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 nº 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 nº 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

Mme Blais (Abitibi-Ouest)
Mme Blais (Prévost), ministre responsable des Aînés et des Proches aidants
Mme Dorion (Taschereau), porte-parole du deuxième groupe d'opposition pour les aînés, en remplacement de M. Zanetti (Jean-Lesage)
Mme 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)
Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)
Mme Picard (Soulanges)
M. Rousselle (Vimont) en remplacement de M. Benjamin (Viau)
Mme Sauvé (Fabre), porte-parole de l'opposition officielle pour les aînés et les proches aidants, en remplacement de Mme David (Marguerite-Bourgeoys)
M. Tremblay (Dubuc)

Témoins (par ordre d'intervention) :

Conseil pour la protection des malades :
M. Paul G. Brunet, président-directeur général
Mme Marielle Raymond, membre du conseil d'administration
M. Daniel Pilote

Regroupement provincial des comités des usagers :
M. Claude Ménard, président du conseil d'administration
Mme Patricia Gagné, directrice générale

Protecteur du citoyen :

Mme 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 :

Mme Nancy Bédard, présidente
Mme Sonia Mancier, présidente FIQ, secteur privé
Mme Suzanne Prévost, conseillère syndicale, secteur sociopolitique

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

Mme Manon Fortin, directrice générale
Mme 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.

Mme la secrétaire informe la Commission des remplacements.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Mme Blais (Prévost), Mme Sauvé (Fabre), Mme 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 Mme 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,

Original signé par

Sabine Mekki

Le président de la Commission,

Original signé par

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 nº 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

Mme Blais (Abitibi-Ouest)
Mme Blais (Prévost), ministre responsable des Aînés et des Proches aidants
Mme Dorion (Taschereau), porte-parole du deuxième groupe d'opposition pour les aînés, en remplacement de M. Zanetti (Jean-Lesage)
M. Fortin (Pontiac)
Mme Guillemette (Roberval)
M. Lafrenière (Vachon)
Mme Picard (Soulanges)
M. Poulin (Beauce-Sud) en remplacement de Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)
M. Rousselle (Vimont) en remplacement de M. Benjamin (Viau)
Mme Sauvé (Fabre), porte-parole de l'opposition officielle pour les aînés et les proches aidants, en remplacement de Mme David (Marguerite-Bourgeoys)
M. Tremblay (Dubuc)

Témoins (par ordre d'intervention) :

Ordre des infirmières et infirmiers du Québec :
M. Luc Mathieu, président
Me Véronique Ardouin, directrice, affaires juridiques
Mme Joanne Létourneau, syndique
M. Éric Roy, syndic adjoint

Association des établissements privés conventionnés :
Mme Annick Lavoie, directrice générale
M. Stéphan Pichette, trésorier et propriétaire-gestionnaire
Mme Francine Clouâtre, présidente de comité des usagers
Me 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 :

Mme Dominique Charland, présidente et commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de la Capitale-Nationale

Mme Marie-Josée Bouliane, secrétaire et commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS des Laurentides

Mme Alexandrine Côté, membre et commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de l'est de l'Île de Montréal

Dr Marcel Boucher, médecin examinateur du CISSS de la Montérégie-Centre

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

Mme Judith Gagnon, présidente

Me Maude Lapointe, avocate-conseil

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

M. Antoine McNicoll, stagiaire et recherchiste

Fédération québécoise de l'autisme :

Mme Lili Plourde, présidente

Association des établissements de longue durée privés du Québec :

Mme 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 Mme 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 nº 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

Mme Blais (Prévost), ministre responsable des Aînés et des Proches aidants
Mme 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)
Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)
Mme Picard (Soulanges)
M. Rousselle (Vimont) en remplacement de M. Benjamin (Viau)
Mme Sauvé (Fabre), porte-parole de l'opposition officielle pour les aînés et les proches aidants, en remplacement de Mme David (Marguerite-Bourgeoys)
M. Tremblay (Dubuc)

Témoins (par ordre d'intervention) :

Réseau FADOQ :
Mme Lyne Rémillard, directrice générale adjointe
M. Philippe Poirier-Monette, conseiller en droits collectifs

Office des personnes handicapées du Québec :
Mme France Champigny, vice-présidente du conseil d'administration
Mme Anne Hébert, directrice générale
Me 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

Mme 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.

Mme 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,

Original signé par

Sabine Mekki

Le président de la Commission,

Original signé par

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