
ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-CINQUIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

de la Commission permanente
des affaires sociales

Le mercredi 8 avril 1998 — N° 109

Consultations particulières sur le projet de loi n° 404 — Loi
modifiant la Loi sur les services de santé et les services
sociaux et modifiant diverses dispositions législatives (7)

Président de l'Assemblée nationale:
M. Jean-Pierre Charbonneau

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats des commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'administration publique	75,00 \$
Commission des affaires sociales	75,00 \$
Commission de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation	25,00 \$
Commission de l'aménagement du territoire	100,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Commission de la culture	25,00 \$
Commission de l'économie et du travail	100,00 \$
Commission de l'éducation	75,00 \$
Commission des finances publiques	75,00 \$
Commission des institutions	100,00 \$
Commission des transports et de l'environnement	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	15,00 \$

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

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

Assemblée nationale du Québec
Distribution des documents parlementaires
880, autoroute Dufferin-Montmorency, bureau 195
Québec, Qc
G1R 5P3

Téléphone: (418) 643-2754
Télécopieur: (418) 528-0381

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

Société canadienne des postes — Envoi de publications canadiennes
Numéro de convention: 0592269

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des affaires sociales

Le mercredi 8 avril 1998

Table des matières

Auditions	
Protecteur du citoyen	1
Conclusions	
Mme Michèle Lamquin-Éthier	11
M. Pierre Marsan	12
M. Jean Rochon	12
Mémoires déposés	14
Document déposé	14

Autres intervenants

M. Rosaire Bertrand, président

- * M. Daniel Jacoby, Protecteur du citoyen
- * Témoin interrogé par les membres de la commission

Le mercredi 8 avril 1998

Consultations particulières sur le projet de loi n° 404

(Neuf heures huit minutes)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): À l'ordre, s'il vous plaît! Est-ce que le quorum est constaté, Mme la secrétaire?

La Secrétaire: Oui, M. le Président, nous avons quorum.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): La commission des affaires sociales se réunit afin de procéder à des consultations particulières et de tenir des auditions publiques sur le projet de loi n° 404, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives.

Je vous rappelle simplement que nous avons reçu 42 mémoires, c'est la dernière audition, et nous avons reçu, avec le Protecteur du citoyen, le 31e groupe.

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

La Secrétaire: Oui, M. le Président. Mme Loïselle (Saint-Henri—Sainte-Anne) sera remplacée par Mme Lamquin-Éthier (Bourassa); M. Paradis (Brome-Missisquoi) par M. Marsan (Robert-Baldwin).

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie beaucoup.

Vous avez pris connaissance de l'ordre du jour, je présume que l'ordre du jour est accepté. Alors, nous recevons le Protecteur du citoyen et, M. Jacoby, je vous demanderais peut-être de présenter la personne qui vous accompagne et débiter votre mémoire.

Auditions

Protecteur du citoyen

M. Jacoby (Daniel): Alors, je vous présente M. Guy Pagé, qui est le directeur des enquêtes dans le domaine de la santé et des services sociaux.

• (9 h 10) •

D'abord, je voudrais remercier le président, le vice-président et le ministre d'avoir accepté de nous entendre aujourd'hui, parce qu'il faut admettre que l'institution du Protecteur du citoyen est l'organisme expert et spécialisé dans le domaine de l'examen des plaintes et je pense qu'il était opportun que notre institution apporte sa contribution sur le projet de loi n° 404, qui vise de nombreuses matières, mais nous allons nous limiter à faire des commentaires sur le mécanisme d'examen des plaintes qui existe dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Je dois dire qu'en 1991, c'est l'institution du Protecteur du citoyen qui a proposé un mécanisme à trois paliers, et ça a été retenu dans la législation, à une différence près, au niveau de l'instance qui devait chapeauter le système. Donc, le système actuel comprend un gestionnaire responsable de l'examen des plaintes dans les établissements, comprend également un mécanisme de recours, un deuxième palier qui se retrouve devant les régies régionales et, finalement, un dernier recours devant le Commissaire aux plaintes en matière de santé.

C'est un mécanisme qui fonctionne maintenant depuis cinq ans, et je pense que le projet de loi, tout en apportant certaines améliorations, ne comble pas, ce que je dirais, certaines déficiences du régime actuel. Parmi les améliorations au niveau de l'examen des plaintes, il y a notamment le fait que les citoyens peuvent se plaindre des services rendus par les ressources de type familial ainsi que les ressources intermédiaires, pourraient se plaindre maintenant devant l'établissement, alors que jusqu'à ce moment c'est devant les régies régionales que ça se fait.

L'autre amélioration, c'est le fait qu'on a changé un peu le statut du responsable des plaintes. Plutôt que de confier la responsabilité à un gestionnaire de l'établissement, on en a confié la responsabilité à un membre du personnel qui est désigné par le directeur général de l'établissement et entériné par le conseil d'administration.

Vous n'ignorez pas que le Protecteur du citoyen a une compétence sur le ministère de la Santé et des Services sociaux au niveau des décisions qui sont prises dans l'ensemble du ministère mais que, par ailleurs, le Protecteur du citoyen n'a pas compétence sur les décisions, les actions ou omissions des établissements comme tels et des régies régionales. C'est un choix qui a été fait en 1991 puisque, pour chapeauter le système de traitement de plaintes, on a cru opportun de créer la fonction de commissaire aux plaintes, et je pense, dans les circonstances, à l'époque, qu'il fallait tenter l'expérience, malgré le fait que nous exprimions certaines réserves sur l'ensemble du mécanisme à cause des pouvoirs limités des responsables de plaintes et différents éléments.

J'ai pris la peine de relire nos interventions, à l'époque, et de constater que ce que l'on avait prédit s'est réalisé en grande partie. Même si nous n'avons pas compétence sur les établissements et les régies régionales, il n'en demeure pas moins que le Protecteur du citoyen reçoit un très grand nombre de plaintes en rapport avec les établissements et les régies régionales, plaintes que, bien sûr, nous ne traitons pas mais que nous référons aux instances appropriées.

Dans l'ensemble des plaintes, il y a des plaintes qui portent sur, bien sûr, la qualité des services ou encore le respect des droits, mais il y a aussi des plaintes qui

concernent le régime de traitement de plaintes comme tel. Et ces plaintes reflètent un peu un certain manque d'efficacité de la part du régime, même s'il est très bien structuré.

On se rappellera que la voie qui a été choisie en 1991 est finalement collée sur la structure hiérarchique du réseau, en ce sens qu'on a des établissements, on a un responsable de l'examen des plaintes, un gestionnaire. Ensuite, la structure hiérarchique se poursuivant, on a ajusté le modèle sur les régies régionales pour finalement avoir une instance qui chapeaute le tout, le Commissaire aux plaintes.

Mais les citoyens, de quoi se plaignent-ils? Les citoyens se plaignent de plusieurs facteurs. D'abord, plusieurs d'entre eux ne sont pas satisfaits du fait qu'il soit nécessaire de formuler une plainte par écrit et plusieurs nous disent qu'on ne les avise pas que s'ils font une plainte verbale ils n'ont pas de recours en appel devant la régie régionale et devant, ultimement, le Commissaire aux plaintes. Il y a peut-être, de ce côté-là, des problèmes d'information et de communication, d'autant plus que plusieurs établissements ne sont pas, je dirais, très généreux en termes de remettre aux personnes la documentation, le dépliant que l'on est sensé remettre, ou sur demande. Mais encore faut-il que les gens le sachent. Les gens sont même surpris.

Alors, déjà, au départ, il y a un effet de surprise et des gens perdent des droits d'appel tout simplement pour des raisons de formalisme. En d'autres termes, parce qu'on n'a pas rédigé une plainte par écrit, les gens se retrouvent à un moment donné sans être capables de pouvoir contester, à tort ou à raison, mais de contester la décision qui a pu être prise au niveau de l'établissement. Ça, c'est un objet de plainte.

L'autre objet de plainte porte sur les délais occasionnés par le processus et la structure. On se rappellera que, un fois la plainte déposée à l'établissement, le gestionnaire a 60 jours pour y répondre. Si la personne décide d'aller en appel, la régie régionale a elle aussi 60 jours pour répondre. Et il peut s'écouler un délai additionnel entre ces deux 60 jours parce que la régie peut demander l'ensemble du dossier qui doit être remis dans les 30 jours par l'établissement à la régie. Il y a un autre 60 jours qui s'additionne qui est le délai maximum de réponse du Commissaire aux plaintes. Ce qui fait que dans certaines situations un citoyen peut se trouver à attendre plus de six mois pour obtenir une réponse, et ceci, dans plusieurs cas, cause des problèmes, puisqu'on sait, dans le domaine de la santé comme dans tous les domaines — et je peux faire des comparaisons avec des domaines névralgiques comme la sécurité du revenu — qu'il y a des situations où il doit y avoir des interventions faites dans un délai raisonnable, parfois même dans un délai urgent. Donc, on se plaint des délais.

Un autre motif de plainte est le fait que la structure n'est pas obligée de motiver ses décisions. La technique que l'on retrouve dans la Loi sur la santé et les services sociaux fait en sorte que le responsable des plaintes, que ça soit au niveau de l'établissement ou au niveau de la

régie régionale, peut laisser le dossier trainer. Il peut très bien avoir de bonnes raisons, n'ayant pas le temps, mais ça peut donner ouverture à des problèmes. Et s'il n'a pas répondu, à quelque niveau que ce soit, le soixantième jour, le citoyen est présumé avoir reçu une réponse négative de la part de l'établissement ou de la régie régionale. Or, cette situation met en cause des principes fondamentaux reconnus par les tribunaux et par l'administration: que tout citoyen qui transige avec l'État dans l'obtention d'un service public doit recevoir une réponse, une réponse motivée, et particulièrement lorsque la réponse est négative.

● (9 h 20) ●

Comment un citoyen peut-il, sur un plan pratique, tenter de savoir ou tenter de contester une décision dont il ne connaît pas les motifs? Non seulement ce n'est pas pratique pour un citoyen, qui se retrouve un peu dans le vide, mais, par ailleurs, ça va à l'encontre des règles de justice naturelle.

Et je dois vous dire que, depuis le 1er avril de cette année, le ministre de la Justice a fait entrer en vigueur la Loi sur la justice administrative. La Loi sur la justice administrative, dans ses articles 2 à 8, dit clairement que tous les employés du gouvernement qui ont le statut de fonctionnaire, donc les employés d'à peu près 85 ministères et organismes, sont tenus de motiver leurs décisions, et particulièrement lorsque la décision est négative. Tout ce que le ministre de la Justice a fait, c'est de consacrer dans une loi des règles reconnues de tout temps, enfin depuis déjà 20 ans, par les différents tribunaux, des règles de justice naturelle. Tout citoyen a droit à une réponse et à une réponse motivée.

Un autre chef de plainte, c'est le pouvoir très limité du Commissaire aux plaintes. Le Commissaire aux plaintes a des pouvoirs limités. D'un côté, il doit attendre, pour examiner une plainte, que les délais et la procédure s'inscrivent dans le processus, c'est-à-dire attendre que la plainte soit rendue à son niveau. Il ne peut pas intervenir de sa propre initiative; il ne peut pas non plus intervenir rapidement dans des cas d'urgence; il ne peut pas intervenir s'il est mis au courant de certaines situations, ne serait-ce qu'à travers les journaux, dans certains établissements, il doit attendre. C'est lui le grand chef, c'est lui le gardien, mais c'est un gardien qui a les mains quelque peu liées. Et donc, c'est une des choses que les gens reprochent au système, parce que, dans des situations d'urgence, enfin dans des situations perçues comme étant urgentes par les citoyens — et je ne peux pas me prononcer sur le bien fondé de cette notion d'urgence — il dit: on ne peut rien faire, on est obligé d'attendre.

Il y a aussi des citoyens qui ont l'impression, à tort ou à raison, que le système n'est pas neutre et impartial, faute de recours à une institution indépendante. Il y a enfin des citoyens qui se plaignent régulièrement du sort qui est réservé aux plaintes concernant les actes médicaux qui sont posés dans les établissements, parce que le système du CMDP ne semble pas donner des résultats tangibles.

Finalement — et je termine avec ceci — je vais vous résumer un peu les recommandations que je fais au

ministre et à la commission. D'abord, pour assurer aux responsables des plaintes dans l'établissement une plus grande marge de manoeuvre, une plus grande indépendance vis-à-vis l'administration, je suggérerais que le responsable des plaintes soit nommé par le conseil d'administration et relève du conseil d'administration, un peu comme ça se fait dans certaines universités où le protecteur universitaire relève du conseil d'administration et n'est pas nommé par le recteur. C'est ainsi qu'à Laval, c'est le conseil d'administration qui nomme le responsable des plaintes. Je pense que c'est essentiel pour ajouter une apparence d'indépendance et de marge de manoeuvre additionnelle au niveau du premier palier.

La deuxième recommandation, c'est que je pense que les citoyens devraient pouvoir formuler leurs plaintes verbalement. Ce n'est pas une invention, ce n'est pas une innovation. Vous savez qu'au Protecteur du citoyen 96 % de nos plaintes sont reçues verbalement et traitées à partir des allégations du citoyen, et ça ne nous cause pas de problème comme tel.

Une autre recommandation, c'est de trouver les moyens de raccourcir les délais, qui nous apparaissent, comme je le disais tout à l'heure, et qui apparaissent aux citoyens comme étant déraisonnables.

Une autre recommandation, c'est de modifier la loi de façon à ce que les responsables de plaintes rendent leurs décisions et les motivent, et les motivent particulièrement lorsque les conclusions sont négatives. Une autre proposition, c'est d'abolir purement et simplement le recours de deuxième palier, au niveau des régies régionales. Nous trouvons que ce recours n'apporte pas grand-chose et ajoute à la lourdeur — maintenant, l'expérience le démontre au bout de cinq ans; bien sûr, il fallait faire des essais — du processus, qui est, on le sait, un chef ou un motif d'insatisfaction des citoyens.

Je pense également que les citoyens devraient pouvoir s'adresser directement au Commissaire aux plaintes, mais le Commissaire aux plaintes doit pouvoir, comme le Protecteur du citoyen le fait, dire à la personne: bien, avant de vous adresser à nous, faites vos devoirs, parce qu'il y a des choses à faire. Mais les citoyens devraient avoir un droit fondamental de s'adresser au Commissaire aux plaintes.

Également, je pense que le Commissaire aux plaintes devrait être doté du pouvoir d'intervenir de sa propre initiative et du pouvoir de faire des enquêtes systémiques. Enfin, je pense que la loi devrait contenir des dispositions sur la question des représailles, parce que beaucoup de citoyens nous disent qu'ils sont menacés de représailles, ou des proches des personnes nous disent ça. Et, dans certains cas, on nous fait état de certaines formes de représailles. En somme, pour le système comme tel, donc, ce sont les principales recommandations.

Par ailleurs, dans la foulée de ce qui est dit depuis 1989 par différents comités, pour la plupart créés par le gouvernement, et encore tout notamment dans le bilan de l'implantation de la politique de santé mentale, je pense et je suis d'accord et je partage les avis qui font en sorte que le Protecteur du citoyen devrait ultimement pouvoir

intervenir ou avoir compétence non pas pour l'ensemble des usagers du réseau — c'est gros — mais strictement sur les situations qui impliquent des personnes en perte d'autonomie, que l'on retrouve dans plusieurs centres, dans plusieurs établissements, notamment les aînés — et, d'ailleurs, le comité Bussières l'avait demandé à l'époque — de même que sur les personnes atteintes de déficience intellectuelle ainsi que les personnes qui sont psychiatriquées. Pourquoi? Parce que ces personnes sont les plus vulnérables que l'on retrouve dans les établissements et que la tendance naturelle de l'administration — et je ne dis pas que c'est fait de mauvaise foi — c'est, bien sûr, de porter parfois un peu moins d'écoute à ces personnes qui n'ont pas l'autonomie, les moyens et peut-être la famille ou les amis ou les organismes communautaires pour les aider à formuler des revendications.

Je dois vous dire également que — ce n'est pas un argument mais simplement une remarque — dans la plupart des pays, les ombudsmans indépendants servent de recours ultime dans les réseaux de la santé et des services sociaux et que, au Canada, il y a déjà trois provinces qui récemment décidé de confier ultimement le recours de dernière instance à l'ombudsman provincial. Je vous remercie.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie beaucoup. J'invite maintenant M. le ministre à débiter l'échange.

● (9 h 30) ●

M. Rochon: Merci, M. le Président, et merci beaucoup, M. Jacoby. Nous étions très heureux de vous recevoir, ce qui marque d'ailleurs l'intérêt que vous avez toujours porté au fonctionnement du système de plaintes dans le secteur de la santé et des services sociaux. Et ce n'est pas surprenant. Comme vous le rappelez vous même, vous avez été très impliqué à l'origine, quand on a mis sur pied ce système-là. Et je sais que, correctement, vous êtes demeuré un bon observateur, attentif et critique, et on reçoit vos commentaires de façon très positive.

Je vais faire quelques commentaires et poser peut-être deux questions pour vous amener peut-être à élaborer un peu plus sur votre idée. D'abord, je voudrais que vous sentiez qu'on... en tout cas, moi, comme ministre, je ne veux pas être du tout d'une attitude défensive. Tout système humain peut toujours s'améliorer. J'ai assez le souci que, par ailleurs, on ne répare pas ce qui n'est pas brisé, mais qu'on voie bien où on peut améliorer le système à l'expérience, parce que, à ma connaissance, c'était tout nouveau, cette conception de système. Je pense que c'est un peu unique.

Les autres grands réseaux qui desservent une clientèle, comme l'éducation, n'ont pas de système de plaintes de ce genre-là. Je pense qu'il n'y a que la santé qui a ce système-là, alors que dans les autres systèmes où il y a des clientèles, je pense qu'aussi le Protecteur du citoyen n'a pas juridiction sur les établissements de ces réseaux-là... Alors, c'est ça un peu que je veux dire par ça. On a quand même quelque chose, là, qui a été une innovation il n'y a pas tellement longtemps, qui, dans

l'ensemble, a donné un certain nombre de résultats, et qui est sûrement très perfectible.

En parlant de résultats que ça a donnés, j'ai révéralisé un certain nombre de choses. Et, là-dessus aussi, vous aurez peut-être des commentaires, parce que vous parlez beaucoup du Commissaire, mais le système est conçu comme fonctionnant — d'ailleurs comme vous l'aviez proposé — à trois niveaux. Alors, si on veut avoir une idée de ce qui se passe vraiment, il faut regarder ce qui se passe aux différents niveaux.

Selon les informations que j'ai, bon an mal an, à chaque année, il se traite à peu près 15 000 plaintes, qui sont faites et qui sont traitées. Toute plainte reçue est traitée. On me dit qu'il y en a à peu près 30 % qui sont réglées au premier niveau, dans les jours qui suivent, et qu'au total c'est à peu près 80 % qui sont traitées, réglées au premier niveau. Il y en a à peu près 500 qui vont en révision et aux régies régionales et une centaine par année jusqu'au Commissaire.

Donc, ça, c'est le fonctionnement du système et ça amène peut-être à clarifier — et j'aimerais vous entendre là-dessus — le concept derrière ce système-là. Est-ce qu'on peut concevoir, à le voir évoluer — et c'est important qu'on ait un concept clair pour voir dans quel sens on fait évoluer le système — essentiellement d'abord comme une espèce... Moi, j'aime à y référer comme un service à la clientèle, où on s'assure que chaque établissement est responsabilisé, qu'il y a des mécanismes, encore une fois, qu'on améliore le plus possible, mais où une personne qui reçoit un service, pour une raison ou pour une autre, est insatisfaite peut directement... et l'établissement doit recevoir et doit donner satisfaction.

Ça responsabilise, et c'est un moyen important d'évaluation pour les établissements: comment les services rendus améliorent les situations ou règlent les problèmes et comment les gens sont satisfaits de la façon dont ça a été fait aussi. Mais que, étant un service à la clientèle, ça va assez loin par rapport à beaucoup d'autres services à la clientèle, avec des possibilités d'aller au niveau d'autres instances si l'établissement, pour une raison ou pour une autre — les humains étant les humains, ce qui est humain est faillible — que, donc, il y ait un deuxième et même un troisième palier si, pour une raison ou pour une autre, les choses ne sont pas faites correctement au premier niveau. Mais un concept de service à la clientèle qui essaie d'amener — et ça, il faut du temps — une ouverture très positive de la part des établissements, qu'il ne voient pas une plainte comme quelque chose qui les confronte et qui déclenche un réflexe de défense de leur part.

Mais là il me semble qu'il y a un choix à faire. Ou bien on a ce genre de système-là où de plus en plus d'information, comme vous le dites, aux gens pour qu'ils l'utilisent bien, aux professionnels, aux gestionnaires qui reçoivent les plaintes, pour que ça soit vu comme quelque chose qui est fait pour améliorer les choses et satisfaire quelqu'un... Ce qui peut laisser des questions ouvertes en ce qui regarde les droits des usagers, où, là, je serais d'accord pour qu'il y ait une réflexion à approfondir sur la base de l'expérience qu'on a acquise.

D'ailleurs, dans les conclusions des travaux qu'on a faits au cours des dernières années et qui ont mené au projet de loi n° 404, on a retenu trois chantiers pour pousser une réflexion plus loin, dont la question des droits des usagers. Je veux dire, une fois qu'on consolide, qu'on améliore le plus possible le système qu'on a, est-ce qu'il y a d'autres choses qui peuvent être faites pour que les droits des usagers soient correctement pris en compte, s'assurant qu'on améliore et qu'on tire le maximum du système de plaintes qu'on a, mais qu'à un moment donné on ne risquera pas de le dénaturer en en faisant un processus aussi qui est à la fois un peu judiciairisé, comme perception des gens, amenant donc une demande, une défense et débats de ce genre-là, et essayer aussi d'être un service à la clientèle, si ce concept-là est valable, selon notre expérience.

Alors, ça, c'est une première observation et une invitation peut-être à poursuivre un peu aussi votre réflexion et les commentaires que vous voulez nous faire là-dessus.

Un deuxième commentaire — et je vais arrêter là-dessus pour partager le temps avec les autres — dans ce que vous nous dites, et d'autres personnes nous ont aussi soulevé des questions, il y a des améliorations qui vont être apportées, je pense, sur la base de ce qui est proposé et de ce qu'on a entendu. La question des délais, on est conscient qu'il y a de l'amélioration, à l'expérience, à faire là, quoique j'avais compris — il faut bien le dire — que les délais ont été mis là comme étant, dans le concept, des délais maximaux, après lesquels, si un établissement n'a pas bougé, il se passe autre chose au deuxième niveau. Donc, si un établissement, au bout de 60 jours, n'a pas bougé, le client n'est pas bloqué là pendant une année, tant que l'établissement ne bouge pas. Après 60 jours, le fait de dire que c'est considéré comme un refus, ça veut dire que ça passe en révision, si le client n'a pas eu de réponse là.

C'est l'autre côté de la même médaille, là. Alors, il faut vraiment voir, à un moment donné, si on change quelque chose, est-ce qu'on ne perd pas un avantage ou est-ce qu'on ne change pas un désavantage pour un inconvénient. Mais c'est une question à améliorer, les délais. Dans l'ensemble, on est d'accord.

Un rôle plus proactif du Commissaire, c'est quelque chose qu'on veut pousser plus loin. Les actes médicaux, je vous donne quelques exemples: l'article 38, on sera peut-être même capable, sur la base des travaux qui ont continué depuis l'automne, au moment où le projet de loi a été terminé, il y aura peut-être des choses qu'on pourra déjà, lors de cette session-ci, faire.

Maintenant, compte tenu de ce genre d'améliorations, sur lesquelles on s'entend, je pense... Il y a un commentaire où je suis un peu plus surpris, puis là j'aimerais comprendre. Quand vous dites que c'est un système où on n'est pas obligé de justifier les décisions qui sont prises. Moi, ce que je lis dans la loi — puis ce n'est pas quelque chose qu'on change, là — pour ce qui est de l'établissement, à l'article 35, dans la loi actuelle, on dit que «le cadre supérieur — là, ça va être la personne

désignée — doit examiner dans un délai de 30 jours [...]. Il doit, avant l'expiration de ce délai, informer l'utilisateur des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé.» Il doit informer des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé!

Alors, je ne vois pas comment on peut dire que... Je ne comprends pas le commentaire que vous faisiez. Et on retrouve la même obligation à l'article 49 pour la régie régionale, le deuxième niveau, où on dit que «le cadre supérieur, toujours dans la loi actuelle, doit, avant l'expiration de ce délai, de 60 jours, qu'a aussi la régie régionale, informer par écrit l'utilisateur des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé et par la même occasion l'informer des modalités de recours que celui-ci peut exercer auprès du Commissaire», et le reste. Alors, il y a une dissonance, peut-être, entre le commentaire que vous nous faites et ce que je lis dans la loi. Je vais arrêter ici pour le moment, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie, M. Jacoby.

• (9 h 40) •

M. Jacoby (Daniel): Je voudrais simplement dire que, oui, je suis entièrement d'accord avec le fait qu'il faille maintenir un système qui soit non judiciaire, je pense que c'est la voie moderne, ici comme ailleurs, de résolution des conflits. Le recours au tribunal, aux instances administratives, est un recours qu'on doit utiliser quand tout a échoué, et je veux et je souhaite que ça demeure comme ça.

Par ailleurs, les établissements reçoivent bon an mal an 15 000 plaintes par année. Je ne veux pas porter un jugement sur ce que ça veut dire, mais ce que je peux dire en tout cas, si je divise le nombre de plaintes par le nombre d'établissements, c'est 550 établissements, ça fait une moyenne de 25 plaintes par établissement. Par ailleurs, le délai de 60 jours, en soi, pris isolément, est un délai raisonnable, mais à partir du moment où il est doublé et triplé à cause des trois paliers, ça commence à être un problème dans certains cas.

Pour ce qui est, maintenant, de la motivation des décisions, il est vrai que l'article 35 dit très clairement que le gestionnaire doit répondre et donner ses conclusions motivées. Cependant, on a prévu par l'article 36, et c'est la même chose pour les régies régionales en ce qui touche l'article 50, que, si le responsable des plaintes ne répond pas dans le délai, la loi présume automatiquement qu'il y a un refus, c'est considéré comme un refus.

Or, à partir du moment où on laisse écouler le temps et que c'est considéré comme un refus, le citoyen se retrouve devant un refus non motivé. Il est admis, selon les principes de justice naturelle et le devoir d'agir équitablement reconnu par les tribunaux et par la Loi sur la justice administrative, qu'un citoyen se retrouve dans un cul-de-sac si une administration, par son inaction, rend une décision négative qui n'est pas motivée — c'est ça que ça veut dire, en pratique, quand le délai expire. Et, dans ce sens-là, je peux vous dire que ça va tout à fait à l'encontre, même si la Loi sur la justice administrative ne

s'applique pas au réseau de la santé, des articles 2 à 8 de la Loi sur la justice administrative qui ont été mis en vigueur récemment par le ministre de la Justice, Loi sur la justice administrative qui, dans ces articles-là, consacre très clairement toutes les règles reconnues par les administrations et reconnues par les tribunaux administratifs et les tribunaux ordinaires, toutes les règles qui constituent ce que l'on appelle le devoir d'agir équitablement envers les citoyens.

Parmi ces règles, il y a le fait qu'un citoyen doit toujours recevoir une décision motivée, et particulièrement lorsque la décision est négative. Et, dans ce sens-là, je ne dis pas que c'est illégal, ce qui est dans le projet de loi, puisque la Loi sur la justice administrative ne s'applique qu'aux 55 000 fonctionnaires du gouvernement et non pas aux plusieurs centaines de milliers d'employés du réseau de la santé et des services sociaux, ce que je dis, c'est que, dans un État ou une province comme la nôtre, il est difficile d'accepter, du point de vue du citoyen, du point de vue de ses droits fondamentaux, des droits de la personne, qu'il y ait un régime de deux poids, deux mesures selon que le citoyen s'adresse à un ministère du gouvernement, là où il a le droit à une réponse motivée, et selon qu'il s'adresse à un établissement du réseau, le cas échéant, une régie régionale, où il peut se retrouver avec une décision négative non motivée.

Je pense que c'est une approche extrêmement grave. Je ne dis pas que c'est inconstitutionnel. Le test n'a pas été fait par les tribunaux, mais j'ai tendance à croire que ça irait à l'encontre des règles qui ont été établies par les tribunaux, depuis déjà l'arrêt Nicholson, il y a une vingtaine d'années, le devoir d'agir équitablement.

Par ailleurs, je dois vous dire que actuellement — et j'étais à Paris récemment — le ministre de la fonction publique en France vient de déposer une législation qui dit que, justement, si l'administration ne répond pas dans un délai déterminé, l'absence de réponse équivaut à acceptation. Et là, selon moi, on a une approche vraiment «citoyen». On n'a pas une approche désincitative et on ne met pas le citoyen dans une situation où il doit subir le fardeau de l'inaction d'une administration. Je ne dis pas que c'est ça qui doit être fait ici. Ce que je dis, c'est que ces dispositions des articles 36 et 50 choquent véritablement le devoir d'agir équitablement envers les citoyens. C'est ce que je veux dire.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre.

M. Rochon: J'émettrais un court commentaire, parce que c'est quelque chose qu'il faudra peut-être approfondir, là, comme question, mais je voudrais quand même rappeler que le fonctionnement du système, s'il y a 30 % des plaintes réglées au premier niveau dans les jours qui suivent, 80 % réglées au premier niveau, pour être correct vis-à-vis des gens qui fonctionnent dans le réseau de la santé et des services sociaux, il faut quand même dire que ce n'est pas quelque chose qui a sûrement été utilisé à outrance comme une échappatoire.

Autre chose. J'essaie de comprendre quelle était l'intention de ceux qui ont fait cet article-là à l'époque. Encore une fois, moi, j'y voyais qu'on a voulu plutôt mettre un garde-fou ou une sanction automatique: si un établissement ne bouge pas dans un délai, il y a peut-être une meilleure façon de le faire. Quel serait l'autre genre de sanction qu'on pourrait prévoir? Mais là il y a de prévu qu'il y a une ouverture au droit de révision après 60 jours, le fait que... Et c'est pour ça que j'avais compris qu'on dit: c'est considéré comme un refus, pour donner ouverture à la révision.

Il faut penser que, étant révisé par une régie régionale, après qu'un établissement aurait laissé passer son délai et en prendrait l'habitude, il se passerait probablement quelque chose entre la régie régionale et l'établissement. Pour que le citoyen soit vraiment mal pris, il faudrait qu'une régie prenne systématiquement l'habitude, aussi, de laisser s'écouler les 60 jours pour que ça remonte au Commissaire, mais, à ce moment-là, c'est le Commissaire qui a ça en mains, et ce serait surprenant qu'il ne se passe pas quelque chose.

Alors, je ne dis pas que c'est le système à garder puis parfait, mais il m'apparaît, en le lisant et en voyant comment ça fonctionne dans le réseau, qu'il y a peut-être, en théorie et sur une base d'un examen très légal de la situation, quelque chose qui peut choquer et pour lequel on a des meilleurs moyens de le faire aujourd'hui. Et ça, je serais très intéressé qu'on ait des suggestions, à ce moment-là, pour voir comment ça peut être encore amélioré. Mais le fonctionnement de ça, d'après l'information que j'ai, n'a pas desservi le citoyen, comme ça pourrait le laisser entendre; on voit que le texte est hors-contexte complètement.

Maintenant, vous avez fait aussi un commentaire sur les statistiques. Je ne sais pas dans quel sens l'interpréter, mais, juste comme comparaison, j'ai tenu quand même régulièrement à essayer de voir... puis c'est un peu en se comparant que, ces systèmes-là, on voit jusqu'où on est à peu près dans le bon ton ou où on peut améliorer. Et je me suis permis de comparer le nombre de plaintes que reçoit le réseau, les 15 000, avec ce que reçoit l'instance du Protecteur du citoyen. Et, si mes informations sont bonnes, en excluant les demandes d'information, c'est à peu près 20 000 plaintes par année, pour l'ensemble de l'administration publique, que le Protecteur du citoyen reçoit. Je ne sais pas comment on peut interpréter ça en comparant au réseau de la santé, qui en reçoit à peu près 15 000, donc à quel point le système est ouvert, mais je reconnais que les gens peuvent avoir plus d'information et savoir encore comment mieux l'utiliser, ce système-là.

Et est-ce que c'est juste, aussi, que, sur les 20 000 ou à peu près que le Protecteur du citoyen reçoit, il y en a à peu près la moitié qui sont acceptées comme étant des plaintes recevables et à peu près 20 % à 30 % qui sont jugées fondées?

Alors, moi aussi, je donne juste les statistiques, comme vous l'avez fait, pour qu'on ait ça devant nous et qu'on puisse voir, si on veut soulever des questions quant

au fonctionnement d'un système et comment on peut l'améliorer, voir dans la réflexion qu'est-ce qu'on peut tirer comme conclusions ou quelles questions on peut soulever à cet égard.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. Jacoby.

M. Jacoby (Daniel): Je pense, M. le ministre, qu'il extrêmement difficile de faire des comparaisons en termes de statistiques, et je vais vous dire pourquoi. Parce qu'il faut prendre conscience que, dans l'administration publique centrale, il y a beaucoup de ministères et d'organismes — plus de 30 — qui, suite aux recommandations du Protecteur du citoyen, ont établi des bureaux d'examen des plaintes. Et je peux vous dire que ces bureaux-là fonctionnent, soumettent des rapports internes, et ils en traitent beaucoup. Alors, déjà, le système n'est pas tout à fait pareil. Deuxièmement, il faut bien penser, je crois, que la population, le service qu'elle demande le plus, c'est le service sanitaire, c'est le service de santé; et, à partir de ce moment-là, il est tout à fait normal qu'il y ait 15 000 plaintes qui soient traitées ou examinées par les établissements. Les comparaisons sont toujours difficiles à faire.

Voyez-vous, il y a des gens qui disent, quand je sors mes statistiques annuelles et qu'il y a 4 000 plaintes contre la Sécurité du revenu, les gens disent: C'est affreux. Mais je dis: Ce n'est pas affreux. À la Sécurité du revenu, il se rend 12 000 000 de décisions par année, parce que, à chaque mois, le prestataire de l'aide sociale doit envoyer un document, et on vérifie son état et sa condition pour voir s'il est encore admissible. Alors, que le Protecteur du citoyen reçoive 4 000 plaintes sur 13 000 000 de décisions et que, sur les 4 000 plaintes, il y en ait 20 % qui soient fondées, bien, il n'y a rien de dramatique. C'est très difficile de comparer. Puis, même quand j'essaie de comparer les rapports annuels des différents ombudsmans du Canada, on n'est pas capable de les comparer parce que les bases de données ne sont pas les mêmes.

• (9 h 50) •

Par ailleurs, M. le ministre, j'ai pris connaissance personnellement des rapports qui nous viennent des établissements sur la question des plaintes réglées. Tout ce que je peux dire des rapports, c'est que les plaintes sont fondées. Ça ne dit en aucune manière si elles sont réglées, et c'est toute une différence. Moi, j'utilise des indicateurs qui sont les suivants: Bon an mal an, en moyenne, 30 % des plaintes qui sont examinées, enquêtées par le Protecteur du citoyen s'avèrent, après enquête, fondées. Elles s'avèrent fondées, et nous demandons une correction dans une décision ou dans une procédure ou même dans la loi au gouvernement ou à l'administration

30 % des plaintes sont fondées, mais y a-t-il eu une suite? Alors, j'ai développé un autre indicateur. Le taux de résolution des plaintes fondées. Notre taux de résolution pour l'année qui vient de s'écouler est de 91 %. 91 % du 30 % des plaintes fondées après enquête sont corrigées par

l'administration, il y a donc 9 %. Il y a toute une différence entre recevoir un citoyen puis lui dire: madame ou monsieur, oui, c'est vrai, on s'est mal comporté envers vous, vous n'avez pas eu le service, vous avez parfaitement raison. Cependant, vous savez, on a des politiques dans l'établissement. Ces politiques sont établies par l'établissement. Je vous dirais bien plus que ça, je ne fais pas de la fiction, c'est Québec qui nous les impose. Vous comprenez qu'on ne peut rien faire. La personne dit: bon, très bien, je suis bien content que vous me disiez que ma plainte est fondée, mais il n'y a pas eu de correction. Alors, il faut faire très attention dans l'analyse des rapports de tous les ombudsmans ou de tous les mécanismes de traitement de plaintes. Une plainte fondée n'est pas une plainte réglée.

L'autre point, M. le ministre, c'est que je ne crois pas qu'il faille dire que ce soit une question théorique ou académique qu'un citoyen puisse se retrouver dans une situation où il a une décision négative non motivée. Ce n'est pas théorique. Depuis trois siècles, les citoyens dans tous les pays se sont battus pour obtenir des droits fondamentaux, y compris le droit de se faire répondre par l'appareil de l'État et de faire expliquer pourquoi on disait non. C'est un droit fondamental. Ce n'est pas théorique. Je pense qu'il faut se mettre à la place du citoyen. Je sais très bien que vous ne voulez pas banaliser la situation. Bien sûr, un avocat de votre contentieux vous dira peut-être: c'est bien théorique, tout ça, c'est des affaires qu'on enseigne à l'université, mais ce n'est pas vrai. Dans la vraie vie de tous les jours, il y a des décisions de tous les jours qui se rendent devant les tribunaux et où on dit: le citoyen a des droits. Et le citoyen ne doit pas être laissé dans l'espace ou accroché à une corde à linge quand on lui dit non.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie. Mme la députée... Oui.

M. Rochon: Je m'excuse, je ne veux pas partir un débat, mais, M. le Protecteur du citoyen, mon commentaire était par rapport à l'article 36. Puis je ne l'ai pas vu dans vos recommandations, ça m'a peut-être échappé... Je pense que cette commission pourrait être très ouverte à avoir des suggestions concrètes: pour quel type de sanction devrait être remplacée celle l'article 36 pour s'assurer quand même de ne pas tomber dans l'autre risque, si j'ai bien compris, qu'un établissement puisse laisser traîner hors d'un certain délai, sans qu'il y ait quelque chose qui se passe automatiquement ou sans que les citoyens puissent passer à une autre étape. C'est dans ce sens-là que je faisais mon commentaire.

M. Jacoby (Daniel): Il y a différentes avenues.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Vous pouvez y aller.

M. Jacoby (Daniel): On peut peut-être s'inspirer de ce que la France est en train de faire: la règle inverse. On peut peut-être aussi s'inspirer de ce qui se fait dans le

gouvernement. Il n'y a pas de sanction, mais il y a un Protecteur du citoyen qui intervient et qui dit: vous allez répondre. Et si vous ne répondez pas, vous allez avoir comme un petit problème. Ça, c'est une autre façon de faire.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie. Mme la députée de Bourassa.

Mme Lamquin-Éthier: Me Jacoby, bonjour, M. Pagé, bonjour. Merci de votre présence, merci de votre mémoire qui est extrêmement intéressant et qui contient de nombreuses recommandations qui méritent un examen très attentif.

Vous avez évoqué l'expérience de cinq ans au niveau de la procédure de traitement des plaintes. Vous parlez également de votre rôle et du paradoxe. À la page 1, vous dites: «Paradoxalement, le Protecteur du citoyen a compétence sur le ministère de la Santé et des Services sociaux, ses dirigeants et employés mais ne peut intervenir directement sur le réseau.» J'ai envie de me permettre de vous soumettre, parce que je pense que c'est important de revenir, dans le meilleur intérêt des personnes... Si vous aviez refait le projet de loi n° 404, et plus spécifiquement la section se rapportant à la procédure du traitement des plaintes, qu'est-ce que vous auriez changé? Qu'est-ce que vous feriez a priori, dans le meilleur intérêt de l'utilisateur, pour remédier une fois pour toutes aux problématiques et aux difficultés que les usagers connaissent?

M. Jacoby (Daniel): Il y a divers ordres d'amélioration que je proposerais, que je ferais. D'abord, je m'attaquerais à la question des délais du système. Et une des premières choses que je ferais, ça serait d'abolir le recours aux régies régionales. Et je vais vous dire pourquoi: parce que, déjà — et nous l'avions mentionné à l'époque — il y avait une possibilité de conflit d'intérêts lorsque le recours était porté devant les régies régionales. Je ne parle pas de mauvaise foi, mais je dis de conflits d'intérêts, étant donné que, si un citoyen se plaint de l'absence de services ou d'un service déficient et que la régie régionale est le maître d'oeuvre de la répartition des crédits dans la région, il est évident que, dans certains cas, même de bonne foi...

On ne peut quand même pas pratiquer la philosophie maoïste toujours puis se dire: je suis responsable, je suis responsable. La vérité, c'est que la régie régionale, elle a des budgets qui sont donnés par le ministère, elle doit les mettre ici, elle doit les mettre là, et il y a peut-être certains services qui n'existent pas ou des services qui sont déficients.

Et, après ça, vous avez un citoyen qui se plaint à la régie régionale. La régie régionale est vraiment... c'est la mettre dans une situation très difficile. Moi, je ne voudrais pas être à la régie régionale. Quand je reçois une plainte d'un citoyen sur l'absence d'un service, que c'est moi qui ai décidé, à la régie régionale, avec l'approbation du conseil d'administration, de ne pas le donner, c'est une situation potentielle de conflit d'intérêts.

Mais, bien plus, avec la réforme — je n'ai pas parlé des autres aspects de la réforme — la régie régionale va se retrouver encore bien plus en conflit d'intérêts, parce que, en vertu du projet de loi, l'élaboration des politiques de santé en région va relever de la régie régionale. Le ministère va élaborer les politiques, mais les programmes vont être élaborés par la régie. Alors là, je dis: vraiment, ça sera mettre la régie dans une situation de conflit d'intérêts où, véritablement, on ne peut plus croire que le citoyen aura une justice, non pas parce que les gens sont de mauvaise foi, c'est parce qu'on ne peut pas à la fois manger son gâteau et le garder dans le réfrigérateur.

Or, la régie, son rôle, c'est quoi? La régie, son rôle, c'est de voir à la dispensation des services socio-sanitaires dans une région, à partir des budgets qu'elle a et en vertu des programmes qu'elle élabore. Et c'est pour ça que je pense que ce recours risque de devenir complètement inutile. Et d'ailleurs, les rapports des régies régionales ne nous indiquent rien. Ce qu'ils nous indiquent, règle générale, c'est qu'elles donnent souvent raison à l'établissement. Et je ne dis pas qu'elles sont de mauvaise foi; je dis qu'elles sont dans une situation très difficile.

Et si on fait sauter le palier de la régie régionale, on vient d'enlever, selon moi, des éléments de bureaucratie, on permet donc aux personnes de partir directement du responsable des plaintes au Commissaire aux plaintes. Ce serait une des premières choses que je ferais. L'autre chose que je ferais, c'est de donner au Commissaire aux plaintes plus de pouvoirs, et notamment le pouvoir d'intervenir de sa propre initiative et le pouvoir de faire des enquêtes systémiques.

Par ailleurs, je débureaucratiserais l'expression des plaintes, en ce sens que je n'exigerais pas une plainte par écrit, parce qu'il y a des gens qui ne déposent pas de plainte par écrit. Vous savez ce qu'on constate avec les citoyens par rapport à l'État, et également dans le réseau de la santé et des services sociaux? Les citoyens ont une espèce de crainte, très souvent, une crainte de déposer une plainte. Et si vous leur demandez une plainte écrite, ils vont dire non parce qu'ils craignent que cette plainte soit déposée dans leur dossier médical. Ils craignent que tous les professionnels de l'établissement, que tout le personnel puissent prendre connaissance de cette plainte. Et les gens sont dans le domaine de la santé.

● (10 heures) ●

L'autre raison pour laquelle j'abolirais la plainte écrite, c'est que, si je me base sur les clientèles les plus vulnérables que sont les psychiatisés, les déficients intellectuels et les personnes en perte d'autonomie, c'est très difficile aussi de penser que leurs proches, qui se plaignent souvent eux aussi et qui ont peur des représailles, vont faire une plainte écrite. Je pense que les systèmes sont ainsi faits à l'aube de l'an 2000. On doit déformaliser l'expression des insatisfactions, sachant bien sûr que, pour l'administration, elle n'a pas de dossier écrit.

Mais je vais vous dire comment ça fonctionne au Protecteur du citoyen. 94 % des plaintes sont faites par

téléphone. Nous avons un personnel spécialisé qui prend les coordonnées de la personne, qui prend le motif de plainte. Et que faisons-nous ensuite avec ça? Nous allons voir dans le dossier du citoyen dans le ministère concerné. Nous interrogeons le fonctionnaire. Parfois, on se rend compte que le citoyen s'est complètement mis le doigt dans l'oeil, il s'est trompé. On va revenir à lui pour dire, bon, vous avez oublié de nous dire ceci, et ainsi de suite. On le fait d'une manière tout à fait informelle, et ça ne nous empêche pas de tenir des statistiques. Ce que l'on sait, c'est que, avec un système aussi ouvert, il n'y a pas de perte de droits, et ça, c'est important.

Et puis, évidemment, je donnerais un recours ultime à l'institution du Protecteur du citoyen, et non pas à Daniel Jacoby, à l'institution du Protecteur du citoyen qui, je pense, devrait, dans le domaine de la santé comme dans le reste de l'administration publique, pouvoir ultimement intervenir. Je dis bien «ultimement». Je ne dis pas «en première ligne». Il ne s'agit pas de déresponsabiliser les établissements.

Vous savez, quand j'ai proposé, il y a plusieurs années, que les ministères et organismes se dotent de bureaux d'examen des plaintes, pourquoi je le faisais? Je le faisais tout simplement parce que je me disais qu'il fallait favoriser l'imputabilité des ministères et que les ministères qui font des erreurs devraient eux-mêmes autogérer la correction des erreurs. Ce n'était pas dans le but de recevoir moins de plaintes, et ainsi de suite. Je pense que je suis un des tenants de l'imputabilité. Je peux vous dire que, si des institutions comme le Protecteur du citoyen n'existaient pas, ce serait extraordinaire, d'une certaine manière, idéalement parlant. On n'aurait pas besoin d'organisation comme celle-là ou comme la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

Alors, je pense que je donnerais un pouvoir, un recours ultime au Protecteur du citoyen, tout en sachant que le Protecteur du citoyen ne se substitue pas aux établissements ou aux ministères, qu'il demande d'abord aux ministères d'agir, d'intervenir, et que c'est vraiment lorsqu'il n'y a plus rien à faire et qu'on fait affaire peut-être à une incompréhension très grave entre un citoyen et un ministère — parfois des cas de mauvaise foi, mais c'est très rare — là nous intervenons. Si nous devons traiter toutes les plaintes, on en traiterait beaucoup. On fait des enquêtes, à peu près, dans 11 000 dossiers par année, et non pas sur les 25 000 plaintes que nous recevons dans une année. Ça veut dire qu'on laisse toute la marge de manoeuvre et on favorise l'imputabilité des ministères et organismes.

L'autre chose que je ferais, enfin... je pense qu'il y a une chose que j'ai omis de dire. Il y a un article qui me dérange un peu du point de vue de son objet. Il y a un article dans le projet de loi n° 404 qui dit clairement que le Commissaire aux plaintes — et ça, c'est tout à fait nouveau — peut ne pas instruire une affaire s'il croit que son intervention est inutile — c'est un ajout à l'article 61 — ou s'il croit et estime que le délai écoulé entre les événements qui ont donné lieu à la plainte et la plainte

qu'il a reçue à son niveau fait en sorte que ça rend impossible l'examen de sa plainte.

Je me suis posé la question: Comment se fait-il qu'on en soit rendu là? Eh bien, voici la conclusion, peut-être que je me trompe, mais je sais, pour avoir eu des rencontres avec l'ancien Commissaire aux plaintes, qu'il me disait que le système était tellement long que, lorsque la plainte était rendue à son niveau, le mal était fait et ce n'était plus réparable. Et donc, il devenait une fonction... Il ne pouvait rien faire.

Je pense que cet article, cet ajout qui a été fait à l'article 61, tout ce qu'il fait, c'est finalement de donner raison aux imperfections du système. Plutôt que de prendre le taureau par les cornes et de voir à améliorer les délais d'une manière ou d'une autre, on dit: Bien, on accepte les délais. Mais, maintenant, si, moi, je considère, comme Commissaire aux plaintes, que le délai fait en sorte que je ne peux plus rien faire, bien, voilà!

Alors, je pense que, ça aussi, il faut réfléchir. Il faut réfléchir à la portée de cette disposition qui risque d'avoir un effet de déresponsabilisation sur l'administration, qui risque d'avoir un effet. Pas sur le Commissaire aux plaintes, mais sur l'administration dans le réseau de la santé, parce que... Et ça voudra dire ultimement la chose suivante — et là je reviens aux règles de justice naturelle — qu'un citoyen de bonne foi qui s'est plaint d'une chose qui est arrivée dans un établissement et qui suit tout le cheminement va se retrouver devant le Commissaire aux plaintes, qui dit: De toute façon, c'est trop tard. Je ne peux plus rien faire.

On est en train d'accréditer la lourdeur du système. C'est ma crainte, en tout cas. Et je pense que, donc, un citoyen qui a des droits — le droit de se plaindre est un droit démocratique, le droit d'obtenir une réponse est un droit démocratique, le droit d'obtenir une réponse motivée est un droit démocratique — ici, il n'y aura plus de réponse parce que le système aura provoqué... Il porte en lui les germes de sa propre destruction, en termes de plaintes.

Je pense qu'il faut réfléchir à cette disposition. Je ne pense pas que ça ait pour effet d'améliorer les choses. Je pense, au contraire, que ça va encore rendre moins crédible le système de traitement de plaintes.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme la députée.

Mme Lamquin-Éthier: Il reste combien de temps, M. le Président?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Huit.

Mme Lamquin-Éthier: Je vais laisser mon collègue continuer.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le député de Robert-Baldwin.

M. Marsan: Je pense que c'est très important. Nos invités sont hautement intéressants, et j'espère que, si

jamais on dépasse un petit peu, ça serait apprécié par la présidence. On vous remercie à l'avance, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Vous savez comment la présidence est flexible.

M. Marsan: Oui. À mon tour de vous remercier, Me Jacoby et M. Pagé. Je pense qu'on a pris un peu l'habitude de vous rencontrer en commission parlementaire. Vous nous présentez toujours des mémoires extrêmement détaillés et soutenus. Et ce qu'on apprécie beaucoup, c'est la façon dont vous défendez les citoyens. Même, dans plusieurs cas, vous débordez, et avec raison. C'est des patients, puis ça peut être des résidents dans différents centres d'hébergement. Alors, sûrement, on va vous souhaiter que vous puissiez demeurer le plus longtemps possible, aussi longtemps que vous le voulez, dans un poste qui est important pour tous nos concitoyens.

Un des reproches que vous faites, tout de suite au début, vous parlez de l'imputabilité du ministre, ou du manque d'imputabilité — et c'est un reproche que nous, nous avons repris dans à peu près chacun des projets de loi qui ont été présentés — je vous rappelle, je vous cite: «Le ministre demeure responsable des politiques, et les régies le deviennent en ce qui a trait aux programmes, mais, dans les faits, ce modèle crée une situation où la responsabilité ultime du gouvernement en matière de santé se dilue dans la structure organisationnelle. Il faut se rappeler que la décentralisation, contrairement à la délégation, retire au ministre l'imputabilité sur l'application des programmes.»

Ma première question, c'est, si on applique le projet de loi n° 404 tel qu'il est, est-ce qu'on a encore besoin d'un ministre, en ce qui concerne la partie des plaintes, en tout cas? Et je pense vous rejoindre, en tout cas dans vos affirmations.

Ma deuxième question, M. le Protecteur du citoyen, c'est dans les délais. Pour avoir vécu dans le réseau à différents postes de commande, je considère que le 60 jours est peut-être trop long. Il me semble que lorsqu'un citoyen, ça peut être dans l'appareil de l'État ou dans un établissement de santé... on doit intervenir, comme gestionnaire, beaucoup plus rapidement que le 60 jours prescrit. Et surtout — vous l'avez souligné — si on ajoute les différents paliers, eh bien, il y a bien — en tout cas dans le domaine de la santé — il y a des patients qui pourraient avoir eu des séquelles par rapport à ça.

• (10 h 10) •

Alors, la question que je vous pose à ce sujet-là: si on raccourcit le délai de 60 à 30 jours, par exemple, est-ce que ça serait quelque chose qui serait acceptable pour le Protecteur du citoyen?

M. Jacoby (Daniel): Bien, je pense que ce serait très acceptable, et sans nécessairement entraîner des sanctions. Mais, vous savez, il y a des pratiques qui se sont développées dans les ministères ou au Protecteur du citoyen. Il y a certains ministères — par exemple, le Bureau d'examen des plaintes du ministre du Revenu — quand ils reçoivent une plainte, ils écrivent au citoyen en

lui disant: Eh bien, nous allons vous répondre dans les 30 jours, et si nous ne vous répondons pas dans les 30 jours, nous allons quand même entrer en contact avec vous, vous aviser par écrit des raisons pour lesquelles on ne vous répond pas. Mais, au moins, le citoyen est tenu au courant, et c'est une façon qui est très appréciée de la part des citoyens. Ça se fait dans beaucoup de bureaux d'examen des plaintes, ce rappel-là, au moins prendre le téléphone pour dire à la personne: Écoutez, je n'ai pas pu traiter votre dossier parce que je n'ai pas pu rencontrer tel haut fonctionnaire qui était en vacances, et ainsi de suite. Au moins tenir le patient au courant de son affaire.

Alors, 30 jours, ça m'apparaîtrait raisonnable. Et je pense qu'il y a moyen, sur le plan de l'efficacité, de faire en sorte que la grosse majorité des plaintes soient traitées dans une trentaine de jours. Il y a certainement des plaintes qui vont prendre beaucoup plus de temps, mais ça devrait être la règle de principe, en sachant qu'il y aura des exceptions.

M. Marsan: Alors, ça, c'est pour la deuxième question. Et on pourrait peut-être inscrire «jusqu'à un maximum de 30 jours», parce que souvent il y a des plaintes qui peuvent être réglées très rapidement, et on a malheureusement, dans certains cas, pris l'habitude d'attendre toujours le délai maximum.

M. Jacoby (Daniel): Oui.

M. Marsan: En tout cas, je pense que ça pourrait sûrement être intéressant. Quant à l'imputabilité du ministre, est-ce que vous demeurez sur...

M. Jacoby (Daniel): Bien, écoutez, moi, tout ce que j'ai dit au début de mon mémoire, je n'ai pas creusé la chose, mais tout ce que je dis, c'est qu'à partir du moment où le ministère ne s'occupera plus de l'élaboration des programmes, aura, dans le fond, la responsabilité d'émettre des lignes directrices, il est certain que l'imputabilité va être de plus en plus difficile à réaliser en ce sens que qui va répondre, ultimement, des déficiences du système au niveau des programmes? Bien sûr, le ministre, ultimement, ses sous-ministres, et ainsi de suite, mais, dans le fond, si la loi dit que ce n'est plus notre problème, bien, il y a comme un problème.

Je dis que ça risque de se diluer et je pense qu'il faut être extrêmement vigilant. Il faut que le ministre et son administration soient extrêmement vigilants dans la manière dont les politiques vont être rédigées; c'est-à-dire que, si elles sont rédigées en termes très généraux, je pense que l'imputabilité va en prendre un coup. Il faudrait que les politiques soient au moins relativement serrées. Tout simplement, je dis qu'il y a un potentiel de dilution de responsabilités, sauf que je n'ai pas de boule de cristal et je ne suis pas l'avocat du diable, et je ne peux pas dire que c'est ça qui va se réaliser. Mais il y a un danger potentiel.

M. Marsan: Juste une autre petite question, peut-être un peu longue, mais... Votre recommandation 18, où

vous souhaitez intervenir dans le réseau de la santé, c'est sûrement une préoccupation qui peut être partagée par plusieurs députés, M. le Protecteur du citoyen. À partir du moment où on accepterait votre recommandation, est-ce que les recommandations que vous faites quant au Commissaire aux plaintes sont toujours utiles? Est-ce qu'on ne pourrait pas, par exemple, augmenter, améliorer ou ajouter au mandat du Protecteur du citoyen mais, en même temps, pour ne pas dédoubler les structures, enlever le rôle du Commissaire aux plaintes, étant donné que ce rôle-là serait maintenant dévolu au Protecteur du citoyen? Est-ce qu'il y aurait un avantage à faire ça?

M. Jacoby (Daniel): Je vais revenir à ce que j'ai dit au niveau de l'imputabilité. Bien sûr qu'on pourrait penser qu'on peut faire sauter la fonction de Commissaire aux plaintes, mais l'imputabilité, selon moi, c'est toute l'administration sanitaire. Ça part de l'établissement, ça passe par les régions régionales, les politiques du ministère, et ainsi de suite. Tout ceci est un mécanisme d'ombudsman administratif interne, et je pense qu'il n'est pas mauvais de garder, dans un réseau aussi lourd que celui de la santé, au moins deux paliers. Mais si on donne au Commissaire aux plaintes plus de pouvoirs, il est évident qu'il va pouvoir intervenir de manière efficace et faire en sorte que, s'il décide, lui, d'intervenir de sa propre initiative auprès d'un établissement où il se fait dire ou voit comme tout le monde que les choses vont mal, il va intervenir.

Et, dans ce sens-là, on va garder l'imputabilité dans la pyramide de la santé et des services sociaux. Et, moi, je pense que c'est bon qu'il y ait deux niveaux dans un réseau comme celui-là. Mais ce que je dis, c'est que, en troisième lieu, il ne faudrait pas que ça soit automatique, nous pratiquerions les mêmes méthodes qu'on fait actuellement. Ultimement, là, quand le réseau, incluant le Commissaire aux plaintes, sont incapables de régler une situation qui est véritablement préjudiciable, le Protecteur du citoyen interviendrait.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie beaucoup. Ça clôt cette audition... Une courte, courte, courte, parce qu'il y a le Conseil des ministres, on doit procéder à la conclusion. Donc, si vous pouviez y aller rapidement. Courte question, courte réponse.

Mme Lamquin-Éthier: Oui. À la page 10, M. le Protecteur du citoyen, vous dites: «Aucune disposition du projet de loi n° 404 ne traite des représailles dont les usagers sont victimes lorsqu'ils dénoncent des comportements inacceptables, des soins bâclés ou des politiques arbitraires.» Puisque vous refaites le projet de loi notamment, qu'est-ce que vous feriez pour garantir aux usagers d'être à l'abri des représailles?

M. Jacoby (Daniel): Bien, il y a deux façons de faire. Moi, je peux vous dire que, l'expérience que j'ai sur le plan de l'ombudsman, il y a certaines provinces canadiennes, par exemple dans la loi de l'ombudsman, qui ont adopté des dispositions pour sanctionner les

représailles que subiraient les citoyens de s'adresser à l'ombudsman provincial. Il y a quelques provinces qui ont des dispositions de ce type-là avec des sanctions pénales. Dans d'autres provinces, comme au Québec, moi, je n'ai jamais ressenti le besoin de le faire, parce que, quand il y a des représailles, les gens vont nous le dire, et là on intervient. C'est des choses extrêmement graves, et ça se traduit même par des sanctions disciplinaires dans les ministères et organismes. Alors donc, ça dépend peut-être de la culture, et ainsi de suite. Sauf que je peux vous dire que, dans le réseau de la santé comme dans les ministères et organismes, il y a des menaces de représailles et il y a effectivement des représailles.

Alors, le choix, c'est un choix de dire: on donne plus de pouvoirs dans la structure d'examen des plaintes ou bien donc on fait une loi qui sanctionne les représailles, en fait un délit pénal.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie beaucoup. Alors, au nom des membres de la commission, nous vous remercions beaucoup. Et j'invite les membres de la commission peut-être juste à aller donner la main et revenir tout de suite pour que nous procédions à la conclusion.

Alors, nous procédons immédiatement à la conclusion. Je vous rappelle que chaque parti a 15 minutes maximum. Et, Mme la députée de Bourassa, c'est vous avez le privilège de débiter.

Conclusions

Mme Michèle Lamquin-Éthier

Mme Lamquin-Éthier: M. le Président, merci. Alors, nous sommes au terme des auditions concernant le projet de loi n° 404, face à de nombreux enjeux. Les principaux pourraient être énoncés de la façon suivante. Un, la procédure de traitement des plaintes, où de nombreux groupes ont fait valoir des préoccupations qui dépassent, et de loin, le cadre des amendements qui ont été proposés à ce chapitre, dont la modification de la personne qui reçoit les plaintes à l'intérieur de l'établissement en faveur de la nomination d'un membre du personnel, au lieu d'un cadre supérieur responsable du traitement des plaintes.

Il nous importera donc, à ce chapitre-là, de nous assurer, comme le soulignait notamment l'association des cadres supérieurs, de ne pas opter pour un accommodement administratif mais bien d'opter en faveur du respect des droits des usagers et de ne pas évacuer, comme le soulignait le Protecteur du citoyen, l'objectif premier du législateur qui était de placer l'examen des plaintes à un niveau hiérarchique supérieur, ce qui lui donnait la crédibilité et l'efficacité qui lui sont nécessaires.

• (10 h 20) •

Beaucoup de groupes et d'associations ont également dénoncé la pertinence sinon l'utilité de revoir l'exigence d'une plainte écrite qui, dans les faits, comme ça a été dit, a un impact ou constitue un désincitatif sur l'usager qui, bien souvent, est malade, soit lourdement

handicapé ou dans une situation qui l'empêché de soumettre un écrit. Le Protecteur du citoyen a même dit, ce matin, qu'à certains égards ça équivaut à faire perdre un droit d'appel par formalisme ou encore par excès de formalisme.

Les délais qui sont rattachés à l'examen des plaintes et la réponse motivée ont également été en de très nombreuses occasions dénoncés, tout comme la plainte portant sur un acte médical, qui, de l'avis du Collège des médecins notamment, devrait de façon urgente faire l'objet de modifications pour souligner les problèmes qui découlent concrètement de l'application de cet article qui, dans plusieurs cas, ne sert pas l'intérêt de l'usager et qui, comme le soulignait encore une fois le Collège des médecins, conduit malheureusement dans certains cas, sinon trop souvent, les professionnels à adopter une conduite qui est défensive.

M. le ministre de la Santé a démontré de l'ouverture à ces égards-là et une ouverture pour approfondir ces questions-là, évidemment dans la perspective du respect des droits des usagers et de l'amélioration. Donc, je peux vous assurer de notre collaboration dans le meilleur intérêt des usagers.

À notre avis, mériteront également une attention particulière l'article 29, ou l'article 80 de la LSSSS, concernant la mission d'un CLSC. À cet égard, je pense que M. le ministre doit garantir une gamme complète et adéquate de services de qualité dans tous les CLSC au Québec. Nous ne doutons pas que ça soit votre préoccupation, sauf que nous aurons le souci, et vous le comprendrez, de nous assurer de cette préoccupation-là qui est fondamentale.

De la même façon, à notre avis, le ministre de la Santé devra également clarifier ses intentions à l'égard de l'article 46, soit l'article 135, concernant les assemblées publiques, et l'article 109.384 au même effet, pour que ça soit bien clair pour tout le monde.

Il reste la question de la composition des comités d'usagers. Qu'une modification soit envisagée, c'est correct, mais il ne faut pas qu'elle équivaille à priver les usagers d'un droit qui est important, donc le droit d'avoir un lieu et de faire valoir des préoccupations.

Les ressources intermédiaires, les modifications soulèvent énormément d'inquiétudes qui découlent principalement du changement de statut d'usager admis à usager inscrit. Et il va falloir, je pense, qu'on s'attarde de façon toute particulière, puis il y a un énorme travail qu'on peut estimer à cet égard-là.

Quant au DRMG, le Département régional de médecine générale — j'espère que je le dénomme bien — notre préoccupation sera celle de nous assurer que les services requis seront disponibles. Et d'ailleurs, la commission Rochon le soulignait déjà en 1988, il ne faut pas que dans les faits, encore une fois, les usagers ou les personnes qui passent à travers le réseau de la santé fassent les frais d'un manque de disponibilité immédiate, comme c'est malheureusement le cas présentement et comme le rapport Rochon le dénonçait en 1988, à la page, notamment, 549 et à la page 550.

Et nous sommes assurés que le ministre comprend notre préoccupation, la partage et qu'il a le souci d'apporter une solution qui ne constituera pas une démarche qui laisserait supposer une politique de main-d'oeuvre mais un souci véritable en faveur d'une politique de service pour assurer aux usagers l'accessibilité à des services de qualité dont ils ont besoin.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie beaucoup. Si je comprends bien, vous partagez votre temps. M. le député de Robert-Baldwin.

Mme Lamquin-Éthier: Merci, M. le Président.

M. Pierre Marsan

M. Marsan: Je vous remercie, M. le Président. À mon tour de faire ces remarques. D'abord, en terminant avec le Protecteur du citoyen, je pense qu'il nous a fait une recommandation qui, à mon avis et à notre avis, est extrêmement importante pour les usagers ou les patients ou les résidents du réseau de la santé et des services sociaux, et il cible particulièrement les personnes âgées, les déficients intellectuels et les personnes éprouvant des problèmes de santé mentale et les personnes inaptes, pour qu'elles puissent recourir de façon ultime au Protecteur du citoyen. Et je pense qu'il y a vraiment quelque chose d'intéressant à regarder de ce côté-là, et je souhaite que le ministre puisse évaluer cette recommandation de façon très, très attentive.

J'ai eu des surprises en écoutant certains de nos invités. Je pense à la Fédération des médecins spécialistes, qui sont venus nous dire: Bien, écoutez, on aimerait être utilisé de meilleure façon dans le réseau de la santé. On aimerait être mis à contribution davantage; on approche les années 2000, le prochain millénaire, comme on dit souvent, et j'étais surpris de voir que les médecins se sentaient un peu exclus.

Quand on a écouté les infirmières, on sentait aussi que les infirmières souhaitaient vraiment jouer un rôle encore plus actif dans le réseau de la santé. Alors, je pense que c'est des remarques qui sont sûrement pertinentes et j'espère qu'elles pourront être écoutées.

Je pense qu'il y a un plus dans le projet de loi, c'est l'idée, en tout cas, du Département régional de médecine générale. On peut avoir des nuances. On sait qu'il existe une commission médicale. Comment ça va fonctionner, l'interaction entre les deux? Est-ce qu'il y a d'autres professions — je pense que oui — qui vont vouloir avoir cette commission régionale ou ce département régional? Il faudra l'évaluer, mais je pense que, au moins, ça mérite d'être étudié de façon... peut-être sous forme de projet-pilote. Ça pourrait être une bonne étape avant de le généraliser, mais il y aurait quand même un intérêt à regarder de quelle façon ça va vraiment fonctionner.

Aussi, l'expérience de la Régie régionale du Nord du Québec, qui va avoir une espèce de conseil d'administration unique, une unité de direction. Alors, là aussi, je pense qu'il y a un intérêt à regarder ce projet et voir s'il ne peut pas être appliqué dans d'autres régions,

surtout si ce sont les régions qui le demandent. Comme on nous a expliqué, il semblait y avoir un consensus dans cette région-là.

Des éléments peut-être qui, évidemment, ne font pas nécessairement notre affaire, c'est qu'on a l'impression, encore une fois, d'avoir un projet de loi qui ne nous donne pas la vision globale de ce qui s'en vient dans le milieu de la santé. C'était la même chose pour le projet de loi — je pense que c'est n° 80 — sur la fermeture des hôpitaux, le projet de loi n° 116, qui modifiait des choses au niveau des régies, qui enlevait certaines imputations au ministre. Nous pensons, en tout cas — surtout que le ministre avait affirmé, dès qu'il avait été nommé, que tout avait été planifié dans les moindres détails — que nous avons un exemple où, vraiment, ça n'a pas encore été planifié dans tous ses détails. Et il y aura d'autres projets de loi qui vont être nécessaires pour améliorer, en tout cas, le réseau de la santé.

M. le Président, c'est des changements qui sont quand même intéressants dans certains cas, qui méritent une attention particulière dans d'autres cas, mais, si le ministre acceptait de nous donner sa vision globale de ce que devrait être un système de santé, peut-être que ça serait apprécié.

Actuellement, les gens, lorsque vous discutez avec eux dans vos bureaux de comté ou dans nos bureaux de comté, c'est clair qu'ils n'ont pas cette impression que le ministre sait où il s'en va. Mais on souhaiterait, nous, qu'il puisse nous donner des indications beaucoup plus sérieuses que ce qu'il nous a donné jusqu'à maintenant, avec des objectifs de résultats. À ce moment-là, je pense que ça serait vraiment intéressant.

Je vous remercie bien, M. le Président. Je cède la parole à ma collègue.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Oui, Mme la députée.

Mme Lamquin-Éthier: Juste un commentaire. M. le ministre, lorsqu'il avait été question du projet de loi n° 39, il y avait un article qui se rapportait aux contentions. Vous aviez convenu de ne pas l'inclure dans le projet de loi n° 39 pour l'inclure dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux, et j'avais oublié de vous mentionner ça, là.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Donc, ça sera enregistré.

Mme Lamquin-Éthier: Oui.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie beaucoup. J'invite maintenant M. le ministre à procéder à sa conclusion.

M. Jean Rochon

M. Rochon: Merci, M. le Président. Je vais être bref. Nous avons eu une commission, des audiences qui

ont impliqué une trentaine de groupes qui sont venus nous rencontrer, alors, je ne vais pas tenter de résumer, de faire une synthèse de tout ce qui s'est dit, mais c'est intéressant de voir que les commentaires nous sont venus d'à peu près, je pense, tous les acteurs qui sont impliqués dans un vaste réseau comme celui de la santé et des services sociaux, que ce soient des représentants des patients, des clients, des personnes qui utilisent les services, des groupes communautaires, les syndicats, les groupes de professionnels, les établissements.

• (10 h 30) •

Alors, le premier point que j'observe et qui est très positif, je pense, c'est que ces amendements qui sont faits à la Loi sur la santé et les services sociaux touchent, veulent améliorer le fonctionnement du système sur la base de l'expérience acquise au cours des quatre dernières années. Et tout le monde est venu, je pense, très correctement faire des commentaires et des suggestions qui vont pouvoir bonifier le projet de loi qu'on a là.

Dans ce type de projet de loi qui touche à certains éléments de structure, qui veut dérégliser certaines parties d'un système, on a toujours le risque que chacun veuille en réclamer pour soi-même et que la somme de tout ça fasse qu'on ait la même tâche impossible pour faire une synthèse. Je ne pense pas que ça se soit passé. On a eu des gens qui sont intervenus de façon très responsable, chacun ciblant bien des secteurs où leur expérience pouvait le plus apporter des propositions très positives et très intéressantes. Et, dans les prochains jours, on va faire le travail qu'il faut pour que, quand on commencera article par article, on puisse voir partout où on peut vraiment bonifier le projet de loi sur la base des commentaires qu'on nous a faits.

En terminant, je rappellerais les objectifs, essentiellement, de ce que touche le projet de loi n° 404, ne voulant pas réformer le système qu'on a, gardant le même système mais en souhaitant y apporter beaucoup d'assouplissements, enlever un certain nombre d'irritants administratifs, d'une part. Deuxièmement, d'amorcer un réel processus de décentralisation, autant en ce qui regarde des mécanismes de reddition de comptes que certains pouvoirs réglementaires, mais reconnaissant qu'à ces deux titres, la reddition de comptes et les pouvoirs réglementaires, il y aura, au-delà de 404, deux chantiers qu'on met en marche dans les prochaines semaines, les prochains mois pour pousser la réflexion, pour préparer une prochaine étape de l'évolution du système, souhaitant vraiment qu'à mesure que l'expérience se bâtit on puisse apporter des améliorations sans avoir ou en évitant le plus possible de tout refaire la maison au complet, parce que c'est des grands chantiers, et je pense qu'on peut procéder de façon plus progressive et systématique à cet égard. Donc, 404 est une étape importante, mais qui va déjà permettre d'amorcer des travaux pour aller plus loin en ce qui regarde la reddition de comptes, les pouvoirs réglementaires, donc, fondamentalement, la décentralisation.

Il y a quatre secteurs plus particuliers qui sont ciblés dans 404, où l'expérience permettait d'aller peut-

être plus loin, on les a rappelés. Il y a le système des plaintes, et, ça aussi, il y a une réflexion qui se continuera en ce qui regarde l'aspect plus global du droit des usagers. Mais, déjà, je pense qu'on pourra, sur la base des commentaires qu'on a eus, faire un pas qui sera un progrès réel pour notre système de plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Le mécanisme d'élection, de procédure électorale, je pense que c'est un autre élément important de 404 qui, avec les commentaires qu'on nous a faits, je pense, pourra vraiment bonifier un système pour les prochaines élections, qui auront lieu dans quelques années. Il y a les ressources intermédiaires, où un travail très en profondeur a été fait au cours des deux dernières années, un cadre de référence nouveau qui est en application présentement, et 404 va permettre de renforcer certaines assises légales qui clarifient beaucoup le rôle et la complémentarité nécessaires des ressources intermédiaires, la responsabilisation des établissements, faisant des ressources intermédiaires un moyen beaucoup plus souple, beaucoup plus adéquat d'intégration de gens dans leur milieu pour vivre une vie la plus normale possible, même en ayant à composer avec des problèmes de santé qui ne peuvent pas nécessairement être réglés complètement.

Finalement, il y a cette nouvelle créature qui est le Département régional de médecine générale, qui soulève sûrement un certain nombre de questions — on aura peut-être des précisions à y apporter — mais qui essentiellement sera un instrument, je pense, qui va harmoniser de façon importante l'interface entre la médecine pratiquée dans des cabinets et les établissements publics, singulièrement le CLSC et les établissements de soins de longue durée, qui sont de plus en plus des établissements qui fonctionnent de façon fusionnée ou intégrée, de sorte qu'on aura vraiment le potentiel d'asseoir de façon solide toute la première ligne de services où les différents acteurs, le réseau public, les cabinets de médecins et les groupes communautaires seront vraiment des partenaires en interface très serrée, pour assurer aux personnes, aux individus, mais à la population aussi, des services complets, continus, accessibles au niveau de la première ligne et un bon arrimage avec les services spécialisés en deuxième et troisième lignes.

Alors, je pense que c'est un horizon, je voulais rappeler, de ce qu'est 404, de sorte que, quand on entrera dans l'étude article par article, que chaque arbre ne nous fasse pas perdre la vision de l'ensemble de la forêt. C'est important de garder le contexte bien à l'esprit. Encore une fois, je pense qu'on a eu là des contributions qui ont évité les trappes dangereuses, quand on regarde un projet de loi comme ça, et qui nous apportent beaucoup d'éléments qui vont sûrement permettre d'améliorer encore ce qui sera éventuellement, je le souhaite, dans les prochains mois, des amendements définitifs à la loi. Je vous remercie.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie beaucoup, M. le ministre.

Mémoires déposés

Dépôt des mémoires pour les rendre publics et pour valoir comme s'ils avaient été présentés devant la commission. Je dépose les mémoires des personnes et des organismes qui n'ont pas été entendus par la commission dans le cadre de la présente consultation, soit: l'Association des directeurs généraux des services de santé et des services sociaux du Québec; la Fédération de la réadaptation en déficience physique du Québec; le Comité des usagers de l'hôpital Douglas; le Barreau du Québec; Régie régionale de la santé et des services sociaux Nord-du-Québec; Regroupement des maisons des jeunes du Québec; M. Bruce Schneider; Fédération des associations de familles monoparentales et recomposées du Québec; la direction de l'Université de Montréal et sa faculté de médecine; la Fédération des associations des étudiants en médecine du Québec; Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec.

Document déposé

Je dépose également la liste des 233 organismes qui ont transmis des lettres d'appui au mémoire de la Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles.

En terminant, je voudrais remercier tous les membres et toutes les membres de la commission, les équipes de soutien, autant du côté ministériel que de l'opposition, et les gens qui nous accompagnent, secrétaires et autres, avec dévouement, et féliciter de la qualité des débats.

Alors, j'ajourne les travaux sine die.

(Fin de la séance à 10 h 37)