais souligner qu'il y a un petit peu plus de 3000 personnes, hommes et femmes, qui travaillent à la CSST et, bien loin de moi l'idée d'accabler ces personnes pour le travail qu'elles font. Je pense que ça serait complètement irresponsable et trop facile de se trouver un bouc émissaire et de dire que ce sont les employés ou les gens qui travaillent à la CSST qui sont responsables de ce qu'on peut décrier. C'est toujours trop facile. Je côtoie ces gens depuis dix mois maintenant que je suis ministre du Travail, un petit peu plus de dix mois, et je suis en mesure de dire que ce sont des gens qui, comme vous et moi, M. le Président, et comme mon collègue, le député de Laviolette, ont drôlement à cœur eux aussi de trouver des solutions. Mon rôle, en partie, c'est de leur donner la possibilité de perfectionner, d'assouplir le système. Ils ont à administrer une loi, je l'ai dit, qui a été votée il y a plusieurs années, qui a fait l'objet de longs débats à l'époque et dont tout le monde reconnaît les qualités aujourd'hui. Il y a quelques défauts dans le système, bien sûr, mais je n'ai aucune hésitation, connaissant la bonne foi et l'excellente collaboration des gens de la CSST, comme, je l'imagine aussi, la collaboration de mon collègue, le député de Laviolette, à entrevoir maintenant un travail pour trouver les solutions et procéder le plus rapidement possible à ce plan d'action. Je vous remercie, M. le Président.

**Le Président (M. Poulin):** Merci, M. le ministre. M. le député de Laviolette.

### Argumentation

#### M. Jean-Pierre Jolivet

**M. Jolivet:** Merci, M. le Président. Je regarde aller le ministre et l'immense travail qu'il nous demande de faire. Je dois vous dire que mon travail comme membre de l'Opposition - et je suis assuré que même certains collègues comme tels vous le diraient - c'est aussi de faire en sorte que le travailleur, dans les plus brefs délais, obtienne au moins l'assurance qu'il y a eu des moyens de prévention ou des moyens curatifs, qu'on appelle, qui lui permettent de dire: Oui, moi, comme travailleur, je me sens appuyé et non pas harcelé par la commission. D'un autre côté, le ministre n'est

pas sans connaître les nominations partisans qui ont été faites au comité de direction. Cela nous inquiète un peu dans la mesure où on a, à certains moments donnés, des ordres nous indiquant dans quelle direction il faut aller, surtout quand on considère le travail qui a été fait par le comité Gobeil en particulier.

Je voudrais parler du dossier du retrait préventif pour la travailleuse enceinte ou celle qui allaite. Au moment où le gouvernement libéral proclame que la dénatalité est le problème le plus important, nous avons l'impression que la CSST, par la permission tacite, d'une certaine façon, du gouvernement, impose des contrôles que l'on juge vexatoires au retrait préventif, ce qui fait dire à des gens que c'est un droit, le retrait préventif pour la travailleuse enceinte ou celle qui allaite, en voie d'extinction. Dans plusieurs cas, la commission refuse de se baser sur le certificat du médecin de la travailleuse, accordant le retrait selon ses propres normes qui sont plus restrictives. Selon une récente décision de la justice ou de la cour, cette attitude est considérée comme illégale car la commission est liée par le certificat médical. Dans plusieurs cas, même si la demande est accueillie, le retrait n'est accordée que plus tard, à partir de la 24<sup>e</sup> semaine de grossesse au lieu de la 12<sup>e</sup> semaine. Pourtant, la travailleuse n'a pas été réexaminée par qui que ce soit. Donc, la décision n'est pas, d'après nous, médicale, elle est tout simplement bureaucratique.

La commission prétend, elle, accepter 85 % des demandes, mais ce n'est pas tout à fait clair, surtout quand on considère que la présidente-directrice générale a admis elle-même, lors d'une entrevue, que le nombre de refus a augmenté en 1988 et, en commentant l'affirmation de deux médecins selon lesquels 40 % des demandes sont rejetées, elle a échappé que ce pourcentage n'avait pas bougé depuis trois ans. Cela dénote que ce pourcentage n'a pas changé justement depuis son arrivée. Depuis que la commission a révisé ses critères en 1987, elle conteste plus souvent les demandes qui lui sont présentées et les délais vont jusqu'à plusieurs mois avant de régler la question, comme si la commission voulait décourager les travailleuses de réclamer leur droit. On est en droit de se demander comme plusieurs, si le retrait préventif n'est pas en réalité une fumisterie? On a même vu des cas où la commission contestait une demande que l'employeur voulait accepter.

Pourtant, le retrait préventif - le ministre le sait très bien - ce n'est pas un luxe. Une étude démontre que ce sont les personnes qui travaillent dans le domaine du textile, de la santé, les serveuses, les vendeuses qui s'en prévalent et qui en ont un ardent besoin; ce sont toutes des catégories de personnes qui en ont vraiment besoin. Quand on regarde le budget lui-même dans ce dossier: 39 000 000 \$, en 1988; 47 000 000 \$, en 1989, essentiellement parce que le nombre de demandes augmente. Il y avait 2000

cas, en 1981, et 16 000, en 1988. Donc, on comprend, à ce moment, qu'il y ait une forte pression auprès de ces travailleuses pour, malheureusement, qu'elles ne demandent pas le retrait préventif.

M. le Président, nous disons que le ministre doit corriger la situation et nous dire si le retrait préventif de la travailleuse enceinte ou qui allaite est vraiment un droit qu'elle peut exercer ou si c'est un droit en voie d'extinction.. Le ministre parle de réaffectation à un autre emploi, il cite le cas d'une technicienne de laboratoire qui a été réaffectée en gardant le même emploi, mais avec des gants. Dans ce sens, je dois dire qu'il y a beaucoup à faire si on veut passer, comme le ministre l'a dit tout à l'heure, de la parole aux actes, pour que le retrait préventif ne soit pas une fumisterie.  
(10 h 30)

Le Président (M. Poulin): Merci, M. le député de Laviolette. M. le ministre.

### M. Yves Séguin

M. Séguin: Merci, M. le Président. Encore là, je dois indiquer que, mardi soir, nous avons eu amplement de temps de discussion, et je sais que l'un des dossiers qui a préoccupé mon collègue, le député de Laviolette, était ce programme qu'on appelle le retrait préventif des femmes enceintes. Pour n'en rappeler que l'essentiel, la loi prévoit qu'une femme enceinte peut demander à son employeur d'être réaffectée à d'autres tâches plus conformes à son état ou, à la rigueur, à être retirée du travail, et donc à ne pas continuer à travailler tout en étant indemnisée.

Je voudrais indiquer à mon collègue - et il le sait, je pense - que, depuis 1981, date de l'entrée en vigueur de ce programme un peu spécial - et j'indique également que c'est un programme unique qui n'existe nulle part ailleurs, c'est quand même une innovation intéressante, au Québec, que cette considération pour les femmes enceintes en milieu de travail - les demandes ont quand même considérablement augmenté. En 1981, lors de l'entrée en vigueur du programme, il y a eu 1241 dossiers; en 1982, 3912 et, par la suite, c'est monté à 4122 en 1983, à 7172 en 1984, à 10 962 en 1985, à 12 754 en 1986, à 14 337 en 1987 et, en 1988, dernière année pour laquelle nous avons des chiffres, sur une base annuelle, à 16 113, pour un montant global approximatif de 45 000 000 \$.

À l'origine, en 1981, l'ancien gouvernement, dont faisait d'ailleurs partie le député de Laviolette, avait projeté consacrer annuellement entre 2 000 000 \$ et 4 000 000 \$. Je comprends qu'il y a certaines difficultés dans le programme du retrait préventif et nous aurons l'occasion d'en parler, mais je veux quand même rappeler à mon collègue qu'eux-mêmes, à l'occasion - et je les félicite pour l'introduction de ce programme... Il n'y a pas de doute qu'il faut se féliciter de la

création de ce programme, mais les budgets actuels sont quand même de 45 000 000 \$ comparativement à 3 000 000 \$, en 1981. Il faut quand même reconnaître que, loin d'un déclin, ce programme a connu un développement.

Quant à la situation actuelle de ce programme de retrait préventif, je peux vous indiquer... J'attends, ce matin, quelques aménagements techniques pour, peut-être avant la fin de notre séance, pouvoir annoncer une mesure qui touche le retrait préventif. J'ai encore besoin d'environ une heure ou une heure et demie, sur le plan technique, pour en discuter, mais je souhaiterais, avant de quitter la séance, pouvoir annoncer quelque chose qui va rassurer...

Une voix: Consentement.

M. Séguin: ...mes collègues et en particulier le député de Laviolette, de même que tous les autres qui ont pu manifester à mon égard des inquiétudes quant aux orientations de ce programme de retrait préventif de la femme enceinte. Donc, à la fin de la séance, si la possibilité m'en est donnée, j'aimerais pouvoir l'annoncer, mais je veux indiquer tout de suite que l'orientation concernant le retrait préventif de la femme enceinte est de maintenir absolument ce programme. Il n'est aucunement question d'en réduire le budget ou l'application. Au contraire, nous cherchons actuellement une façon de maintenir ce programme et de le rendre totalement conforme à la philosophie de la loi qui l'a lancé.

On a rencontré quelques difficultés au cours des années, mais je pense que nous sommes en mesure de les corriger. J'entrevois de continuer la discussion avec certains groupes, en particulier la coalition qui m'a rencontré. Je les ai invités à me rencontrer de nouveau, à l'intérieur d'un comité non formel de discussions, pour cheminer en ce qui concerne les préoccupations sur le retrait préventif, dans une attitude qui est extrêmement positive à l'heure actuelle. Merci, M. le Président.

Le président (M. Poulin): Merci, M. le ministre. M. le député de Saguenay.

### M. Ghislain Maltais

M. Maltais: Merci, M. le Président. J'aimerais peut-être, dans un premier temps, saluer l'arrivée de l'honorable chef de l'Opposition qui vient se joindre à une discussion fort intéressante, puisqu'il s'agit de l'indemnisation de nos concitoyens lors d'accidents du travail.

M. le Président, faut-il se rappeler qu'en 1983, lors du dépôt de l'avant-projet de la loi 42, le président du temps, le juge Sauvé, avait indiqué à cette Chambre, précisément le 27 mai 1983, que ça prendrait cinq ans avant qu'on puisse connaître les effets de Sa loi 42, qu'on puisse connaître ses bienfaits et, surtout,

regarder, en dehors de la loi, les structures administratives. Puisque la loi 42 a été adoptée en cette Chambre, Je pense qu'à partir du moment où le cadre législatif a été bien fait, après de nombreuses discussions, il s'agit de vivre avec et de l'améliorer, non pas en fixant un autre cadre législatif, mais bien en regardant ce qu'on peut faire à partir des structures intérieures.

Là-dessus, je souscris volontiers aux intentions du ministre visant à rapprocher, à humaniser ce qu'on appelait une boîte. M. le Président, j'aimerais indiquer aux gens de cette Chambre que, peu importe le côté où on est, la CSST, pour un député, c'est toujours un dossier très actif, peu importe qu'on soit de ce côté-ci ou de l'autre côté. Je parle en connaissance de cause, j'ai fait les deux côtés. Le chef de l'Opposition le sait fort bien aussi.

L'expérience des parlementaires doit être prise en considération, M. le ministre, puisque nous sommes souvent le premier et le dernier tampon de l'accidenté. Nous sommes son premier recours dans bien des cas, mais, souvent aussi, nous sommes son dernier recours. Je pense que l'expérience des parlementaires doit être mise à profit à l'intérieur de la structure de la CSST pour rapprocher, d'une façon définitive, l'accidenté de travail d'un règlement, dans le délai le plus normal possible.

Inutile de mentionner ici la panoplie de causes engendrées par les retards qu'on pourrait considérer, dans bien des cas, comme étant abusifs. Je pense que ce n'est pas ici, en cette salle aujourd'hui, qu'on règlera ce problème. Mais, par exemple, le fait que vous ayez annoncé un rapprochement de la structure en région vis-à-vis des accidentés est déjà un grand pas en avant, un pas important.

Lors de l'adoption des crédits, vous nous avez indiqué plusieurs intentions. Il y en a particulièrement une qui m'a fait plaisir, soit la possibilité de mettre, à l'intérieur de la boîte de la CSST, quelqu'un qui pourrait jouer le rôle qu'on pourra appeler d'un ombudsman ou autre titre faramineux. Ce dernier devra se rapprocher le plus de l'accidenté du travail, en évitant le plus possible la paperasse, afin de donner une réponse positive au plus de cas possible, pour s'assurer que celui dont la seule faiblesse est d'avoir eu un accident du travail, le seul péché est d'avoir eu un accident du travail et la seule demande à la société est d'avoir une indemnité de remplacement de revenu pour sa famille et ses besoins...

Je pense que, dans une société démocratique comme la nôtre, c'est une chose primordiale, c'est une condition sociale acquise au cours des nombreuses années. Les intentions que vous avez révélées tout à l'heure dans votre discours, et particulièrement lors de l'adoption des crédits, je le répète encore, sont un pas en avant important. M. le ministre, j'invite beaucoup votre cabinet et la CSST à ne plus regarder le cadre

législatif, mais à puiser à l'intérieur de la structure pour faire ce rapprochement. Merci.

Le Président (M. Poulin): Merci, M. le député. M. le chef de l'Opposition.

### M. Guy Chevette

M. Chevette: Merci, M. le Président. Je suis venu pour exprimer un peu ce que je vis dans mon comté, les impressions que j'ai, à la suite de ce que les gens me racontent. Ce sera peu flatteur pour la CSST, sans doute. Je voudrais dire, d'ores et déjà, que je ne vise pas les travailleurs qui doivent rencontrer les accidentés quotidiennement, cela ne doit pas être un cadeau pour eux autres non plus, mais il se dégage une impression nette, claire et précise, en tout cas, dans ma région, qu'une directive administrative, officieuse ou secrète, fait que dès qu'un gars ou une femme est accidenté, le premier réflexe est de tout barrer. Va en appel.

Je donne l'impression qui se dégage nettement des problèmes de la CSST. Ceux qui viennent au bureau, c'est ceux-là. En première instance, on dirait que c'est automatique, ces gens ont reçu la directive de dire: Va en appel et on verra. Le premier appel, d'ailleurs, est relativement plus vite qu'il ne l'était. Mais, en tout cas, c'est une impression qui se dégage nettement de l'ensemble des dossiers qu'on a. Dans la région Laurentides-Lanaudière, en tout cas, vous pourriez en rencontrer des dizaines et des dizaines qui vous diraient cela.

Deuxièmement, il se passe un phénomène assez grave, les médecins refusent de faire de S'expertise. Cela commence à être inquiétant parce qu'il y a des salariés qui doivent aller nécessairement à Montréal, même pour une expertise personnelle. Ils veulent contrecarrer l'expertise du médecin de la CSST ou encore aller en appel. Ils ont énormément de difficultés. Le corps médical semble réticent présentement à poser des diagnostics. D'autant plus, entre vous et moi, qu'ils vont en arbitrage contre un autre collègue. Quand on connaît le conservatisme médical, de toute façon, en plus, on se rend compte que c'est beaucoup leur demander, dans certains cas, d'aller en arbitrage vis-à-vis d'un de leurs collègues. C'est une deuxième impression qui se dégage de nos rencontres avec les accidentés du travail.

Un autre point, qui est aussi majeur: Je voudrais bien savoir, moi, pourquoi la CSST va jusqu'à chercher deux expertises de deux médecins pour le même Individu, sans rendre de décision préalable et qui vont coûter parfois jusqu'à 1000 \$. J'ai des cas, et le ministre le sait à part ça, il y a des individus qui communiquent directement de Joliette à son bureau. Il y a des numéros de téléphone qu'il doit savoir par coeur, parce que je les sais par coeur. Je suis persuadé que le ministre n'est pas sans savoir, dans certains dossiers, par exemple - et on a demandé



deux expertises - qu'il y a des frais juridiques dans cela. Il y a des frais médicaux majeurs. Il me semble que, rendu à un certain niveau, on judiciaireise au point l'appel, dans le domaine de la CSST, que cela m'apparaît un peu aberrant. Il me semble qu'il y aurait moyen d'assouplir cette partie et de faire en sorte que l'on puisse nommer plus de juges à la Commission des affaires sociales, parce qu'il y a aussi les délais, vous comprendrez, qui sont un peu longs, merci.

Entre-temps, les trois quarts du temps, les individus sont bénéficiaires de l'aide sociale conditionnellement à un éventuel gain devant la Commission des affaires sociales pendant un an, un an et demi, deux ans. Ce n'est pas un cadeau. On peut bien chialer contre certains travailleurs accidentés sous prétexte qu'ils ont découvert la façon de se battre. Ce ne sont pas tous des gens qui veulent profiter du système. Il y a du monde extrêmement malheureux et qu'on "brouette" d'un bureau à l'autre et d'une expertise à l'autre. Moi, je pense qu'on peut bien se gaver, se targuer, se gargariser du mot "humaniser", mais il va falloir poser des gestes concrets. Cela veut donc dire qu'il devrait y avoir des spécialistes qui peuvent intervenir beaucoup plus rapidement que marcher, semble-t-il, sur des directives officieuses. Tu arrives, bonjour, tu es rejeté dans un premier temps, tu vas en appel local et, si ça ne marche pas, tu vas en appel national: une expertise, ça te prend un avocat pour plaider. (10 h 45)

C'est un peu, merci, tout à l'envers, cette histoire-là, et pour remettre de l'ordre, il n'y a pas seulement des comités, il faut absolument que le ministre donne des directives claires, des façons de fonctionner claires et qu'il active également le processus comme tel, parce que ça manque de souplesse. J'aimerais savoir: Y en a-t-il, des directives, ou s'il n'y en a pas, d'agir de telle façon? N'oubliez pas que, si on gagne 2000 employés qui seraient refusés en première instance, peut-être que la CSST se dépanne budgétairement parlant. Êtes-vous en train de faire comme les hôpitaux: fermer des lits pour équilibre budgétaire?

**Le Président (M. Poulin):** M. le chef de l'Opposition, merci. M. le ministre.

**M. Yves Séguin**

M. Séguin: Oui, en fait, j'aime bien l'intervention du chef de l'Opposition parce qu'elle rejoint ce que je disais depuis le début de notre séance. Le public qui nous suit est à même de voir que ce n'est pas un jeu de ministériels versus Opposition ou Opposition versus ministériels, je pense qu'on partage les mêmes préoccupations là-dessus. C'est peut-être déjà un grand pas, d'ailleurs, qu'on puisse s'entendre, qu'on soit sur la même longueur d'onde là-dessus.

Je disais un peu plus tôt ce matin que j'ai un plan d'action. J'en parle au conseil d'ad-

ministration le 18 mai, dans deux semaines et demie. J'ai déjà indiqué quelques volets, mais on comprendra que je veux quand même finir l'étape du conseil d'administration. Je me suis même permis d'offrir à mon collègue, le député de Laviolette, mon vis-à-vis de l'Opposition, d'en discuter et d'avoir ses opinions sans que ça l'attache ou que ça l'engage autrement, mais d'en discuter. Comme je le disais, on admet qu'il y a des problèmes.

Moi aussi, comme député de Montmorency, des gens sont venus me voir; des gens d'autres comtés sont venus me voir aussi. J'ai même aidé une association de défense des accidentés du travail du comté de Joliette: un personnage qui vient me voir fréquemment, que l'on connaît, je pense, tous les deux et que j'essaie d'aider dans la mesure du possible.

Dans ce souci d'assouplissement et d'humanisation, il y a des gestes concrets à poser, tant sur le plan administratif que sur le plan de la loi. La loi est-elle bonne, il n'y a pas de doute, mais il y a quelques correctifs et j'en ai beaucoup parlé aux parties syndicales, patronales et aux associations qui sont venues me voir. J'ai même indiqué à mon collègue, le député de Laviolette, qu'il me semblait qu'il y avait peut-être deux ou trois correctifs qu'on pourrait apporter à la loi, sur le plan de l'administration et de la gestion.

Cela me fait plaisir de vous dire que, depuis maintenant deux ou trois semaines, on a eu des discussions avec la direction de la CSST et on s'est mis pleinement d'accord sur le retrait, si je peux dire, des appels faits par la CSST, le phénomène que vous pensez être un élément qui amène des délais, un alourdissement du système; dorénavant, on laissera les parties exercer leurs droits, que ce soit l'employé ou l'employeur. La CSST ne prendra plus d'initiative, sauf dans des cas qu'elle jugera exceptionnels, bien sûr, elle ne veut pas renoncer à ses droits, mais comme pratique administrative, il y a maintenant deux ou trois semaines, elle a décidé de ne plus remplacer les droits des parties dans l'exercice des droits qu'elles ont dans le cheminement de leurs dossiers.

Il y a aussi un élément qui m'inquiète beaucoup, ce sont les paliers de décisions: l'agent d'indemnisation, le comité paritaire, la CALP (Commission d'appel en matière de lésions professionnelles). Et il y a des réflexions tant sur le plan de la loi que sur le plan de la mécanique pratique.

Il me fait plaisir aussi de dire que le député de Saguenay avait suggéré qu'on donne un avis aux gens qui se présenteront devant la CALP d'exercer le droit qu'ils ont en vertu de l'article 402 de la loi qui leur permet d'avoir des avances financières lorsqu'ils sont en attente, en appel. Prochainement, on inclura cet avis systématiquement dans les dossiers des gens qui voudront aller à la CALP. C'est un service à leur rendre.

Je voudrais indiquer un chiffre, M. le

Président, sans atténuer d'aucune façon les remarques du chef de l'Opposition, que je fais miennes là-dessus. Je ne veux pas les atténuer, mais juste indiquer un chiffre de statistique. En 1981, il y avait 354 000 dossiers ouverts. En 1988, y y en a eu 261 000. Il y a quand même eu une certaine diminution, peut-être due à la prévention ou à moins de réclamants ou parce que la loi était nouvelle à l'époque, il y avait peut-être eu plus de demandes, peu importe.

De ce chiffre, le nombre de travailleurs couverts au Québec est passé de 1 900 000 à 2 500 000 d'augmentation. Sur le nombre de dossiers traités par la CSST, il y en a eu 215 867 en 1988, dont 96 % ont été traités, réglés dans l'année. Il reste quand même 7000, 8000, 10 000 dossiers et ce sont ceux-là sur lesquels on voit des délais, tant à la CALP qu'ailleurs, qui nous préoccupent. Il y en a d'autres aussi sur des programmes particuliers. Mais, j'en conviens, il y a un mode d'intervention qu'il faut dessiner dans les prochaines semaines. J'aurai l'occasion d'en décrire davantage tantôt. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Paulin):** Merci, M. le ministre. M. le député de La Peltre.

#### M. Lawrence Cannon

**M. Cannon:** Merci, M. le Président. Je suis très heureux de pouvoir intervenir ce matin sur ce dossier puisque, s'il y a un sujet qui semble rassembler les deux côtés de la Chambre, c'est bien celui-là. De part et d'autre, on est intéressés à l'amélioration des services. Je pense bien que le ministre l'a indiqué tout à l'heure lorsqu'il a commencé son intervention. Le critique de l'Opposition a aussi été très intéressé par cette chose.

Il est également bon de rappeler ce qui a été fait, quels sont les gestes qui ont été posés depuis les quelques mois que le ministre dirige la CSST où, effectivement, il a la responsabilité administrative devant cette Chambre de la CSST. Un des problèmes qui est posé, c'est celui de tenter d'améliorer les services qui sont offerts à la clientèle. Il faut se rappeler que le règlement sur le barème des dommages corporels ayant été adopté deux ans après l'adoption de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, il y a eu une espèce d'engorgement qui s'est créé. Au total, tout près de 60 000 dossiers ont été dénombrés au 31 décembre 1988.

Depuis lors, il est intéressant de noter que la commission a embauché le personnel supplémentaire nécessaire, afin d'accélérer le paiement des chèques aux bénéficiaires, de sorte qu'au 28 février 1989 près de 10 000 chèques avaient été émis à la commission et on escompte compléter le traitement de ces 60 000 dossiers à la fin de 1989. Bref, pour ainsi dire, le ministre du Travail et responsable de la CSST a introduit à la CSST la notion qu'il avait introduite au

ministère du Revenu, en retournant aux contribuables québécois, d'une façon accélérée, leur remise. Il vient de l'instituer à la CSST.

Plusieurs autres mesures ont été prises pour assurer l'uniformisation et la conformité des interventions menées par les directions régionales à l'intention de leur clientèle. En matière d'indemnisation, un cadre d'intervention a rappelé les principes directeurs du processus d'admissibilité des réclamations pour lésions professionnelles, accidents du travail, maladies professionnelles, à savoir l'étude de chaque réclamation à son mérite; la nécessité d'obtenir les informations nécessaires a été constatée lors d'une prise de décision éclairée; le respect du champ de compétence des intervenants et la nécessité de notifier, d'avertir et d'aviser les deux parties d'une décision motivée et rendue au moment approprié.

En réadaptation - un autre volet - les intervenants régionaux se sont vu également proposer un cadre d'intervention permettant de mieux guider chaque réclamation, selon les trois grandes étapes du processus. Dieu sait, comme l'a mentionné mon collègue, le député de Saguenay, lorsque vous êtes député, soit d'un côté ou de l'autre, nous sommes toujours les premiers et les derniers avertis en ce qui concerne les références qui nous sont faites. Alors, les trois étapes dans le processus, c'est bien sûr la référence - j'y reviens - l'admissibilité et le traitement en réadaptation.

Concernant les activités de prévention et d'inspection, encore ici, un cadre d'intervention a permis de mieux définir le statut, les pouvoirs et le rôle de l'inspecteur en regard des grandes politiques adoptées par la commission en cette matière. Ce cadre d'intervention couvre trois volets de la fonction prévention-inspection: la réponse aux demandes d'intervention, les interventions de contrôle dans les milieux de travail ayant une fréquence et une gravité accidentelle élevées et la contribution aux activités de réadaptation par l'apport de connaissances des milieux de travail.

En terminant, M. le Président, outre un traitement de dossiers dont on vient de parler - 60 000 dossiers - qui se veut uniforme d'une région à l'autre et conforme aux dispositions légales, l'amélioration des services à la clientèle signifie également une prise de contact plus personnalisée. À cet égard, plusieurs intervenants régionaux ont bénéficié de sessions de formation portant notamment sur la communication avec la clientèle. Je vous remercie, M. le Président.

**Le Président (M. Poulin):** Merci, M. le député de La Peltre. M. le député de Lavolette.

#### M. Jean-Pierre Jolivet

**M. Jolivet:** Merci, M. le Président. J'aimerais parler d'un dossier sur lequel des informa-

tions nous sont parvenues et ont été diffusées assez largement dans le public - des réponses ont été données par la présidente-directrice générale - c'est toute la question de l'informatique à la CSST.

On a, d'après les chiffres de 1989, en termes de prévisions, environ 187 personnes à temps plein ou occasionnelles sur un total, semblerait-il - et le ministre pourra confirmer les chiffres - de 405 personnes qui travaillent - c'est ce que nous avons comme chiffres - en informatique. Ce qui donnerait environ 200 personnes qui seraient des contractuels.

On a vu augmenter l'ensemble des contrats donnés en informatique à des ressources externes et concentrés entre les mains d'une compagnie qui est CGI. Nous avons eu aussi, de la part du Syndicat des professionnelles et des professionnels du gouvernement du Québec, des contestations dans le sens où ils disent que les nouvelles pratiques entraînées par ces décisions d'utiliser des ressources externes dans les services informatiques, sont d'abord inquiétantes, cela détériore les services de l'organisation, cela démotive les employés et cela amène des dépenses exorbitantes. On a l'impression, finalement, qu'il y a des gens à l'intérieur qui pourraient poser des gestes, faire des actions, mais ils ne peuvent pas le faire parce qu'on a décidé de donner cela à des firmes externes.

Le groupe CGI bat des records et se retrouve avec des contrats assez faramineux dans un contexte où on est parti d'un plan directeur prévu pour juin 1988 et qui n'en finit plus. Ce mandat commandé par la vice-présidence aux Finances s'éternise quant à nous. Dans le cas de CGI, un contrat d'une valeur de 2 600 000 \$ a été octroyé à CGI et, d'après les gens, la firme qui a obtenu le contrat est celle qui avait préparé ensuite le devis. On s'est posé des questions sur la légalité d'une telle pratique. On la met en doute, non seulement le syndicat, mais aussi les firmes concurrentes à qui, semblerait-il, on aurait dit de ne pas soumissionner parce que, finalement, elles n'auraient pas le contrat. En ce sens, peut-on parler de favoritisme quelque part dans la machine, dans le système? Les employés syndiqués de la commission regardent la situation comme étant très sérieuse. Même, pour la dénoncer, ils ont fait une manifestation, ils ont écrit à la présidente-directrice générale, au ministre du Travail, alerté la presse deux fois et déposé un grief collectif. (11 heures)

À ce sujet, le ministre est-il capable de nous dire si la détérioration des services de l'organisation est réelle, si la démotivation des employés est réelle? Ils disent dans une lettre ouverte qu'ils sont fiers de leur travail, qu'ils ont toujours effectué un rendement fructueux; ils sont même reconnus par la communauté informatique du Québec, mais ils sont un peu démotivés par ce qui se passe au service de l'informatique. Quand on parle de dépenses exorbitan-

tes, on donne les chiffres suivants, selon la situation: Au mois de décembre 1988, nous étions, à la direction des systèmes, 204 employés internes contre 233 consultants membres de firmes liées par contrat. Si on calcule le coût réel, en juxtaposant les coûts moyens annuels respectifs de 42 000 \$ pour un employé interne et de 84 000 \$ pour un employé externe, on arrive à des chiffres faramineux et, dans ce sens, nous croyons que la CSST, comme eux, aurait pu économiser et mettre cet argent sur les dossiers des travailleurs pour les indemniser correctement.

On aimerait savoir de la part du ministre s'il acquiesce à cette forme de sous-traitance, s'il a l'intention d'y remédier et de quelle façon il a l'intention de le faire.

Le Président (M. Poulin): Merci, M. le député de Lavolette. M. le ministre.

### M. Yves Séguin

M. Séguin: Oui, merci, M. le Président. En fait, je pense que la question de l'informatique soulevée par mon collègue en est une de gestion, d'administration interne, bien sûr, dont les orientations ont été décidées au conseil d'administration de la CSST. On comprendra - je l'ai toujours dit - sans minimiser mes responsabilités ou sans vouloir minimiser les critiques, que le ministre est responsable de l'application de la loi et que la commission, quant à elle, est responsable de la gestion de l'administration. La loi prévoit un conseil d'administration de quinze membres, dont sept sont choisis parmi les associations syndicales et sept parmi le monde patronal. Ce conseil d'administration, dans ses assemblées, discute des décisions, des plans, dont l'informatique, la gestion et l'administration du budget de la CSST.

Je suis conscient, par ailleurs, pour en avoir vu dans les journaux, pour avoir reçu des lettres, pour avoir reçu des appels téléphoniques soit du syndicat ou de quelques employés ou même de l'Association des cadres de la fonction publique, il y a quelques semaines, un mois ou peut-être deux mois, qu'on se plaint d'une forme d'inéquité qui voulait favoriser peut-être plus l'appel aux services extérieurs en ce qui concerne certains experts en informatique et ça a soulevé des inquiétudes.

J'en ai discuté avec la direction de la CSST et depuis ces événements, depuis un mois, ces personnes se sont rencontrées et ont convenu de certains correctifs. Dès le mois de juin, il est prévu un nouveau plan de développement de l'informatique qui va faire davantage appel aux employés, qui va davantage minimiser les critiques soulevées dans le but de trouver le meilleur équilibre possible.

Cependant, il n'en demeure pas moins que la constatation faite par des experts en informatique engagés, il y a quelques années, à

l'extérieur était que le système informatique de la CSST souffrait de graves problèmes et qu'il devait subir des correctifs importants. Sur le plan technique, sur le plan des nécessités, je pense que le problème est là. Mais Je suis conscient et je suis très sympathique, bien sûr... Je pense que la direction de la CSST va tout faire **pour faire** davantage appel à ses experts à l'intérieur de la CSST. Je veux rassurer le député de Lavolette, l'idée n'est pas de favoriser, comme tel, la sous-traitance, ce n'est pas de favoriser des firmes. D'ailleurs, le dossier qu'il mentionne, c'est une société qui n'a pas fait de plans et devis pour la CSST, c'était le plus bas soumissionnaire. On comprendra que ce n'est pas à moi de discuter ici d'un dossier purement administratif, qui a déjà fait l'objet d'une vérification par le comité de direction et d'une approbation par le conseil d'administration de la CSST regroupant des syndiqués, des associations syndicales et des associations patronales.

Je pense que le conseil d'administration est une sécurité, que les orientations et les décisions du conseil d'administration, à tout le moins, c'est un deuxième palier, si on peut dire, de décision à l'intérieur de la CSST que je respecte énormément. Loin de moi l'idée de suspecter le conseil d'administration d'avoir pris des décisions malencontreuses, malheureuses à l'égard de certains dossiers administratifs. Dans ce dossier, je me suis informé de la situation auprès de la CSST. J'ai accepté de rencontrer - la rencontre aura lieu prochainement - certains groupes qui se disaient un peu brusqués dans les décisions récentes de la CSST. D'un autre côté, j'apprends que la direction a déjà commencé à rencontrer le syndicat. Il semble qu'ils aient convenu entre eux d'avoir, à partir du mois de juin, un plan de développement qui va pallier à ces irritants qui ont été soulevés. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Poulin):** M. le député de Saguenay.

#### M. Ghislain Maltais

**M. Maltais:** Merci, M. le Président. Il y a un volet que nous n'avons pas encore abordé à mon goût. Je pense que dans les orientations ministérielles que le ministre a bien voulu nous dévoiler lors de l'adoption des crédits il y en a une en particulier qui m'a frappé puisqu'elle répond à une attente tant des députés que des bénéficiaires, depuis de nombreuses années. M. le Président, permettez-moi de vous citer le **Journal des débats** du 27 mai 1983. Mon collègue de Viau disait: "Les plaintes se multiplient. Il est presque impossible de la part d'un accidenté d'obtenir des renseignements sur le contenu de son dossier ou de son état d'avancement. Les plaintes font référence à des dossiers perdus, des dossiers en transition."

Or, le nouveau ministre du Travail a vite compris qu'il était devenu très important, sinon

impératif, de pallier ce manque d'information de la part des bénéficiaires en créant le poste de vice-présidente aux bénéficiaires. Je suis convaincu que, déjà, les plus grands gagnants de cette création sont ceux qui ont des cas litigieux, ceux et celles qui, souvent, sont laissés sur le tapis, comme on dit en langage courant.

Les objectifs que s'est fixés ce nouveau service, qui, à mon avis, aurait dû être l'un des premiers lors de la création de la loi 42, sont les suivants. Inutile ici de se perdre en conjecture sur les chiffres, ce n'est pas cela qui intéresse l'accidenté du travail, c'est de savoir comment va son dossier, quand il sera indemnisé et quand les médecins lui donneront le feu vert pour retourner au travail. Voilà, les préoccupations de celui ou de celle qui subit un accident du travail.

Les objectifs que s'est donnés la vice-présidente aux opérations et aux bénéficiaires pour le service à la clientèle... J'en profite pour saluer Mme Lise Thibault, vice-présidente, une grande dame, une grande Québécoise qui va s'occuper spécialement des personnes qui, non pas volontairement mais souvent, à cause de la longueur et de la complexité du dossier, ont été laissées sur le tapis, comme je le disais. Offrir, dans toutes les directions régionales un service et un traitement uniformes et conformes à la loi, particulièrement en ce qui touche l'indemnisation des travailleurs et des travailleuses accidentés, voilà un objectif difficile à atteindre. C'est un travail difficile.

Lorsqu'on parle de régions éloignées, on parle de régions qui n'ont pas tous les soins spécialisés, qui n'ont pas les centres hospitaliers nécessaires et qui n'ont pas, non plus, de spécialistes. Or, toutes ces personnes, les travailleuses et les travailleurs accidentés, doivent se déplacer continuellement vers les grands centres pour subir des examens et souvent pour faire de la réadaptation. Qu'un service soit attaché à ces personnes, c'est d'abord et avant tout un geste humanitaire. M. le ministre, aujourd'hui, au nom de ces personnes qui, dans les régions éloignées, depuis de nombreuses années, attendaient ce service, je vous dis merci.

Intensifier les programmes de formation en service à la clientèle pour tous les employés, c'est important. L'employé qui a souvent le premier contact avec l'accidenté, on le comprend d'avoir de la difficulté, de temps en temps. Ce n'est pas un travail facile; c'est un travail qui demande beaucoup de psychologie. Je pense que de favoriser ces contacts avec les employés, c'est un grand pas dans le bon chemin. Au cours des prochaines années, on verra que l'accidenté du travail, s'il est traité d'une façon humanitaire, répondra vite aux objectifs de la loi. Après avoir été indemnisé de façon correcte, il aura hâte de reprendre rapidement son boulot.

En terminant, je pense que le ministre est sur la bonne voie. Il y a deux jours, en commission parlementaire, il s'est engagé à avoir, au

cours de la prochaine année, des contacts réguliers avec les membres de l'Assemblée nationale, indépendamment des partis politiques, avec les hommes et les femmes, pour que le grand gagnant de cette loi soit celui qui y a droit, c'est-à-dire le travailleur ou la travailleuse. Merci.

**Le Président (M. Poulin):** Merci, M. le député de Saguenay. Mme la députée de Chicoutimi.

**Mme Jeanne Blackburn**

**Mme Blackburn:** Merci, M. le Président. M. le président, messieurs et mesdames, vous le savez, tous les députés le savent, les cas de comté parmi les plus fréquents sont des cas de la CSST. Alors, il serait long d'en faire le tour. J'aimerais entendre le ministre sur trois questions plus précises: la première, le retrait préventif pour les travailleuses en garderie; la deuxième question, celle qui touche la solution aux problèmes de pollution de l'hôpital Saint-François-d'Assise, la troisième, le recours systématique aux cliniques privées en physiothérapie et les effets, ce qui entraîne une certaine détérioration de ces services dans les hôpitaux du Québec. Semble-t-il que les négociations traînent.

Il semble que, depuis peu, on refuse systématiquement le retrait préventif aux travailleuses en garderie. Les problèmes sont particulièrement connus et importants pour celles qui travaillent auprès des poupons, de zéro à deux ans, et qui doivent les lever constamment. Alors, on va me dire que c'est normal pour une mère de lever son bébé, de le prendre ou de le bercer alors qu'elle est enceinte, mais lorsqu'elle le fait pendant huit heures avec cinq à huit bébés, il semble que ça provoque des maux de des considérables. De façon systématique, on refuse le retrait préventif dans les garderies. On se demande si, finalement, on n'est pas en train de harceler toutes celles qui s'occupent des bébés au Québec, y compris par le biais de la CSST. Je ne pense pas que ce soit l'objectif, mais ce serait déplorable.

Ma deuxième question touche le problème lié à la pollution qui s'est propagée par le système de ventilation à l'hôpital Saint-François-d'Assise. Il y a eu de nombreux rebondissements. On sait que la CSST a reconnu qu'il y a un problème, que le ministère a exigé qu'il se fasse des travaux. Cependant, les travailleurs de l'hôpital Saint-François-d'Assise sont complètement tenus dans l'ignorance à savoir si les travaux qui ont cours actuellement, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de l'hôpital, viendront effectivement corriger les problèmes de pollution. Est-ce que la CSST a une responsabilité quant à la surveillance de ces travaux et à la correction des problèmes qui ont été identifiés?

La deuxième question qui préoccupe les

travailleurs de l'hôpital Saint-François-d'Assise, c'est celle de la mise sur pied d'un comité pour le traitement de la maladie causée par la pollution du système de ventilation de l'hôpital Saint-François-d'Assise. Ce qu'on se demande dans le milieu, c'est ceci: Est-ce que la CSST suit ce dossier? Est-ce qu'elle a la responsabilité de s'assurer que les traitements appropriés soient donnés à ceux qui ont été affectés par la pollution du système de ventilation? Est-ce qu'il n'y aurait pas lieu d'informer les travailleurs? Il me semble que ça fait partie des rapports harmonieux à établir entre employés et employeur que de tenir les employés informés des travaux et des résultats de ces travaux, de même que des traitements envisagés pour ceux qui ont subi une détérioration de leur santé.

La troisième question - c'est beaucoup en cinq minutes, allez-vous me dire; ce genre d'interpellation n'est jamais tout à fait assez long - c'est celle de la privatisation... Parlons plus justement, il s'agit du recours de plus en plus fréquent de la CSST aux entreprises privées. Tout à l'heure, on parlait de l'informatique. On sait que dans tes services juridiques - je pense que cela devrait retenir l'attention du ministre - il y avait quelque 70 avocats en 1985; on en compte 115, plus 20 % des services juridiques qui seraient assurés par le recours à des cabinets privés. Cela explique qu'il y ait une forme, certainement accélérée, de judiciarisation des processus. (11 h 15)

En physiothérapie, la CSST négocie 50 % de ses contrats avec les entreprises privées. Elle le justifie de trois manières. Elle le justifie en disant qu'il serait contradictoire d'assurer aux hôpitaux un minimum de cas à traiter par année alors qu'ils sont en prévention. Je trouve que cela est tiré par les cheveux. Cs n'est pas demain matin que ça va couper net les accidents du travail. L'argument qu'elle utilise également, et il est contradictoire aussi, c'est le droit du patient de choisir son professionnel de la santé alors qu'on dit plus loin que c'est le médecin qui réfère le patient à une clinique. Mais l'effet net pour les hôpitaux, c'est un manque à gagner, parce que, plutôt que d'avoir 22 \$ l'acte, ils ont seulement 12 \$, parce que la qualité des services et le personnel des départements ont été réduits au minimum. C'est toute la capacité des hôpitaux du Québec à offrir des services de qualité...

**Le Président (M. Poulin):** Mme la députée, votre temps...

**Mme Blackburn:** ...je termine, à la population de façon générale. Ce qui est plus dommageable, c'est que ça ne coûte pas moins cher à la population non plus qu'à la CSST. Les négociations sont en cours, mais il semble que, depuis un an, cela n'ait débouché sur rien. Je voulais juste illustrer par ces quelques exemples qu'il y avait une grande...

**Le Président (M. Poulin):** Merci. Mme la députée de Chicoutimi. M. le ministre.

**M. Yves Séguin**

**M. Séguin:** J'ai bien compris l'intervention de la députée de Chicoutimi. Même si les dernières secondes lui ont manqué, j'ai compris le sens de son intervention.

Je veux quand même... Si je comprends bien, il y a trois points. Je ferai remarquer, M. le Président, que ce sont, peut-être à part le premier sur le retrait préventif, des points d'ordre administratif. J'avais compris que la responsabilité du ministre lors d'une interpellation était à l'égard de l'application de la loi et non pas d'expliquer, de critiquer, ou de revoir les décisions prises par le conseil d'administration de la CSST qui, comme je l'ai dit, est un forum de quinze personnes, dont sept du monde patronal et sept des principales centrales syndicales. C'est un forum que je respecte, que je rencontre à l'occasion, que je vais rencontrer le 18 mai prochain lors de l'assemblée officielle du conseil d'administration où nous avons une liste de sujets à discuter. Vous comprendrez qu'au-delà de prendre note ou de prendre en considération les remarques de la député de Chicoutimi, il ne m'appartient pas de décider à la place du conseil d'administration mais peut-être de dialoguer avec eux et je pourrai faire, de certains points que vous soulevez, l'objet de la prochaine rencontre avec le conseil d'administration, le 18 mai.

Je voudrais souligner d'ailleurs que j'ai récemment confirmé une personne déléguée par la CSN comme membre du conseil d'administration de la CSST, Mme Céline Lamontagne, avec laquelle j'avais eu auparavant plusieurs entretiens au sujet de ces préoccupations parce que c'est un dossier qu'elle a personnellement suivi depuis nombre d'années. Ses remarques m'ont semblé souvent très à propos et je suis confiant que, maintenant qu'elle siège officiellement au conseil d'administration à titre de déléguée de la CSN, elle pourra aussi suivre ces dossiers et faire connaître ses préoccupations, comme tous les autres membres du conseil d'administration.

Pour vous répondre plus précisément quand vous soulevez la question du retrait préventif, j'en ai parlé assez longuement mardi soir lors de l'étude de nos crédits. Nous avions l'occasion, bien sûr, de nous pencher sur l'ensemble du dossier de la CSST au programme 7 et j'ai répondu à votre collègue, le député de Laviolette, sur plusieurs points. Ce matin, avant votre arrivée, il y a eu également des questions sur le retrait préventif auxquelles j'ai répondu. Mais ça me fait plaisir de faire le point, si vous voulez.

La loi ne fait pas de distinction, à savoir si la mère est dans une garderie ou non. Je pense **que c'est** son état constaté par un avis médical, de **son** médecin bien sûr, ou confirmé par le

médecin régional, le DSC, qui fait foi de la demande ou qui appuie la demande. Je ne crois pas qu'on puisse dire que le retrait préventif de la femme enceinte connaît un déclin. J'ai donné des chiffres, je pense qu'on peut admettre que, sur le plan budgétaire et sur le plan des demandes, il y a eu une hausse constante d'environ 15 % à 18 % par année depuis 1981. Actuellement, le budget global prévu par la CSST pour 1989-1990 dépasse les 50 000 000 \$. Il était de 2 700 000 \$ en 1981. Les dossiers sont maintenant au nombre de 15 000 ou 16 000, comparativement à 1784 en 1981. Il y a tout de même une évolution dans l'ampleur du programme.

J'ai confirmé deux choses ce matin. Premièrement, à mon point de vue, j'ai rencontré la semaine passée les gens de la Coalition de défense du retrait préventif. Je les ai invités à participer à un comité ad hoc informel. Ils ont été très heureux de cette invitation. On se reverra dans quelques semaines pour approfondir la réflexion sur le retrait préventif. Deuxièmement, avant la fin de la séance, j'attends la confirmation d'un point technique pour annoncer la nouvelle orientation de la CSST concernant le retrait préventif.

Dans les quelques secondes qu'il me reste, vous avez soumis le cas de l'hôpital Saint-François-d'Assise, je vous dirai que c'est l'un des dossiers pour lequel on doit certainement rendre hommage au bureau des inspecteurs de la CSST parce que c'est un dossier qu'ils ont vraiment suivi de très près. Ils ont rendu des ordonnances particulières. J'ai reçu une note ce matin, me confirmant que la CSST suit le dossier de Saint-François-d'Assise à l'oeil, constamment, quotidiennement, afin d'atteindre les mesures minimales de protection de la santé et de la sécurité du travail et les ordonnances devront être suivies telles qu'elles ont été données.

**Le Président (M. Poulin):** Merci, M. le ministre. M. le député de Laviolette.

**M. Jean-Pierre Jolivet**

**M. Jolivet:** Merci, M. le Président. Je voudrais traiter de trois grands sujets, mais le temps est toujours le facteur négatif dans ces questions. D'abord, l'opération moins 10 %: On a l'impression que cette opération a été comprise comme 10 % de moins d'enquêtes, donc, 10 % de moins de réclamations. On note aussi que la commission encourage d'une certaine façon les employeurs à découvrir les vertus d'une réaffectation temporaire. C'est ainsi que le droit du travailleur accidenté à continuer à gagner sa vie est devenu d'une certaine façon le droit de l'employeur à continuer à l'utiliser. Par ce procédé, la commission épargne des prestations et l'employeur voit un accident moins grave inscrit à son dossier puisqu'elle occasionne une absence par le fait même moins longue, ce qui est bénéfique pour le réajustement de sa cotisa-

tion à venir. Un système aussi avantageux crée évidemment une tendance à abuser des forces du travailleur accidenté et, nous croyons, avec la complicité de la commission.

D'un autre côté, il y a le dossier de ce que j'ai appelé l'autre jour le quasi-monopole de certains médecins en arbitrage médical dans la mesure où on sait qu'il y a une liste de 279 noms lesquels ont été choisis par le Conseil consultatif du travail et de la main-d'oeuvre, donc, conjointement par la partie patronale et la partie syndicale. On retient qu'au total 17 orthopédistes et 9 médecins non-orthopédistes sur une possibilité de 270 noms ont accaparé près de 80 % des dossiers dans la mesure où certains de ceux-là sont médecins-experts, à la fois pour l'employeur et la Commission de la santé et de la sécurité du travail. On se demande s'il n'y a pas lieu de reconsidérer tout le système et comment il se fait que le système de référence du ministère soit aussi sélectif.

Le Protecteur du citoyen a également dénoncé cette situation. J'aimerais savoir ce que le ministre a l'intention de faire à ce sujet. Il y a eu une journée, à Montréal, intitulée "Ras le bol" à laquelle le Protecteur du citoyen a participé. On peut souligner les réflexions suivantes. La création de mécanismes d'appel ou de révision est supposée être une garantie de contrôle de la qualité des décisions, mais, en pratique, elle semble plutôt multiplier les recours et ne fait qu'encourager la contestation, ce qui conduit facilement à des abus de procédures. Les règlements que la commission applique sont très compliqués pour des gens ordinaires que leur état de santé rend vulnérables. On dit aussi qu'il est illogique que le dossier d'un accidenté soit contesté en arbitrage sur des questions médicales et en révision sur des questions juridiques. En effet, je pense qu'on doit considérer la personne comme une, le ministre en est certain aussi, et qu'il devrait donc y avoir une instance pour s'en occuper, il y a trop de paliers de décision et d'appel.

À cause de délais déraisonnables, l'accidenté est presque assuré de souffrir même si, dans bien des cas, il a raison. On se demande si le ministre a des projets précis pour soulager l'angoisse et la frustration très concrètes de milliers d'accidentés quant aux délais. Selon les chiffres que nous avons pu obtenir, et le ministre pourra les confirmer, il y aurait 12 000 dossiers en attente d'une décision à la Commission d'appel en matière de lésions corporelles. Le ministre est-il d'accord pour examiner la demande d'unifier les questions médicale et juridique au stade de la révision? Est-ce que quelque chose pourrait être fait dans ce sens-là?

J'ai une dernière question à lui poser, le ministre ayant déjà répondu à mon collègue, le chef de l'Opposition, concernant les mécanismes qu'on peut qualifier de conciliation ou de médiation pour les accidentés, un peu comme ce qu'on a vu apparaître dans le cas des factures d'Hy-

dro-Québec, une sorte de Protecteur du citoyen. En commission parlementaire, le ministre nous a fait part qu'il avait eu des discussions à ce chapitre avec le Protecteur du citoyen qui lui a fait des recommandations intéressantes et qu'il a l'intention de regarder ce qui pourrait être fait. C'est dans ce sens que je pose mes questions, pour donner aux travailleurs ce à quoi ils sont en droit de s'attendre, pour éviter les délais et s'assurer qu'ils obtiennent, dans les meilleures conditions possibles, les sommes d'argent nécessaires pour leur assurer une vie correcte et pour qu'ils n'éprouvent pas une certaine forme de frustration conduisant souvent à une dépression qui coûte encore plus cher à la société.

**Le Président (M. Poulin):** Merci, M. le député de Laviolette. M. le ministre.

**M. Yves Séguin**

**M. Séguin:** Merci, M. le Président. Plusieurs points ont été soulevés et certains me permettront sans doute de répéter un peu ce que j'ai déjà dit, tant à la commission de mardi que ce matin. Je voudrais indiquer que la réaffectation de l'employé à l'intérieur de l'entreprise à des tâches plus conformes à son état est, je crois, l'un des objectifs de la loi et c'est un objectif fort louable, même si cela ne remplace pas la prévention et des mesures de sécurité minimales. Plusieurs groupes m'ont fait des représentations pour qu'on valorise la réaffectation à l'intérieur de l'entreprise, en plus d'établir des normes de sécurité. Là-dessus, je pense que la direction de la CSST et le conseil d'administration ont des projets pour orienter les efforts de la CSST en termes de publicité et de représentation auprès des employeurs en vue, dans plusieurs cas, d'aider à réaffecter certaines personnes à des tâches moins exigeantes, compte tenu de leur état de santé.

Le problème de l'arbitrage médical ou, si vous voulez, du système actuel d'assignation des médecins est un sujet qui présente quelque difficulté. Mon collègue, le député de Laviolette, en a parlé mardi soir lors de l'étude des crédits et j'ai admis qu'il y avait effectivement des points sur lesquels il fallait se pencher. J'ai trouvé intéressant qu'il mentionne que, de la liste théorique dans laquelle on peut puiser le nom des médecins, en pratique, peut-être qu'un plus petit nombre était effectivement appelé. À ce sujet, je conviens avec lui! qu'il faut faire une réflexion pour s'assurer que la banque de noms de médecins susceptibles d'être appelés soit ouverte et que la rotation soit la plus équitable possible. Dans ce sens-là, depuis mardi, les gens de la direction concernés par ce service particulier ont commencé à regarder et, peut-être, à apporter les correctifs souhaités. De ce côté-là, je peux confirmer qu'on va procéder des changements.

(11 h 30)

Quant aux paliers de décision, personnelle-

ment, c'est l'un des sujets qui m'intéressent le plus, en dehors des autres dont nous avons discuté et sur lesquels je veux intervenir rapidement, possiblement dans un projet de loi ou de règlement. Je m'interroge beaucoup sur le rôle que peut jouer à l'intérieur de la CSST Mme Thibault, vice-présidente aux relations avec les bénéficiaires. C'est un service qui existe déjà. Le député de Saguenay, tantôt, se félicitait de cette initiative à l'intérieur de la CSST. Je pense que c'est acceptable et que ça va aider à humaniser, ça va aider à rendre service aux gens qui ont des problèmes administratifs, des problèmes de gestion. Cela s'inspire d'une idée que nous avons déjà aussi au ministère du Revenu qui fera, prochainement, l'annonce d'un service particulier dans ce sens.

Il y a un mois et demi, j'ai rencontré le Protecteur du citoyen pour lui faire état d'un avant-projet. Je voulais avoir son avis, parce que je pense que c'est important que le Protecteur du citoyen, d'une part, ne sente pas que son pouvoir est usurpé au profit de certains services et important d'avoir sa collaboration. On doit se revoir prochainement pour en discuter. Ce projet va nécessiter probablement un amendement à la loi pour permettre à ce service un mode d'intervention plus souple entre la décision de l'agent d'indemnisation et l'appel qui se fait au comité paritaire.

J'ai des consultations avec les parties syndicales et patronales. Je dois dire que je trouve beaucoup de sympathie et beaucoup d'échos très positifs à ce projet. J'en parlerai le 18 mai prochain au conseil d'administration. Immédiatement après, je veux procéder non pas à inaugurer, parce que ça existe déjà, mais à renforcer ce service des relations avec les bénéficiaires qui existe déjà, mais je veux lui donner beaucoup plus de moyens et de modes d'intervention. Je pense que c'est souhaité par tous. C'est là un pas concret qu'on peut faire, même avant la fin de juin. Quand je dis ça, c'est parce qu'il y a déjà un avant-projet et qu'on est maintenant dans des étapes de vérifications finales. Je souhaiterais qu'on puisse annoncer cet effort additionnel vers le mois de juin. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. PoulSn):** Merci, M. le ministre. M. le député d'Ungava.

### M. Christian Claveau

**M. Claveau:** Merci, M. le Président. Il me fait plaisir d'adresser quelques mots à cette occasion-ci dans la mesure où, chez nous, la problématique reliée à la CSST et les problèmes de la CSST vont en croissant, et très rapidement. On a de plus en plus de problèmes. C'est rendu que ça prend une part importante du travail de bureau de comté du député dans la mesure où le bureau de la CSST le plus près est à 230 kilomètres quand on parle de Chibougamau,

il est à 160 kilomètres quand on parle de Ouéville, il est à peu près à 180 kilomètres lorsqu'on parle de Matagami et, quand on parle de la Baie James, bien, il se trouve à quelque chose comme 800 kilomètres.

Vous comprendrez que ce ne sont pas les services de la CSST qui sont les plus présents sur le territoire, ce qui fait en sorte que tout aboutit au bureau de comté du député après avoir passé par les instances syndicales. C'est encore pire dans les milieux non syndiqués. C'est un problème avec lequel je vis continuellement et pour lequel je crois qu'il va falloir trouver des solutions très rapidement parce que ce n'est plus vivable.

J'ai deux points, en particulier la question de la commission d'appel, justement, puisque ça semble l'élément de base ou le problème fondamental de la CSST actuellement. Je vais vous dire honnêtement, bien rapidement, je vais vous tracer ça en deux mots: J'ai la ferme impression que tout ce qui s'appelle dossier s'en va à la commission d'appel. Les compagnies contestent toutes et ça s'en va à la commission d'appel. Point final. Et après, on verra. Si ça prend deux ans pour se régler, ça prend deux ans; si ça prend deux ans et demi, ça prend deux ans et demi; si ça prend trois ans, ça prend trois ans.

J'ai encore eu un cas ce matin, dont je viens de discuter: un accident dans un moulin à scie. Cela fait au-dessus d'un an que ça traîne. Il manque des doigts au gars. C'est facile à régler. C'est facile à voir, il a des doigts en moins sur une main. Mais c'est en appel, ça ne marche pas.

On a eu le cas d'un gars qui s'est fait arracher une jambe dans un accident du Canadien National en faisant des "switches" de train. Cela a pris à peu près trois ans avant que ça se règle, imaginez-vous que ça ne se voit pas, une jambe! Bon! Allons-y. C'est comme ça de plus en plus.

En ce qui me concerne, je pense qu'il est grand temps, M. le ministre, au-delà des beaux discours et au-delà de vouloir essayer d'augmenter la qualité des services, de la représentativité, des relations entre le malade, la compagnie et tout ce que vous voulez, et des comités paritaires et tout ce qu'il faut... Quand il y a des accidentés qui ont des problèmes sérieux, c'est absolument inadmissible que, sous le couvert d'une instance comme la commission d'appel, les compagnies se réfugient et fassent en sorte que ça prend des mois et des années pour régler des problèmes qui sont évidents au départ. Moi, le discours là-dedans, j'en ai soupe, si vous me permettez. Je suis rendu que j'en vois dans ma soupe, des gens de la commission d'appel. Cela n'a plus d'allure. C'était inadmissible. Il va falloir lâcher le beau discours et vous décider à rentrer là-dedans en vous retroussant les manches, parce que ça n'a pas d'allure. Cela n'a pas de sens.

En ce qui concerne les services chez nous,



je vous ai donné une petite idée tout à l'heure. Ce n'est pas surprenant aussi qu'il y ait des problèmes comme ça qui traînent, qui perdurent, qui prennent du temps et qui finissent par faire un paquet d'insatisfaits partout. Ce n'est pas surprenant. Quand vous êtes sur la CSST, que vous êtes en attente même d'une décision, que ça fait 18 mois que vous n'avez pas de revenu, qu'il vous reste à peu près juste l'aide sociale pour vivre parce que votre assurance-groupe est tombée, parce que votre chômage est passé, et tout y a passé, qu'il vous reste votre aide sociale et que vous êtes en train de finir de manger votre maison et votre voiture etc., quand il faut que vous vous payiez une traite de 230 kilomètres, si vous demeurez à Chibougamau, pour aller voir votre agent à Saint-Félicien... Il n'y a pas de danger qu'il monte, lui, par exemple; non, il n'est pas assez bien payé pour ça. Mais le gars qui est en train de manger toute sa chemise et de perdre sa famille parce qu'il a eu un accident du travail et que ça fait deux ans que ça traîne là, hein, lui, il faut qu'il se paie une "go" à Roberval et à Saint-Félicien, quand c'est là, quand ce n'est pas Chicoutimi, et qu'il aille à Matagami quand ce n'est pas à Val-d'Or. Là, il est supposé avoir l'argent pour ça, lui, par exemple. Ce n'est pas sa faute si le dossier traîne. L'accident, il l'a eu. Si ça traîne, c'est parce que c'est Sa machine qui est responsable et si c'est la machine qui est responsable, c'est la machine qui devrait payer. Il va falloir que cela se règle une fois pour toutes, un jour ou l'autre.

Quand les milieux sont syndiqués, en tout cas, les gens réussissent toujours à trouver des solutions, c'est souvent plus facile. Mais, dans les milieux non syndiqués, dans les mines non syndiquées, les scieries non syndiquées, c'est encore pire, pas parce que ça va bien dans les autres milieux qui sont syndiqués, mais c'est encore pire quand ce n'est pas syndiqué. Vous savez, M. le ministre, que les milieux où les incidences d'accidents du travail sont à peu près du double de l'ensemble de l'industrie, ce sont le milieu forestier et le milieu minier, avec des accidents très graves, règle générale. Il y a quelque chose à voir de ce côté. On me dit que mon temps est écoulé. J'aimerais bien qu'on ait l'occasion de s'en reparler plus longuement à une autre occasion.

Le Président (M. Poulin): Merci, M. le député d'Ungava. Je voudrais rappeler qu'en conclusion, M. le ministre, vous avez dix minutes et que M. le député de l'Opposition a, lui aussi, dix minutes. M. le ministre.

### Conclusions

#### M. Yves Séguin

M. Séguin: Oui, M. le Président. Comme c'est ma dernière intervention, je vais tâcher de

réagir aux commentaires de mon prédécesseur et, ensuite, tâcher aussi de faire quelques conclusions d'ensemble sur ce que nous avons discuté.

Sur la question des bureaux régionaux, je suis très sympathique à la situation décrite. Je dois quand même indiquer que, depuis dix ans, ces bureaux existent, et même l'ancien gouvernement n'a pas répondu aux attentes de mon collègue. Donc, c'est quand même un état de situation, mais ça ne veut pas dire qu'il ne faut pas le regarder, chaque chose en son temps, selon nos moyens. On a quand même augmenté, depuis quelques années, à la CSST, le nombre de bureaux régionaux de 14 à 21. Les bureaux régionaux sont maintenant au nombre de 21 au lieu de 14, c'est une augmentation.

Il y a maintenant un bureau à Québec-sud, à Saint-Jean, à Saint-Hyacinthe, à Baie-Comeau, à Saint-Félicien et à Val-d'Or. Concernant la possibilité, que vous aimeriez suggérer, qu'on ait des services encore plus près de certaines populations éloignées ou difficiles d'accès, je suis très favorable à accepter votre invitation d'en parler avec; vous et voir, particulièrement dans la région que vous représentez, quels sont les problèmes particuliers et d'accessibilité aux services. Je suis le premier à être très sensible sur ce point. Je n'hésiterai pas à en discuter avec vous et à vérifier avec la CSST, à ce moment, ce que, sur le plan pratique, on pourrait faire.

Je vous signale que dans *une autre* région, aux îles-de-la-Madeleine, j'ai eu une demande, il y a peut-être deux mois, pour augmenter le nombre d'inspecteurs. Il y avait un demi-inspecteur par année, on en veut un en entier, c'est-à-dire à l'année, permanent. Je pense que je suis très favorable à cette demande. Remarquez qu'il est relativement rare qu'on nous demande, dans des régions, des inspecteurs. Je pense qu'il y a une raison d'équilibre régional. Cela répond à un certain besoin et je suis très favorable à cette demande. Par exemple, une association de pêcheurs m'a demandé d'intervenir concernant la "crabose", une maladie découlant de la manipulation du crabe, au niveau de la tarification. On a déjà un projet sur la table qui, je pense, va apporter un assouplissement, tel que souhaité par ces pêcheurs.

Ce sont quelques exemples d'interventions que J'ai accepté de faire avec grand plaisir, parce qu'ils représentaient des problèmes régionaux très typiques et j'étais très favorable à apporter un assouplissement. Je vous indique ça pour vous dire que je suis prêt à vous rencontrer pour discuter de ce problème régional.

Dans l'ensemble, j'aimerais terminer mon intervention, étant donné que le temps s'écoule et qu'on m'indique que c'est ma dernière intervention. Est-ce que j'ai bien compris? Oui. Alors, je voulais aussi et j'ai eu ma petite note technique que je pourrai confirmer, en ce qui concerne le *retrait* préventif, que sur l'ensemble des paliers administratifs et de décisions après ces

deux heures ce matin et aussi l'ensemble des remarques que l'on fait, tant le Vérificateur général à l'époque, le Protecteur du citoyen, les députés de l'Assemblée nationale, les associations que j'ai rencontrées, le collègue député de Laviolette, l'ensemble des interventions, en général, tourne autour de la mécanique des paliers de décisions qui se sont alourdis avec le temps pour des phénomènes qu'on pourra décrire plus tard, mais, en fait, ce qui est important, c'est de constater qu'il y a un problème de délai et d'engorgement et, peut-être, un problème d'uniformité jusqu'à un certain point, au niveau des différentes décisions rendues, de sorte qu'aujourd'hui il faut regarder ça avec beaucoup de désir de corriger cette situation. J'ai indiqué qu'il y a un plan d'action déjà engagé. Je confirme que la CSST ne participera plus aux appels, elle ne fait plus l'initiative d'un appel devant la CALP ou ailleurs. On laisse maintenant les parties exercer leurs droits. C'est il y a maintenant trois semaines. C'est un changement relativement important qu'on peut apprécier. Le collègue, député de Laviolette, connaissant lui-même assez bien ce système, apprécie cet ajustement.

Dans ce plan d'action que je pense pouvoir décrire plus ouvertement après le 18 mai, date de la prochaine séance d'administration, je rendrai publics des modes d'intervention au niveau de la loi pour renforcer les services aux bénéficiaires dont j'ai parlé tantôt et apporter non pas une réforme. Je pense que je l'ai indiqué, la loi est bonne, en général, et elle est très appréciée. Il y a beaucoup de qualités dans cette loi qu'a amenée l'ancien gouvernement. Au-delà de la partisanerie politique, on n'en fait pas ici et ce n'est pas ce qui m'anime. J'ai indiqué, à l'ouverture des travaux, M. le Président, que la seule chose qui m'importe, c'est la qualité de la personne par rapport à un accident du travail dans ses démarches auprès de la CSST. Je ne défends pas le système, je ne défends pas la loi, je ne défends pas les budgets, je ne défends pas les déficits, ce n'est pas mon orientation.

La seule chose qui me concerne, c'est de travailler avec tout ceux qui veulent collaborer à m'apporter des solutions et de l'éclairage, comme beaucoup l'ont fait jusqu'à maintenant. Tous ceux qui voudront le faire... J'ai invité plusieurs fois le député de Laviolette à se sentir extrêmement à l'aise et bienvenu de me faire toutes les suggestions. Je suis prêt à travailler avec lui pour dessiner des voies de solution. Dans ce plan d'action qui, je l'espère, procédera dès la fin du mois de mai, on apportera des assouplissements tout de suite à ce problème particulier du cheminement des dossiers des accidentés du travail à l'intérieur et dans l'application de la loi.

J'en connais maintenant suffisamment pour savoir là où je peux, dans ma modeste contribution, amener des solutions. Cela va amener des amendements à la loi qu'on discutera en commission parlementaire. Cela va amener des change-

ments administratifs.

Le dernier changement que je veux annoncer, j'aurais voulu le faire un peu avant, mais j'avais besoin d'un détail technique. Maintenant, c'est confirmé: en ce qui concerne le retrait préventif, la CSST va se conformer, en tout point, à la dernière décision rendue par la CALP et la directive qui est faite actuellement à l'intérieur de la CSST va être changée. C'est ça que j'attendais; la directive est prête maintenant, aujourd'hui, de sorte que les demandes de retrait préventif deviennent, je ne dirais pas automatiques, mais, selon le sens de la dernière décision rendue par la CALP, la CSST va se limiter à constater les avis médicaux, la demande, comme la loi le prescrit, et elle va procéder à l'acceptation de la demande.

Je pense que c'est une ouverture considérable qui va atténuer et faire disparaître les irritants qu'on a dénoncés au sujet de l'application et du traitement des dossiers, en ce qui concerne le retrait préventif de la femme enceinte. Dans quelques semaines, je prévois un autre volet. J'ai des discussions que je veux engager avec la coalition, avec le Conseil du statut de la femme qui m'a fait parvenir un document assez important sur le programme et avec les autres collègues qui voudront bien m'en entretenir, sur certains points d'amélioration et certains points qui vont apporter d'autres bonifications à ce programme, non pas nécessairement sur l'ouverture, parce que la loi, telle qu'elle est faite - je pense que tout le monde en convient - ne nécessite pas des amendements.

(11 h 45)

Je pense que c'est sur les mécanismes entourant l'exercice du droit de la femme enceinte qu'on peut se pencher et apporter d'autres assouplissements. Mais celui que je confirme maintenant est très important et va permettre un exercice beaucoup plus assoupli. Comme je l'indiquais tantôt, autant la CSST ne fera pas l'initiative elle-même de porter en appel certains dossiers, comme on a semblé vouloir le dénoncer par le passé, autant, dans le programme du retrait préventif, la CSST va se limiter au rôle administratif qui est prévu par la loi. Je pense que c'est une bonne nouvelle pour tous ceux qui ont été inquiétés, à tort ou à raison, par l'application de ce programme.

En terminant, M. le Président, je voudrais tout de même prendre la minute qu'il me reste pour remercier tous ceux qui, depuis peut-être un mois ou deux, m'ont fait parvenir beaucoup de réflexions, de suggestions. Je veux également remercier le député de Laviolette qui collabore dans des réflexions, dans des suggestions. Je l'apprécie beaucoup. Je pense que c'est un sujet qu'on ne pourrait pas se contenter de décrire comme système. Je suis heureux de pouvoir compter sur la collaboration de collègues de l'Opposition et je pense qu'ils savent que je suis ouvert aux suggestions. Je suis ouvert à cette collaboration, non pas dans l'optique d'un débat

politique.

Ce qui m'anime - Je veux qu'on en soit convaincus - c'est, par tous les moyens, trouver le meilleur système pour les accidentés du travail et je vais continuer ma consultation. Si d'autres suggestions devenaient pertinentes, je n'hésiterai pas à les faire miennes et à améliorer ce système. Je pense que c'est très important pour les accidentés du travail. Je vous remercie beaucoup, M. le Président.

Le Président (M. Poulin): Merci, M. le ministre. M. le député de Lavolette.

M. Jean-Pierre Jolivet

M. Jolivet: Merci, M. le Président. Si les crédits budgétaires que nous avons étudiés en commission parlementaire mardi soir et si le travail que nous avons fait ce matin amènent des lueurs d'espoir, il reste quand même qu'il y a beaucoup de chemin encore à parcourir. Je ne voudrais pas reprendre une boutade que j'utilise souvent, M. le Président... Quand le ministre paraît à mon collègue d'Ungava en disant qu'à ce sujet-là le parti qu'il représentait à l'époque, alors qu'il était au pouvoir, n'avait pas donné les bureaux régionaux comme il aurait voulu les avoir, je peux juste dire une chose, c'est que le gouvernement qui est en face de nous ne sera pas jugé selon nos actes, on l'a été; il sera jugé selon les actes qu'il aura posés ou non. Dans ce sens-là, cela ne m'énerve jamais quand quelqu'un me dit: Vous ne l'avez pas fait. Je vous dis que ce n'est pas une raison de ne pas le faire si vous pensez que vous deviez le faire.

Cela dit, j'ai d'autres dossiers sur lesquels j'aurais voulu entretenir le ministre comme, d'abord, la question de la tarification, la question de la jonction avec les départements de santé communautaire, les CLSC versus les inspecteurs, les systèmes de prévention, surtout dans un contexte où la ministre de la Santé et des Services sociaux prévoit la fermeture de certains DSC. Je dois dire que dans mon coin, chez moi, la disparition du département de santé communautaire du centre de Sa Mauricie qui touche la Haute-Mauricie nous inquiète beaucoup. Si, en plus de ça, on met en place ce que la présidente-directrice générale disait sur les départements de santé communautaire et les CLSC versus les nouveaux inspecteurs, il y a des inquiétudes encore plus grandissantes.

Je dois dire aussi que nous avons à faire un travail, comme membres de l'Opposition. Nous essayons de le faire pour le bien-être de l'ensemble de tous ceux pour qui nous sommes les commettants ici, à l'Assemblée nationale. Nous pouvons le faire de façon partisane, il y a des lieux pour ça. Nous pouvons aussi le faire à l'Assemblée nationale de façon non partisane. Mais nous pouvons le faire en sachant cependant qu'on peut avoir des visions diamétralement opposées, des opinions tout à fait contraires;

mais le but que l'on recherche est toujours de venir en aide à ceux qui, à tous les jours, viennent nous voir dans nos bureaux de comté.

Je faisais mention de ça à des journalistes, la question des maux de dos. Ce n'est pas toujours visible, un mal de dos, ce n'est pas toujours sûr des fois et on a l'impression, en bon québécois, que quelqu'un "fake" des choses. J'ai été ici, à l'Assemblée nationale, pendant nombre d'années et avec un mal de dos. J'étais assis sur cette chaise de la présidence et, quand j'avais à me lever debout, il y a des jours où il fallait que je me donne un mouvement interne pour être debout parce que j'en étais incapable. Tout cela parce que, moi aussi, j'ai eu un problème qui s'est guéri en cours de route. Mais je dois vous dire que des gens viennent nous voir à nos bureaux et, parce qu'ils ont un mal de dos, on a l'impression qu'à la commission les médecins, ayant de la difficulté à savoir si c'en est un vrai ou non, en arrivent à dire: Ce n'en est pas un et on constatera. Là, ça amène des délais anormaux.

Je pense qu'on se retrouve devant une grosse machine qui a fait l'objet, d'abord, d'un projet de loi auquel j'ai participé à l'époque des années 1978 et 1979 comme membre du pouvoir et comme quelqu'un qui a fait la tournée du Québec au nom du ministre, M. Pierre Marois, à l'époque. J'ai aussi participé à la correction de la loi en 1985, comme membre du gouvernement. Je dois vous dire aussi qu'en bout de course y y a - il est évident - encore des révérifications à faire.

Il y a eu, en 1983, à la suite de difficultés dans l'application de la loi, des gens qui avaient des raisons de penser qu'ils seraient mieux de faire telle ou telle correction, une commission parlementaire qui avait été demandée par les membres de l'Opposition de l'époque, qui avait été accordée par le gouvernement en place et qui avait fait la revue un peu de cette loi qui avait été adoptée en 1979 et qui a amené des changements en 1985. Je dois vous dire aussi que le ministre a le droit de nous faire des propositions, j'ai le droit de les accepter ou de les refuser, mais quand !! nous demande de lui donner des renseignements, des vérifications, des discussions, je suis prêt à le faire. D'ailleurs, je l'ai fait toujours, mais le travail que nous avons à faire, comme membres de l'Opposition, ce n'est pas dans des comités ad hoc, dans des comités auxquels le ministre pourrait même m'inviter à participer. J'ai mentionné l'invitation que le ministre avait faite à ma formation politique, mais, malheureusement, je dois décliner cette invitation dans la mesure où il faut que ce soit ouvert. Je sais que le ministre peut avoir ses comités, peut avoir des gens qui lui suggèrent des correctifs, mais nous croyons que la voie qui doit être prise est ailleurs, toujours dans un souci de ne pas faire une bataille partisane, mais dans un souci de donner le meilleur service à tout le monde.

C'est pourquoi j'ai demandé au président de la commission de l'économie et du travail de convoquer une séance de travail au cours de laquelle nous allons demander aux députés des deux côtés de la Chambre, qui ont des points positifs et des points négatifs à soulever, de regarder cette possibilité d'une commission parlementaire où, selon ce qu'on appelle le mandat d'initiative, on pourra étudier les décisions que le ministre prendra après ses rencontres avec le conseil d'administration et on pourra entendre ce que d'autres personnes ont à dire, dans un souci d'éclairage de l'ensemble du dossier public.

Le seul forum que nous avons, comme membres de l'Opposition, pour faire valoir les points de vue de la population en général, c'est une commission parlementaire. Ailleurs, c'est notre travail normal de député, c'est notre travail d'insistance auprès d'un ministre, c'est notre travail de pression auprès d'un ministre pour convaincre de l'utilité de faire tel et tel changement. Mais quand on arrive dans un dossier qui a été vraiment décrié dans des émissions de ligne ouverte, dans des journaux, par des gens qui nous écrivent, qui viennent nous voir, il est évident que le seul forum que nous ayons, comme membres de l'Opposition, quant à nous, c'est une commission parlementaire.

Les membres de la commission de l'économie et du travail seront donc convoqués à une séance de travail où on essaiera de le faire dans un but que tous nous recherchons. J'ai eu l'occasion, avec les membres du côté ministériel, lors de commissions parlementaires... On avait même profité, le ministre s'en souviendra, de l'étude des engagements financiers pour lui poser quelques questions parce qu'on avait quelques problèmes urgents. Je pense que c'était dans un souci de rendre service à notre population, à ceux qui, malheureusement, sont accidentés et à ceux qui doivent vivre quotidiennement le lot de ces personnes en difficulté.

En ce sens, nous croyons qu'une convocation des représentants de la Commission de la santé et de la sécurité du travail qui nous expliqueraient les difficultés qu'ils ont à appliquer certaines parties de la loi et la façon dont ils verraient les correctifs, ainsi que des gens qui sont accidentés et leurs associations et des représentants de syndicats qui pourraient venir à cette commission, de leur initiative, suggérer des façons de corriger la loi, les règlements ou les directives pour aider le ministre dans son souci de rendre cette loi plus humaine et, finalement, faire en sorte qu'on donne aux femmes et aux hommes qui sont dans le milieu du travail l'assurance que tout est fait pour leur faciliter la tâche, leur permettre d'avoir des moyens préventifs et, si nécessaire - malheureusement, cela deviendra nécessaire - des moyens curatifs et les conditions dans lesquelles on pourra corriger la situation en ce qui concerne les salaires et

l'ensemble des demandes qu'ils font pour la stabilisation de leur revenu, les retraits préventifs, etc., enfin, leur façon de voir les choses...

Dans ce sens, je suis heureux que les travaux que nous avons menés cette semaine aient amené des changements que nous allons examiner avec beaucoup d'attention pour voir quels en seront les effets. Chose certaine, si déjà la CSST ne fait aucune contestation, que les employeurs n'en font même pas... Dans certains cas, la CSST faisait des contestations parce que l'employeur ne voulait même pas le faire. Cela va permettre à des travailleurs de travailler avec l'assurance que, s'ils se blessent, s'ils sont mutilés, ils n'auront pas, en plus de subir le stress de cet accident, le stress d'une commission qui vient les harceler. D'un autre côté, le retrait préventif, c'est un premier pas. Comme le ministre l'a dit, il s'agit d'aller plus loin en discutant avec la coalition et avec le Conseil du statut de la femme, mais aussi avec les députés en commission parlementaire qui pourront, j'en suis assuré, faire valoir les points de vue des femmes qui, dans leur milieu, doivent utiliser ce moyen prévu par la loi, le retrait préventif.

M. le Président, je termine sur ces mots, en vous disant que, comme membres de l'Opposition, nous avons fait notre travail pour défendre nos citoyens et que nous allons être vigilants. Je tiens pour acquis, en ce qui concerne le retrait préventif, que cela va nous permettre d'abandonner le recueil de normes dont j'ai parlé tout à l'heure. C'est un dossier à suivre et nous allons être vigilants, comme membres de l'Opposition.

**Le Président (M. Poulin):** Merci, M. le député de Laviolette. Je voudrais rappeler que la commission de l'économie et du travail a accompli son mandat. J'ajourne cette séance sine die.

(Fin de la séance à 11 h 58)