



---

# ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

---

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE-DEUXIÈME LÉGISLATURE

## **Commission de la santé et des services sociaux**

### **Rapport**

Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 52 – Loi visant à renforcer le régime d’examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés

Procès-verbaux des séances des 18, 19 et 20 février 2020

**Dépôt à l'Assemblée nationale :**  
**n° 1453-20200310**

---

**2020**

## TABLE DES MATIÈRES

PREMIÈRE SÉANCE, LE MARDI 18 FÉVRIER 2020 .....	1
REMARQUES PRÉLIMINAIRES .....	2
AUDITIONS .....	2
DEUXIÈME SÉANCE, LE MERCREDI 19 FÉVRIER 2020 .....	4
AUDITIONS (suite) .....	5
TROISIÈME SÉANCE, LE JEUDI 20 FÉVRIER 2020 .....	7
AUDITIONS (suite) .....	8

### ANNEXES

- I. Personnes et organismes qui ont été entendus
- II. Mémoires des personnes et des organismes qui n'ont pas été entendus

Première séance, le mardi 18 février 2020

Mandat : Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 52 – Loi visant à renforcer le régime d’examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés (Ordre de l’Assemblée le 4 février 2020 rétroactif au 27 janvier 2020)

Membres présents :

M. Provençal (Beauce-Nord), président

M<sup>me</sup> Blais (Abitibi-Ouest)

M<sup>me</sup> Blais (Prévost), ministre responsable des Aînés et des Proches aidants

M<sup>me</sup> Dorion (Taschereau), porte-parole du deuxième groupe d’opposition pour les aînés, en remplacement de M. Zanetti (Jean-Lesage)

M<sup>me</sup> Guillemette (Roberval)

M. Lafrenière (Vachon)

M. LeBel (Rimouski), porte-parole du troisième groupe d’opposition pour les aînés et les proches aidants, en remplacement de M. Arseneau (Îles-de-la-Madeleine)

M<sup>me</sup> Lecours (Lotbinière-Frontenac)

M<sup>me</sup> Picard (Soulanges)

M. Rousselle (Vimont) en remplacement de M. Benjamin (Viau)

M<sup>me</sup> Sauvé (Fabre), porte-parole de l’opposition officielle pour les aînés et les proches aidants, en remplacement de M<sup>me</sup> David (Marguerite-Bourgeoys)

M. Tremblay (Dubuc)

Témoins (par ordre d’intervention) :

Conseil pour la protection des malades :

M. Paul G. Brunet, président-directeur général

M<sup>me</sup> Marielle Raymond, membre du conseil d’administration

M. Daniel Pilote

Regroupement provincial des comités des usagers :

M. Claude Ménard, président du conseil d’administration

M<sup>me</sup> Patricia Gagné, directrice générale

Protecteur du citoyen :

- M<sup>me</sup> Marie Rinfret, protectrice du citoyen
- M. Claude Dussault, vice-protecteur, Services aux citoyens et aux usagers
- M. Nicolas Rousseau, coordonnateur aux enquêtes en santé et services sociaux

Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec :

- M<sup>me</sup> Nancy Bédard, présidente
- M<sup>me</sup> Sonia Mancier, présidente FIQ, secteur privé
- M<sup>me</sup> Suzanne Prévost, conseillère syndicale, secteur sociopolitique

Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes :

- M<sup>me</sup> Manon Fortin, directrice générale
- M<sup>me</sup> Nathalie Dubois, directrice adjointe
- M. Ian Renaud-Lauzé

---

La Commission se réunit à la salle Pauline-Marois de l'hôtel du Parlement.

À 10 h 01, M. Provençal (Beauce-Nord) déclare la séance ouverte.

M<sup>me</sup> la secrétaire informe la Commission des remplacements.

### **REMARQUES PRÉLIMINAIRES**

M<sup>me</sup> Blais (Prévost), M<sup>me</sup> Sauvé (Fabre), M<sup>me</sup> Dorion (Taschereau) et M. LeBel (Rimouski) font des remarques préliminaires.

### **AUDITIONS**

La Commission entend le Conseil pour la protection des malades.

À 11 h 01, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

La Commission entend le Regroupement provincial des comités des usagers.

À 11 h 40, la Commission suspend ses travaux jusqu'après les affaires courantes.

---

À 15 h 37, la Commission reprend ses travaux.

Il est convenu de poursuivre les travaux au-delà de l'heure prévue.

La Commission entend le Protecteur du citoyen.

À 16 h 23, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

La Commission entend la Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec.

À 17 h 10, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

La Commission entend la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.

À 17 h 58, la Commission reprend ses travaux après une suspension de 18 minutes sous la présidence de M<sup>me</sup> Guillemette (Roberval).

L'audition se poursuit.

M. Provençal (Beauce-Nord) reprend ses fonctions à la présidence.

L'audition se poursuit.

À 18 h 15, M. le président lève la séance et la Commission suspend ses travaux jusqu'à 19 h 30 où elle poursuivra un autre mandat.

La secrétaire de la Commission,

Le président de la Commission,

**Original signé par**

**Original signé par**

\_\_\_\_\_  
Sabine Mekki

\_\_\_\_\_  
Luc Provençal

SM/vb

Québec, le 18 février 2020

Deuxième séance, le mercredi 19 février 2020

Mandat : Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 52 – Loi visant à renforcer le régime d’examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés (Ordre de l’Assemblée le 4 février 2020 rétroactif au 27 janvier 2020)

Membres présents :

M. Provençal (Beauce-Nord), président

M<sup>me</sup> Blais (Abitibi-Ouest)

M<sup>me</sup> Blais (Prévost), ministre responsable des Aînés et des Proches aidants

M<sup>me</sup> Dorion (Taschereau), porte-parole du deuxième groupe d’opposition pour les aînés, en remplacement de M. Zanetti (Jean-Lesage)

M. Fortin (Pontiac)

M<sup>me</sup> Guillemette (Roberval)

M. Lafrenière (Vachon)

M<sup>me</sup> Picard (Soulanges)

M. Poulin (Beauce-Sud) en remplacement de M<sup>me</sup> Lecours (Lotbinière-Frontenac)

M. Rousselle (Vimont) en remplacement de M. Benjamin (Viau)

M<sup>me</sup> Sauvé (Fabre), porte-parole de l’opposition officielle pour les aînés et les proches aidants, en remplacement de M<sup>me</sup> David (Marguerite-Bourgeoys)

M. Tremblay (Dubuc)

Témoins (par ordre d’intervention) :

Ordre des infirmières et infirmiers du Québec :

M. Luc Mathieu, président

M<sup>e</sup> Véronique Ardouin, directrice, affaires juridiques

M<sup>me</sup> Joanne Létourneau, syndique

M. Éric Roy, syndic adjoint

Association des établissements privés conventionnés :

M<sup>me</sup> Annick Lavoie, directrice générale

M. Stéphan Pichette, trésorier et propriétaire-gestionnaire

M<sup>me</sup> Francine Clouâtre, présidente de comité des usagers

M<sup>e</sup> Geneviève Leblanc-Fraser, commissaire régionale et locale aux plaintes et à la qualité des services

Regroupement des Commissaires aux plaintes et à la qualité du Québec :

M<sup>me</sup> Dominique Charland, présidente et commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de la Capitale-Nationale

M<sup>me</sup> Marie-Josée Bouliane, secrétaire et commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS des Laurentides

M<sup>me</sup> Alexandrine Côté, membre et commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de l'est de l'Île de Montréal

D<sup>r</sup> Marcel Boucher, médecin examinateur du CISSS de la Montérégie-Centre

Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées :

M<sup>me</sup> Judith Gagnon, présidente

M<sup>e</sup> Maude Lapointe, avocate-conseil

M. Réjean Goulet, cadre retraité du réseau de la santé

M. Antoine McNicoll, stagiaire et chercheur

Fédération québécoise de l'autisme :

M<sup>me</sup> Lili Plourde, présidente

Association des établissements de longue durée privés du Québec :

M<sup>me</sup> Nathalie Côté, représentante de la région de Québec au conseil d'administration

---

La Commission se réunit à la salle Pauline-Marois de l'hôtel du Parlement.

À 11 h 35, M. Provençal (Beauce-Nord) déclare la séance ouverte.

M. le secrétaire informe la Commission des remplacements.

### **AUDITIONS (suite)**

La Commission entend l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec

Il est convenu de permettre à M<sup>me</sup> Dorion (Taschereau) de remplacer M. Zanetti (Jean-Lesage).

L'audition se poursuit.

À 12 h 19, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

La Commission entend l'Association des établissements privés conventionnés.

À 12 h 59, la Commission suspend ses travaux jusqu'à 15 heures.

---

À 15 heures, la Commission reprend ses travaux.

La Commission entend le Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Québec.

À 15 h 43, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

La Commission entend l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées.

À 16 h 32, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

La Commission entend la Fédération québécoise de l'autisme.

À 17 h 14, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

La Commission entend l'Association des établissements de longue durée privés du Québec.

À 17 h 45, M. le président lève la séance et la Commission ajourne ses travaux au jeudi 20 février 2020, à 12 h 15.

Le secrétaire suppléant de la Commission,

Le président de la Commission,

**Original signé par**

**Original signé par**

---

Dominic Garant

---

Luc Provençal

DG/vb

Québec, le 19 février 2020



Troisième séance, le jeudi 20 février 2020

Mandat : Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 52 –  
Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et  
des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des  
établissements privés (Ordre de l'Assemblée le 4 février 2020 rétroactif au 27  
janvier 2020)

Membres présents :

M. Provençal (Beauce-Nord), président

M<sup>me</sup> Blais (Prévost), ministre responsable des Aînés et des Proches aidants

M<sup>me</sup> Guillemette (Roberval)

M. Lafrenière (Vachon)

M. LeBel (Rimouski), porte-parole du troisième groupe d'opposition pour les aînés et  
les proches aidants, en remplacement de M. Arseneau (Îles-de-la-Madeleine)

M<sup>me</sup> Lecours (Lotbinière-Frontenac)

M<sup>me</sup> Picard (Soulanges)

M. Rousselle (Vimont) en remplacement de M. Benjamin (Viau)

M<sup>me</sup> Sauvé (Fabre), porte-parole de l'opposition officielle pour les aînés et les proches  
aidants, en remplacement de M<sup>me</sup> David (Marguerite-Bourgeoys)

M. Tremblay (Dubuc)

Témoins (par ordre d'intervention) :

Réseau FADOQ :

M<sup>me</sup> Lyne Rémillard, directrice générale adjointe

M. Philippe Poirier-Monette, conseiller en droits collectifs

Office des personnes handicapées du Québec :

M<sup>me</sup> France Champigny, vice-présidente du conseil d'administration

M<sup>me</sup> Anne Hébert, directrice générale

M<sup>e</sup> Sabrina Collin, conseillère juridique

Les usagers de la santé du Québec :

M. Pierre Blain, président-directeur général

M. Jacques Hould, vice-président

Comité de lutte à la maltraitance de l' ASR-L.L-FTQ, FSRQ et RSR :

M. Jean-Claude Rocheleau, président

M<sup>me</sup> Sylvie Turcot, membre

---

La Commission se réunit à la salle Pauline-Marois de l'hôtel du Parlement.

À 12 h 14, M. Provençal (Beauce-Nord) déclare la séance ouverte.

M<sup>me</sup> la secrétaire informe la Commission des remplacements.

### **AUDITIONS (suite)**

La Commission entend le Réseau FADOQ.

À 12 h 52, la Commission suspend ses travaux jusqu'à 13 heures où elle entreprendra un autre mandat.

---

À 15 h 01, la Commission reprend ses travaux.

La Commission entend l'Office des personnes handicapées du Québec.

À 15 h 47, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

La Commission entend les usagers de la santé du Québec.

À 16 h 34, la Commission reprend ses travaux après une suspension de 20 minutes.

Il est convenu de poursuivre les travaux au-delà de l'heure prévue.

La Commission entend le Comité de lutte à la maltraitance de l'ASR-L.L-FTQ, FSRQ et RSR.

M. le président dépose les mémoires des personnes et des organismes qui n'ont pas été entendus (annexe II).

À 17 h 37, M. le président lève la séance et la Commission, ayant accompli son mandat, ajourne ses travaux sine die.

La secrétaire de la Commission,

Le président de la Commission,

**Original signé par**

**Original signé par**

\_\_\_\_\_  
Sabine Mekki

\_\_\_\_\_  
Luc Provençal

SM/vb

Québec, le 20 février 2020

## **ANNEXE I**

### **Personnes et organismes qui ont été entendus**

## Personnes et organismes qui ont été entendus

Association des établissements de longue durée privés du Québec	018M
Association des établissements privés conventionnés	006M
Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées	011M
Comité de lutte à la maltraitance de l' ASR-L.L-FTQ, FSRQ et RSR	014M
Conseil pour la protection des malades	007M
Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes	008M
Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec	017M
Fédération québécoise de l'autisme	002M
Les usagers de la santé du Québec	012M
Office des personnes handicapées du Québec	010M
Ordre des infirmières et infirmiers du Québec	004M
Protecteur du citoyen	009M
Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Québec	016M
Regroupement provincial des comités des usagers	013M
Réseau FADOQ	015M

## **ANNEXE II**

**Mémoires des personnes et des organismes qui n'ont pas été entendus**

## **Mémoires des personnes et organismes qui n'ont pas été entendus**

Bérard, Luce	003M
Collège des médecins du Québec	019M
Comité des usagers du CIUSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal	005M
Société québécoise de la déficience intellectuelle	001M