



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-QUATRIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

Commissions parlementaires

Commission permanente des affaires sociales

Étude détaillée du projet de loi 120 - Loi sur
les services de santé et les services sociaux et
modifiant diverses dispositions législatives (6)

Le jeudi 28 mars 1991 - No 69

Président : M. Jean-Pierre Saintonje

QUÉBEC

Le jeudi 28 mars 1991

Étude détaillée du projet de loi 120

(Neuf heures quarante minutes)

Le Président (M. Joly): Nous ouvrons cette séance. La commission des affaires sociales se réunit afin de procéder à l'étude détaillée du projet de loi 120, Loi sur les services de santé et les services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives. Est-ce que nous avons des remplacements, Mme la secrétaire?

La Secrétaire: Non, M. le Président.

Le Président (M. Joly): Merci, Mme la secrétaire. Nous en étions, au moment d'ajourner nos travaux, à l'article 33. Donc, je rappelle l'article 33.

Plaintes des usagers

Examen par l'établissement (suite)

M. Trudel: Je veux demander ce matin des précisions quant à... On a eu une conversation avec madame, sur 22...

M. Côté (Charlesbourg): Oui. On reviendra avec l'amendement qui semble faire l'affaire de tout le monde, à la reprise, au mois de mai, parce qu'il faut quand même le rédiger.

M. Trudel: O. K.

M. Côté (Charlesbourg): Je pense que les légistes ont trouvé le moyen qui va satisfaire à peu près tout le monde.

M. Trudel: Puis l'article 12...

M. Côté (Charlesbourg): D'ailleurs, ce n'est pas sur l'esprit qu'on avait des problèmes, c'était sur le libellé.

M. Trudel: Non, non, c'était sur le libellé. Et à l'article 12 aussi on avait... Même chose, on reviendra à ce moment-là?

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

M. Trudel: Alors, l'article 33.

M. Côté (Charlesbourg): À l'article 33, il y avait...

Le Président (M. Joly): Nous avons suspendu...

M. Côté (Charlesbourg): Oui. C'était sur le délai, M. le Président, dans le cas de...

M. Trudel: Oui. La fatigue étant un peu éliminée, on a pu récupérer un peu, je voudrais soumettre quelques arguments supplémentaires sur le délai d'examen. Évidemment, on ne présume pas que ça va toujours être à 60 jours. Ça, c'est le délai maximum...

M. Côté (Charlesbourg): C'est le maximum.

M. Trudel:... et on souhaite que ce soit avant cela, sauf que le législateur, ici, prévoit donc un délai. C'est parce qu'on veut s'assurer que ça va se faire et qu'il y a peut-être eu des abus aussi. On le sait, quand il n'y avait pas de balises, ça permettait d'étirer. Le ministre disait hier aussi, si ma mémoire est fidèle: Écoutez, il n'y a pas de ciment là-dedans, parce qu'on a essayé d'évaluer une période raisonnable de travail, y compris, par exemple - c'était à titre d'exemple, je pense bien - supposons qu'une plainte arrive au mois de juillet et que le cadre supérieur concerné ou les personnes concernées par la plainte sont en période de vacances, ça permet au moins de recouper.

Ce que je soumettais hier, mais sans beaucoup d'argumentation, c'est de dire: C'est le premier niveau qui est le plus important pour la réponse qu'on veut obtenir, en termes de service qui aurait dû être rendu ou qui a été rendu, et c'est à ce niveau-là qu'il faut se préoccuper le plus, moi, je pense, de l'efficacité de la plainte ou de la réponse, surtout, à la plainte. C'est peut-être au deuxième niveau, au niveau de la régie régionale que, là, on aura plus à jouer dans la procédure ou l'examen plus fin des plaintes parce que, là, il y a un appel qui est logé avec ce qu'on... On reviendra sur la formulation de l'article 31. Je me demande si, pour essayer de recouper ces éléments-là, on n'irait pas sur... Parce que la prétention des intervenants dans le réseau qui ont été entendus en commission des institutions, c'est d'inverser. C'est de donner 30 jours au premier niveau et de prévoir 60 jours au deuxième niveau parce qu'on serait en matière, encore une fois, de plus grand examen, un examen fin de la procédure qui aurait été employée. Alors, est-ce que ça apparaît absolument impensable qu'on puisse inverser la proposition, qu'on soit 30 jours au niveau de l'établissement puis 60 jours au niveau de la régie régionale?

M. Côté (Charlesbourg): Ça ne paraît pas réaliste, malgré l'objectif poursuivi, compte tenu de ce qu'on s'est dit tantôt. D'abord, une première chose, c'est que le 60 jours, c'est vraiment un maximum. L'esprit qu'on poursuivait avec cela, c'était de dire: Le maximum, c'est 60

jours. Donc, vous devez régler à l'intérieur et, autant que possible, celui qui veut bien gérer sa **boîte** va régler les cas de manière expéditive. Certaines raisons militent à ce niveau-là. On a parlé hier de quelqu'un qui était en vacances pour 30 jours. Si on met un délai de 30 jours, il n'est pas revenu de vacances, vous n'êtes pas éclairé, vous n'avez pas réglé grand-chose. D'autre part, ça peut signifier aussi, dans certains cas, la collaboration du corps médical puis, pour toutes sortes de raisons, y compris les vacances, non-disponibilité ou obligation de faire des expertises plus importantes pour donner justification ou non à la plainte, il faut prendre le temps de le faire. Donc, il faut davantage voir le délai de 60 jours comme un maximum, avec une préoccupation que ces plaintes-là soient réglées. Je dirais même que 30 jours c'est bien trop long. Quant à ça, pourquoi 30? Si c'est 30, pourquoi pas 10? Alors je dois aller dans le sens du **comité** provincial des malades: Le plus vite possible la plainte est réglée, mieux c'est. Mais il faut tenir compte de certaines particularités, puis de certains accidents de parcours qui peuvent arriver, puis au moins donner ça de façon qu'à ce niveau-là, on soit... Les gens vont être responsables. On a voulu mettre un délai qui n'existe pas actuellement, mais c'est déjà un pas assez important.

M. Trudel: Le ministre a persiflé: peut-être 45 jours hier. Oui, il a persiflé ça. Il a persiflé, parce que... L'argument de vacances, c'est un exemple qui existe, oui, en réalité.

M. Côté (Charlesbourg): Oui, mais...

M. Trudel: Votre objectif c'est nettement, et je pense qu'on le partage, une réponse le plus rapidement possible et là, je pense qu'on recoupe nos préoccupations, on est en matière de 90 jours au niveau local et régional. Alors, quant à parler de l'autre également, on pourrait mettre 45 jours-45 jours et je pense que ça, ce serait un délai acceptable qui donne une période raisonnable de travail et je ne pense pas que ça entache l'objectif, et ça bureaucratise et que ça enferme l'établissement dans un délai déraisonnable. Je ne pense pas. Toujours en pensant à notre usager.

M. Côté (Charlesbourg): Je rappelle que le corps médical, quant à lui, souhaitait 90 jours. Je vous rappelle ça et même s'il y a toute une série de plaintes qui vont être traitées par la corporation ou par le **CMDP** sur les champs de juridiction qui leur incombent par rapport au Code de déontologie, il reste qu'il va y en avoir un certain nombre qui vont interpeller les médecins. À partir de ça, 45 jours, pourquoi pas 30, pourquoi pas 35 plutôt que 40? Je ne veux pas faire des amendements pour faire des amendements; 60 jours ça me paraît être un délai

normal dans les circonstances pour tenter d'avoir une période qui va couvrir une série de choses. Il faut être raisonnable aussi vis-à-vis des établissements pour qu'ils puissent le faire. Ça ne donne rien de tenter de les encarcanner dans une période beaucoup trop courte où, tantôt ça va être: On n'a pas répondu parce qu'**Untel** était en vacances, parce qu'un autre est en congé de **maladie**. On n'en sortira pas.

Comme je ne suis pas médecin, vous le savez très bien, je ne sais pas comment ça fonctionne, mais on vient de me dire...

M. Trudel: Ha, ha, ha!

M. Côté (Charlesbourg): D'ailleurs, Augustin l'a dit encore il n'y a pas longtemps.

M. Trudel: Je ne sais pas lequel est le plus heureux que vous ne soyez pas médecin. C'est eux autres qui sont contents que vous ne soyez pas médecin!

M. Côté (Charlesbourg): Je suis convaincu que si j'étais médecin, ils seraient très heureux de m'**avoir** dans leur gang.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Côté (Charlesbourg): La procédure de traitement de plaintes au niveau des **CMDP** est assez importante, parce qu'on ne peut pas présumer que ça va être des cas très légers. Il peut y avoir des plaintes assez importantes qui vont être soumises et qu'il va falloir traiter. Il y a d'abord la formation d'un comité de discipline. D'abord, il faut aussi les réunir et entendre la cause, le médecin plaignant, un rapport à l'exécutif, rapport au D.G., rapport au conseil d'administration. Il y a quand même des étapes qui doivent se faire. C'est clair que si tu veux être expéditif, tu vas te donner 30 jours, 45 jours. Tu peux passer au travers, mais, évidemment, je ne souhaite pas encarcanner les établissements non plus dans quelque chose qui est rigide, oui, par rapport aux délais. D'ailleurs, c'est clair que si dans 60 jours vous n'avez pas répondu, c'est réputé être négatif et ça peut être référé à la régie régionale **automatiquement**. C'est déjà un pas très très important. Alors, moi, je préférerais qu'on commence par expérimenter le 60 jours, ce qui est 30 jours de moins que ce que les médecins nous demandaient et qui ont quand même l'expérience du traitement, à l'intérieur des **CMDP**, du temps que ça prend et d'une procédure qui est là. Donc, c'est une bonne référence et je ne suis pas convaincu que... Je suis même certain que les **CMDP** ne se traînent pas les pieds dans le cas du règlement de ce genre de dossiers là. Donc, ils n'ont pas... C'est une culture qui va s'implanter dans le réseau; 60 jours, ça me paraît **raisonnable**.

Le Président (M. Joly): M. le député.

M. Trudel: Je reçois bien vos arguments. Je ne comprends pas votre analogie avec le CMDP. Ça, ça ne reçoit pas les plaintes de nature des fautes professionnelles.

M. Côté (Charlesbourg): Je vous donne-

Le Président (M. Joly): Un exemple.

M. Côté (Charlesbourg): ...un exemple de procédure actuelle pour le traitement des plaintes dans le cas de ce qui relève du CMDP. O.K? Ça, c'est l'exemple que je vous donnais. Il faut quand même avoir une référence quelque part dans la pratique de ce qui se passe. Il y a une place où il y a des plaintes qui sont traitées, c'est au CMDP.

M. Trudel: Oui, sauf que, M. le ministre, je ne veux pas... Je comprends ce que vous dites, mais...

M. Côté (Charlesbourg): Mais là, ce n'est pas les patates. Ce n'est pas les patates. Je comprends que ce n'est pas la procédure pour les pommes de terre dont on parlait hier, ça.

M. Trudel: Oui, c'est ça, là.

M. Côté (Charlesbourg): Non, c'est clair, mais j'ose...

M. Trudel: Il n'y a pas de comité disciplinaire, il n'y a pas de...

M. Côté (Charlesbourg): Non, mais j'ose espérer que notre cadre supérieur ne réglera pas uniquement les problèmes de patates.

M. Trudel: Non.

M. Côté (Charlesbourg): Non. Il peut peut-être avoir d'autre chose à régler. Je ne souhaite pas qu'il y ait ce genre de plaintes là, parce que s'il n'y a pas de plaintes, il n'y a peut-être pas de problèmes. Mais à partir de ça, il peut y avoir des cas, des plaintes assez graves qui vont nécessiter ce genre de... Et c'est ça qu'il faut prévoir parce que, là, on est dans le délai maximum. On n'est pas dans le minimum, là. C'est le délai maximum.

M. Trudel: Il peut avoir une période de négociation avec son D.G. à faire pour régler la plainte.

M. Côté (Charlesbourg): Ça, c'est présumer qu'il y aura une complicité malveillante entre le cadre supérieur et le D.G., alors que, moi, je pense que ça va être une complicité au profit de l'usager.

M. Trudel: M. le ministre, l'objectif c'est de faire ça dans une période raisonnable et qu'il y ait un délai. Je souhaiterais présenter un amendement qui dirait: L'établissement doit examiner avec célérité - on fait confiance - une plainte et donner sa réponse dans les 60 jours de la réception. C'est une indication, là, parce que vous prenez le biais de l'usager, le biais du consommateur. On fait juste dire à l'établissement et aux personnes dans cet établissement que le législateur, nommément, il souhaite que ça se fasse avec célérité et... Parce qu'il peut y avoir un effet pervers là-dessus. Diligence, là. Diligence, célérité.

M. Côté (Charlesbourg): Diligence.

M. Trudel: Diligence.

M. Côté (Charlesbourg): Pour être concordant avec ce qu'on a mis dans la régie régionale. Avec diligence à l'intérieur du 60 jours.

M. Trudel: Voilà!

M. Côté (Charlesbourg): Où est-ce qu'on le met, là?

M. Trudel: Alors, je veux faire la proposition de l'amendement d'ajouter, après les mots... "examiner avec diligence une plainte dans les 60 jours de sa réception".

M. Côté (Charlesbourg): Je vais juste faire voir par nos légistes si ça... Je comprends que votre esprit est correct, mais vos termes sur le plan de la rédaction... On s'est aperçu, hier, qu'on faisait des bonnes choses mais, sur le plan légal, ça n'avait pas grande valeur. On embrouillait au lieu de débrouiller.

M. Trudel: C'est parce que notre équipe de légistes est réduite à son strict minimum.

Le Président (M. Joly): J'imagine que c'est parce que vous n'en sentez pas le besoin.

M. Trudel: Oh non! On en sent très nettement le besoin.

M. Côté (Charlesbourg): O.K. On va juste le suspendre - on va revenir - le temps que le...

M. Trudel: Oui.

Le Président (M. Joly): Vous aimeriez suspendre l'article 33.

M. Côté (Charlesbourg): Oui. Cinq minutes, le temps que...

Le Président (M. Joly): Parfait! Donc, j'appelle l'article 34.

M. Côté (Charlesbourg): "L'établissement qui fait défaut de communiquer par écrit ses conclusions à l'usager dans le délai qui lui est imparti à l'article 32, est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives le jour de l'expiration de ce délai." Donc, c'est ce que je disais. C'est ce que je viens tout juste de dire. Il y a un papillon, M. le Président: Remplacer, dans la troisième ligne, le chiffre 32 par le chiffre 33.

M. Gauthrin: Est-ce que ça veut dire que si l'établissement ne répond pas, ça veut dire qu'il refuse la demande?

M. Côté (Charlesbourg): Pour être capable d'enclencher le processus en appel au niveau de la régie régionale, parce que sinon...

M. Gauthrin: Autrement dit, si l'établissement ne répond pas, c'est qu'il refuse le membre, mais le gars peut aller en appel.

M. Côté (Charlesbourg): C'est ça.

M. Gauthrin: C'est correct. Ça marche.

Le Président (M. Joly): M. le député, l'article 34.

M. Trudel: C'est préjugé favorable au bénéficiaire, à l'usager.

M. Côté (Charlesbourg): Oui, et non pas l'inverse. Adopté.

Le Président (M. Joly): L'amendement à l'article 34...

M. Trudel: Vous avez reçu aussi des représentations sur l'effet de certains effets pervers là-dessus, mais c'est votre billet et on a une partie de ce billet-là aussi.

Le Président (M. Joly): L'amendement à l'article 34 est-il adopté?

M. Trudel: Adopté.

Le Président (M. Joly): L'article 34 est adopté, tel qu'amendé. J'appelle l'article 35.

M. Côté (Charlesbourg): "L'établissement peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi" Il y a un amendement: Ajouter, à la fin, les mots "et en informer par écrit l'usager". Donc, ça se lirait comme suit maintenant: "L'établissement peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi et en informer par écrit l'usager."

M. Trudel: C'est la poursuite de l'esprit de

l'article 34. Oui, il peut arriver dans le système, mais il ne faut pas provoquer une pluie de plaintes qui engorgeraient l'administration ou le traitement de ce qu'on pourrait appeler, entre guillemets, de véritables plaintes quant aux services à être rendus.

M. Côté (Charlesbourg): C'est ça. On retrouve ça ailleurs. Par exemple, au BAPE, pour cause frivole, vous pouvez rejeter une demande d'audition. Alors, c'est des choses qui peuvent exister.

M. Trudel: Oui, je vous le dis, là, je suis satisfait qu'on ajoute "et d'en informer par écrit l'usager".

M. Côté (Charlesbourg): Par écrit, c'est ça. C'est normal. L'interprétation de "frivole" peut aussi prêter à...

M. Trudel: À frivolité.

M. Côté (Charlesbourg): ...à frivolité. C'est ça.

M. Trudel: Tout à fait, et il faut l'exposer et permettre d'aller au deuxième...

Le Président (M. Joly): L'amendement à l'article 35...

M. Trudel: Une seconde!

Le Président (M. Joly): Excusez, M. le député.

M. Trudel: Là, je comprends qu'il rejette la plainte, mais est-ce que ça permet d'aller au deuxième niveau?

M. Côté (Charlesbourg): Oui, l'appelant peut y aller.

M. Trudel: Elle est considérée comme une plainte traitée et rejetée.

M. Côté (Charlesbourg): C'est ça.

M. Trudel: C'est une plainte, donc, qui peut franchir le deuxième niveau là-dessus.

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

M. Trudel: Ça va.

M. Côté (Charlesbourg): Adopté.

Le Président (M. Joly): L'amendement à l'article 35 est adopté. L'article 35, tel qu'amendé, est adopté. J'appelle l'article 36.

M. Côté (Charlesbourg): M. le Président.

comme on change l'article 36 au complet, est-ce que je pourrais me permettre de faire lecture de l'amendement tel quel, qui devient l'article, finalement, avec les commentaires qui accompagnent pour donner une explication ou si on doit lire l'article et faire l'amendement par la suite? Indiquez-moi, là... Je ne sais pas.

Le Président (M. Joly): Si on suit la procédure normale, normalement...

M. Côté (Charlesbourg): C'est l'article.
(10 heures)

Le Président (M. Joly): ...on lit l'article comme tel, après ça, on le lit tel qu'amendé.

M. Côté (Charlesbourg): O.K., M. le Président. Alors, l'article 36. "Lorsque la plainte porte sur un acte professionnel sur lequel une corporation professionnelle a compétence, l'établissement doit acheminer la plainte de l'utilisateur vers la corporation professionnelle concernée. S'il y a dans l'établissement un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou un conseil des infirmières et infirmiers, la plainte doit également être acheminée vers le conseil concerné.

L'établissement doit en informer l'utilisateur."

Il y a donc un papillon: Remplacer l'article 36 par le suivant: "Lorsque la plainte de l'utilisateur porte sur la pertinence, la qualité ou l'efficacité d'un acte médical, dentaire ou pharmaceutique ou celle des actes infirmiers et si un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou un conseil des infirmiers et infirmières est institué par l'établissement, ce dernier doit acheminer la plainte vers le conseil concerné et en informer par écrit l'utilisateur. En l'absence d'un tel conseil, l'établissement doit acheminer la plainte vers la corporation professionnelle concernée et en informer par écrit l'utilisateur. Il en est de même lorsque la plainte de l'utilisateur porte sur la pertinence, la qualité ou l'efficacité d'un acte professionnel posé par un membre de toute autre corporation professionnelle."

"36.1 Le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou le conseil des infirmières et infirmiers à qui est acheminé une plainte doit l'examiner et faire rapport au directeur général qui en saisit le conseil d'administration. Si le conseil juge que la gravité de la plainte le justifie, il doit la transmettre à la corporation professionnelle concernée. Le conseil doit informer par écrit l'utilisateur des suites qu'il a données à sa plainte.

"36.2 Chaque conseil des médecins, dentistes et pharmaciens et chaque conseil des infirmières et infirmiers doivent transmettre à leur corporation professionnelle respective une fois par année et chaque fois qu'elle le requiert un rapport qui décrit les motifs des plaintes reçues et qui indique, pour chaque type de plainte:

"1° le nombre de plaintes reçues, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier

rapport;

"2° les suites qui ont été données après leur examen."

Ces modifications, M. le Président - comme commentaire - visent à préciser ce qu'il advient du traitement d'une plainte acheminée au CMDP ou au CII. Par l'article 36.2, l'information se rend quand même aux corporations concernées.

Le Président (M. Joly): M. le député.

M. Trudel: Il s'agit d'une modification qui n'est quand même pas légère par rapport à l'ancien article 36. Est-ce que vous pourriez être un peu plus explicite...

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

M. Trudel: ..sur les motifs qui ont amené une plus grande précision...

M. Côté (Charlesbourg): C'est substantiel. C'est la Corporation professionnelle des médecins qui nous a signalé tout cela parce que le risque était qu'effectivement la Corporation professionnelle soit inondée de plaintes qui, autrement, peuvent être traitées et bien traitées par le CMDP qui a une responsabilité à ce niveau-là, ce qui faisait que, si ma mémoire est fidèle, on passait directement du CMDP à une plainte qui allait à la corporation, alors que, dans ce cas-ci, il y a: CMDP, conseil d'administration et référence à la corporation par la suite. Évidemment, le CMDP fait partie d'un établissement qui a des responsabilités quant à la dispensation des soins et, à ce moment-là, il y a donc une séquence plus normale, même si elle doit aboutir, éventuellement, à la corporation professionnelle.

M. Trudel: Alors, la mécanique, c'est que la plainte est formulée...

M. Côté (Charlesbourg): Ce que M. Lamarche me signale, c'est qu'il y avait dans la loi, tel que formulé à l'article 36, une possibilité que la plainte aille à deux endroits en même temps: à la corporation et...

M. Trudel: Oui.

M. Côté (Charlesbourg): ...au CMDP et que, finalement... Je ne suis pas sûr que c'est souhaitable, je pense qu'il y a un cheminement, une gradation quant à l'intervention qui est souhaitable dans ce cas-là.

M. Trudel: Alors, la mécanique, ce serait que, dorénavant, la plainte soit portée à l'attention du CMDP qui, lui, en informe le conseil d'administration au niveau du traitement. C'est le conseil d'administration, sur recommandation du CMDP, qui décide s'il en saisit la corporation ou pas.

M. Côté (Charlesbourg): Oui. Pour donner la chance, exactement comme pour les plaintes, au premier niveau, de régler ces plaintes-là, sans pour autant négliger la possibilité d'aller à la corporation. Une fois par année, il a l'obligation de transférer à la corporation de son rapport global.

M. Trudel: Est-ce que le libellé de l'article empêche formellement une plainte d'être adressée directement à une corporation professionnelle?

M. Côté (Charlesbourg): Non. La Loi médicale régit ça, la Loi médicale n'empêche personne. La Loi médicale permet à quelqu'un d'aller directement à la corporation.

M. Trudel: Sur le simple plan de l'écriture...

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

M. Trudel: ...à l'article 36.1, donc le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou le Conseil des infirmières et infirmiers à qui est acheminée une plainte doit l'examiner et faire rapport au directeur général qui en saisit le conseil d'administration. Si le conseil juge que la gravité... Lequel conseil, là? L'esprit, je le sais, mais sur le plan de l'écriture...

M. Côté (Charlesbourg): Le conseil d'administration.

M. Trudel: Vous voyez, vous venez d'avoir deux réponses. Il faudrait dire lequel parce que ça fait appel à trois conseils différents.

M. Côté (Charlesbourg): Oui, oui. La logique est là. Il y a une logique. On dit: On saisit le conseil d'administration à 36.1, à la fin.

M. Trudel: On saisit d'abord le CMDP ou le CII.

M. Côté (Charlesbourg): Oui. Le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou le conseil des infirmières et infirmiers à qui est acheminé une plainte doit l'examiner et faire rapport au directeur général qui en saisit le conseil d'administration.

M. Trudel: Oui.

M. Côté (Charlesbourg): Si le conseil d'administration...

M. Trudel: D'administration.

M. Côté (Charlesbourg): ...juge que la gravité de la plainte le justifie, il doit la transmettre à la corporation professionnelle concernée. Le conseil -- donc, le même conseil d'administration -- doit informer par écrit l'usa-

ger des suites qu'il a données à sa plainte. Il me semble que...

M. Trudel: Oui, mais vous venez juste de dire...

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

M. Trudel: ...si le conseil d'administration... C'est juste, là... Je comprends bien la démarche. La démarche est bien logique, mais vous avez trois conseils qui sont concernés par l'article.

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

M. Trudel: Pour fin de clarté, si le conseil d'administration juge ou si ce dernier, parce que c'est le paragraphe avant, si le conseil d'administration juge... Quand un plaignant adresse une plainte en relation avec un acte professionnel ou je prends l'expression ici que "ça porte sur la pertinence, la qualité ou l'efficacité d'un acte médical, dentaire et pharmaceutique", donc on a un acte professionnel, le plaignant est dessaisi de sa plainte, elle ne lui appartient plus.

Une voix: Quand c'est la corporation.

M. Trudel: Hein?

Une voix: ...à la corporation, quand c'est la corporation.

M. Trudel: En tout cas, quand il va à la corporation, le minimum. Je ne peux peut-être pas l'affirmer pour la même chose. L'esprit de ce que vous avez prévu au niveau des plaintes générales... À 32 par exemple, vous avez prévu une mécanique de traitement qui fait en sorte que le plaignant n'est pas dessaisi de sa plainte pour être traité par d'autres. Il est toujours là, le plaignant. Ça, on ne retrouve pas ça en ce qui regarde les actes de nature professionnelle et c'est un caveat que beaucoup...

M. Côté (Charlesbourg): Un quoi?

M. Trudel: ...un caveat. Oh! un trou.

M. Côté (Charlesbourg): Une caverne.

M. Trudel: Ha, ha, ha! Ah!

M. Côté (Charlesbourg): Un gros trou.

Le Président (M. Joly): M. le ministre.

M. Côté (Charlesbourg): On va suspendre l'article 36 et on reviendra au mois de mai.

Le Président (M. Joly): Alors, nous suspendons l'article 36. J'appelle l'amendement...

M. Trudel: Est-ce que je peux poser juste une question? Je ne veux pas la réponse, je vais poser la question, puisqu'on est suspendu, pour que les gens puissent s'y intéresser là.

Le Président (M. Joly): Allez, M. le député.

M. Trudel: Donc, la procédure et la mécanique du traitement des plaintes autres que, en ce qui regarde un acte professionnel pour un certain nombre de catégories de personnel, c'est bien prévu. Quand il s'agit d'actes professionnels, ce n'est pas prévu ou est-ce que c'est prévu ailleurs, et est-ce qu'on peut y faire référence dans notre loi ici, s'il y a lieu? Je fais juste laisser ça comme question.

M. Côté (Charlesbourg): Moi, je ne pense pas, mais on va le vérifier. On reviendra avec la réponse à l'article 36 quand on reviendra avec l'article 36 au mois de mai.

Le Président (M. Joly): J'appelle l'article 37.

M. Côté (Charlesbourg): "Lorsque l'établissement achemine une plainte conformément à l'article 36 ou la rejette conformément à l'article 35, il doit informer par écrit l'utilisateur des motifs de sa décision."

M. Trudel:...Supprimer?

M. Côté (Charlesbourg): Il y a un amendement. Supprimer l'article 37. Bon! Concordance avec les amendements proposés aux articles 36 et 36,1. À partir de ça, M. le Président, suspendez l'article 37, ça me paraît être logique parce que s'il y a une concordance avec les articles 36 et 36,1, on ne l'adoptera pas tout de suite, on ne... pas tout de suite sans savoir ce qu'on fait avec les articles 36 et 36,1.

Le Président (M. Joly): De toute logique.

M. Côté (Charlesbourg): Ça vous apparaît logique? Bon!

Le Président (M. Joly): Je me rallie à vous.

M. Côté (Charlesbourg): Ah! Ça va vite, ce matin, M. le Président.

Le Président (M. Joly): J'appelle l'article 38.

Examen par la régie régionale

M. Côté (Charlesbourg): "L'utilisateur qui a formulé une plainte auprès d'un établissement peut adresser sa plainte à la régie régionale instituée par l'article 259 s'il est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises par rétablissement ou qui sont réputées lui avoir

été transmises en vertu de l'article 34 ou si l'établissement a refusé ou a cessé d'examiner la plainte."

Alors, il y a un amendement: Supprimer, dans les deuxième et troisième lignes, ce qui suit: "instituée par l'article 259."

Donc, à ce moment-là, l'article se lirait comme suit, pour bien se comprendre: "L'utilisateur qui a formulé une plainte auprès d'un établissement peut adresser sa plainte à la régie régionale s'il est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises par l'établissement ou qui sont réputées lui avoir été transmises en vertu de l'article 34 ou si l'établissement a refusé ou a cessé d'examiner la plainte".

M. Trudel: Bon, l'amendement, c'est juste de supprimer la régie créée en vertu de l'article 259?

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

M. Trudel: Là, je cherche l'article. Hier, vous avez fait un amendement pour l'ajouter quelque part.

Mme Demers (Laurence): Oui, c'est ça. C'est parce que c'était la première fois qu'on parlait de la régie régionale et il fallait mentionner l'article qui l'instituait. Dans la loi telle que déposée, c'était la première fois qu'on parlait de la régie régionale, mais, avec les amendements, on en a parlé avant. Donc, ce n'est plus nécessaire.

M. Côté (Charlesbourg): Ce n'est plus nécessaire.

M. Trudel: L'acte de naissance est fait une fois.

M. Côté (Charlesbourg): C'est ça.

M. Trudel: Bon. Même si on a suspendu les articles 36 et 37 pour la rédaction, est-ce que ça veut dire que la régie régionale pourrait être saisie d'une plainte rejetée par un CMDP ou un conseil d'administration?

M. Côté (Charlesbourg): M. le Président.

Le Président (M. Gauthrin): M. le ministre.

M. Côté (Charlesbourg): On se comprend bien, les plaintes qui relèvent de l'établissement sont des plaintes dont on peut faire appel au niveau de la régie régionale. Les plaintes qui sont traitées par le CMDP au niveau de l'établissement, mais qui relèvent de la profession médicale, elles, on se le rappelle, seront acheminées éventuellement à la corporation professionnelle qui, elle, devra traiter ces plaintes.

(10 h 15)

M. Trudel: Sauf que ce n'est pas ça qui est écrit, là.

M. Côté (Charlesbourg): L'usager...

M. Trudel: Toute plainte d'un usager, n'est-ce pas, est faite à un établissement.

M. Côté (Charlesbourg): Il peut arriver qu'il y ait une plainte qui, effectivement, ait été acheminée à l'établissement qui relevait du CMDP et dont l'usager fait appel au niveau de la régie régionale, mais, si jamais elle fait ce constat-là, elle va la transférer automatiquement à la corporation professionnelle, parce que c'est son aboutissement ultime de par la Loi médicale.

M. Trudel: Oui. Le législateur ne sent pas le besoin d'écrire que si ce n'est pas de ses affaires, à la régie régionale, elle doit l'acheminer à la corporation concernée. C'est de facto.

M. Côté (Charlesbourg): Non. Mais, par contre, vous pouvez vous retrouver dans une situation où l'individu est en désaccord avec la conclusion de l'établissement.

M. Trudel: Oui.

M. Côté (Charlesbourg): Où, à un moment donné, l'établissement pourrait dire: Ça relève de la corporation, on l'envoie à la corporation.

M. Trudel: Puis le plaignant ne serait pas d'accord.

M. Côté (Charlesbourg): Le plaignant dit: Non, je conteste cette décision-là.

M. Trudel: Ah! Là, il pourrait aller à la régie régionale...

M. Côté (Charlesbourg): C'est ça.

M. Trudel: ...pour contester l'interprétation.

M. Côté (Charlesbourg): S'il est en désaccord et que l'inverse est vrai. Donc, c'est pour ça que c'est là.

M. Trudel: À ce moment-là, ce ne serait pas sur la plainte, mais ce serait sur le cheminement de la plainte ou à peu près. O.K. Ça va.

Le Président (M. Gauthrin): Ça va pour vous?

M. Trudel: Non. Attendez un petit peu.

Le Président (M. Gauthrin): Non. Bon. Alors, on est toujours sur le cheminement.

M. Trudel: Il y a des services dans le réseau qui seront rendus par d'autres unités que

des établissements. Je pense aux familles d'accueil.

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

M. Trudel: Est-ce que la régie régionale peut être saisie d'une plainte en ce qui concerne les familles d'accueil? La question, j'aurais peut-être dû l'adresser au premier niveau, là, les familles d'accueil, par exemple, la ressource intermédiaire, ça serait quoi le premier niveau? Et est-ce qu'on pourrait se rendre au deuxième niveau?

M. Côté (Charlesbourg): Il est évident que les familles d'accueil vont dorénavant relever de la CPJ, au niveau de l'enfance, alors que les familles d'accueil, au niveau des personnes âgées, vont relever de nos nouveaux centres hospitaliers de soins de longue durée. Parce que c'est le deuxième niveau. On a donc tranché, on a dit, c'est deuxième niveau de services. Donc, à partir de ce moment-là, ils sont soumis à la même règle. C'est des établissements du réseau, même si c'est des ressources intermédiaires dans l'éventail des services offerts de légers à plus lourds.

M. Trudel: Ils sont considérés à ces fins-là comme partie de l'établissement.

M. Côté (Charlesbourg): Ils sont soumis de toute manière. Votre question était: Est-ce que les ressources intermédiaires sont soumises ou non? C'est oui, elles sont soumises au processus de plaintes. Maintenant, pour l'individu qui serait victime ou pense être victime de n'importe quoi, qui a une plainte à formuler, c'est le CSS qui en a la responsabilité ultime au niveau de la jeunesse, alors que dans le cas des familles d'accueil aux personnes âgées, c'est...

M. Trudel: C'est la régie régionale qui va les accréditer à titre de familles d'accueil, qui va les reconnaître comme existant, qui serait jusqu'à maintenant la responsable de leur sélection.

M. Côté (Charlesbourg): L'accréditation, la reconnaissance de...

M. Trudel: Il n'y a pas d'article spécifique qui nous dit que les familles d'accueil sont considérées comme partie de l'établissement. Il n'y a pas d'article spécifique là-dessus.

M. Côté (Charlesbourg): Non, il n'y a pas d'article spécifique.

Mme Demers: C'est parce qu'un usager qui est dans une famille d'accueil, c'est le CSS qui a placé l'individu, l'usager dans la famille d'accueil...

M. Côté (Charlesbourg): Actuellement.

Mme Demers: Cette personne est un usager du CSS. Alors si l'usager a à se plaindre, il va se plaindre au CSS, qui est un établissement. Et là, vous avez tout le mécanisme des plaintes qui s'applique.

M. Côté (Charlesbourg): Mais les familles d'accueil s'appliquent, sont soumises au mécanisme qui est là sur les plaintes. Donc, un individu... Ce qu'on recherche, c'est qu'un individu qui est en famille d'accueil, qui aurait une plainte, qu'elle soit traitée de la même manière que si c'était dans l'établissement centre hospitalier ou autres. Donc...

Le Président (M. Gautrin): Ça vous satisfait?

M. Côté (Charlesbourg): On ne peut pas instituer un comité de plaintes de la famille d'accueil, aller dire à l'individu: Regarde, tu m'as battu, je me plains, tu m'as battu. En veux-tu une autre? Il faut que ce soit...

M. Trudel: J'irais voir mon D. G. tout de suite.

M. Côté (Charlesbourg): Le cadre supérieur. Le cadre supérieur.

Le Président (M. Gautrin): Ça vous satisfait ou pas? Pas encore.

M. Trudel: S'il y a de la contestation juridique quelque part, il faudra que les juges prennent en considération les discussions - ça existe en droit, ça - les échanges qui ont lieu, l'intention du législateur. L'intention, c'est: la famille d'accueil, comme ressource intermédiaire, fait partie de l'établissement de qui elle reçoit - je vais m'exprimer comme ça - la commande de service à donner.

Mme Demers: La personne qui est dans la famille d'accueil est un usager du CPEJ.

M. Trudel: Oui, mais c'est parce que ce n'est pas le CPEJ qui fournit la prestation de service, c'est la famille d'accueil. Le CPEJ ne fait pas de prestation de service, c'est la famille d'accueil qui fait la prestation de service.

M. Côté (Charlesbourg): Non, mais que le CPEJ ait la responsabilité ultime de la qualité du service est une affaire intéressante parce que c'est lui qui place. Donc, il fait l'évaluation de la famille et il place après avoir fait l'évaluation de celui qu'il place. De toute façon, c'est toujours bien mieux que ce qu'on a là.

Le Président (M. Gautrin): Ça va pour vous maintenant?

M. Côté (Charlesbourg): Le régime idéal, c'est probablement pour demain, quand vous serez là, mais c'est un demain qui est lointain un petit peu.

Le Président (M. Gautrin): Souhaitons-le! Souhaitons-le!

M. Trudel: Ça va. C'était juste pour s'assurer qu'il y avait un lien de droit comme il faut et que ce soit bien éclairé là-dessus.

Le Président (M. Gautrin): Bon! Alors, c'est adopté?

M. Côté (Charlesbourg): Ne vous inquiétez pas, là. Même si on avait une loi parfaite, il se trouverait des avocats quelque part pour être capables de trouver un trou.

Le Président (M. Gautrin): Il faut bien qu'ils gagnent leur vie.

M. Côté (Charlesbourg): Ne vous inquiétez pas.

M. Trudel: C'est sûr que l'industrie va continuer.

Le Président (M. Gautrin): Merci. Bon! Alors, est-ce que l'amendement est adopté?

M. Côté (Charlesbourg): Adopté.

Le Président (M. Gautrin): Adopté? Merci. Est-ce que l'article 38 est adopté?

M. Trudel: M. le Président, on avait adopté un ton plus bas jusqu'à maintenant.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Gautrin): Non, non. Un instant! Est-ce que l'article 38 est adopté tel qu'amendé?

M. Trudel: Oui...

Le Président (M. Gautrin): Merci.

M. Trudel:... M. le Président.

Le Président (M. Gautrin): L'article 39.

M. Côté (Charlesbourg): La régie régionale doit établir...

Le Président (M. Gautrin): Je vous réveille, tôt le matin.

M. Trudel: Non. Vous nous troublez.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Côté (Charlesbourg): Pour changer le rythme un peu. Ha, ha, ha!

Le Président (M. Gauthrin): Il y a un papillon à l'article 39.

M. Côté (Charlesbourg): Avec votre permission, M. le Président...

Le Président (M. Gauthrin): Bien sûr! Bien sûr! Allons-y!

M. Côté (Charlesbourg): "La régie régionale doit établir une procédure d'examen des plaintes formulées par les usagers et nommer un cadre supérieur pour l'appliquer."

Il y a un papillon: Remplacer, dans la deuxième ligne, les mots "nommer un cadre supérieur pour l'appliquer" par les mots "en confier l'application à un cadre supérieur". C'est exactement le même principe que ce qu'on a fait au niveau de l'établissement.

Le Président (M. Gauthrin): Même débat?

M. Côté (Charlesbourg): Même débat. Même vote.

Le Président (M. Gauthrin): Même vote?

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Trudel: Non. C'est parce que là, je pense qu'on peut rajouter, au minimum, comme argumentation, qu'on est à un niveau supérieur, on est en appel...

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

M. Trudel: ...en appel d'une décision. Je pense que les arguments que je pouvais invoquer, qui sont toujours bons pour le premier niveau, là se renforcent du fait qu'on est au deuxième niveau. Là, on est en matière d'arbitrage d'un établissement qui n'a pas fait droit à la réclamation ou à la plainte de l'utilisateur et qui, là, s'en va au deuxième niveau. Alors, je pense que la garantie d'indépendance et d'impartialité est drôlement renforcée.

J'ai, par ailleurs, bien senti, hier, que ce n'est pas en odeur de sainteté avec le Protecteur du citoyen - l'institution, je veux dire...

(10 h 30)

M. Côté (Charlesbourg): Non, non, ce n'est pas l'institution. L'institution, j'ai beaucoup de respect.

M. Trudel: Devant la commission des institutions, le témoignage de Mme Lynch, ombudsman au niveau du centre hospitalier de Lanaudière, moi, je pense que c'est un témoignage clé. Il y a des gens dans ce réseau qui, formellement, réalisaient ce travail-là. Mme

Lynch a été explicite, très explicite sur une autre dimension qui est de nature à augmenter le degré d'équité dans le traitement de la plainte, c'est-à-dire que le Protecteur du citoyen, depuis bon nombre d'années, favorise une autre formule qui est en particulier appliquée au ministère du Revenu, qui est celle de faire des ententes. Le ministre faisait remarquer, hier, qu'au niveau de l'institution, son recours au Protecteur du citoyen avait été rejeté par le Conseil des ministres avec, comme raison fondamentale, qu'il y a deux ans, on avait refusé le même droit au niveau de l'éducation. Je ne sais pas si ça nous ramène à la nature des ministres qui occupent les responsabilités. Ce n'est pas surprenant qu'en éducation, on ait rejeté le recours au Protecteur du citoyen puisque le titulaire actuel a toujours dit que c'était lui qui était le protecteur des gens dans son ministère. Ça ne surprend pas à cet égard-là.

Mais ce qui est très utile, c'est que le Protecteur du citoyen, dans ses deux derniers rapports annuels, invite d'abord très fermement chacun des ministères à se doter d'un mécanisme de traitement des plaintes et d'attribuer, de faire une entente au niveau de la procédure avec le Protecteur du citoyen. La régie régionale doit établir une procédure d'examen des plaintes formulées, c'est une démonstration qui a été faite, par le Protecteur du citoyen, de l'utilité de cela. Écoutez, je pense qu'il faut reconnaître... Le Protecteur qui disait: Il risque d'y avoir 17 justices dans 17 régies, parce qu'il y aura 17 régies régionales, je sais très bien qu'on peut argumenter là-dessus, mais il y a une démonstration d'efficacité, je pense, qui a été faite, que le mécanisme ou la procédure d'examen des plaintes pourrait faire l'objet, pas de rattacher au Protecteur du citoyen tout de suite à ce niveau-là, mais faire l'objet d'une entente, d'un protocole avec le Protecteur du citoyen, exactement au niveau de l'idée de ce qui se passe avec le ministère du Revenu. Le ministère du Revenu a son mécanisme de réception et de traitement des plaintes, mais tout ça est fait par entente avec le Protecteur du citoyen qui, dans le fond, n'a pas délégué son autorité au niveau du ministère du Revenu, mais s'organise pour que, dans sa fonction que lui a consacrée ou que lui a donnée l'Assemblée nationale, il est formellement responsable de traiter les plaintes des usagers, des citoyens et des citoyennes qui sont en rapport avec toute la machine gouvernementale.

Ici, on sait qu'on va refaire le débat sur le niveau ultime de traitement. Alors, je pense qu'il serait éminemment utile, toujours dans notre souci d'augmenter le degré d'impartialité, et là, on n'entache pas, on ne bureaucratise pas et on n'augmente pas, mais cette procédure d'examen devrait faire l'objet d'une entente avec le Protecteur du citoyen ou, à tout le moins, recevoir une recommandation favorable du Protecteur du citoyen. L'argument de base là-

dessus, c'est de dire: Le Protecteur du citoyen, quand même, c'est une institution qui existe depuis 10 ou 20 ans, je ne me souviens plus, enfin, ça fait un bon nombre d'années que ça a été créé au Québec. Il y a de l'expertise qui s'est développée là-dedans. Le taux de satisfaction, dans la dernière enquête qui a été faite sur le Protecteur du citoyen, est très élevé au Québec. Alors, pourquoi ne pas se servir de l'expertise, de l'expérience et de la connaissance qui ont été acquises en matière de traitement des plaintes? Mme Lynch nous le rappelait, ça permet également d'établir un lien avec l'institution du Protecteur du citoyen au niveau de l'esprit dans le traitement des plaintes parce que l'institution en a vu de toutes les couleurs, évidemment, et a développé, donc - c'est la nature même, c'est par définition - une expérience assez considérable. Et si on peut mettre cette expérience-là au service des usagers dans le réseau de la santé et des services sociaux, il me semble que ça serait de bon aloi pour augmenter le degré de crédibilité, d'impartialité ou d'équité dans les décisions. En tout cas, je pense qu'il faut être sensible au fait que non seulement tous sont égaux devant la justice ou le traitement des plaintes, mais faire en sorte que la mécanique nous permette également d'atteindre cet objectif-là d'égalité dans le traitement des plaintes également.

M. Côté (Charlesbourg): M. le Président, j'ai de la misère à suivre un peu le député de Rouyn-Noranda-Témiscamingue, sur deux volets.

Une voix: Seulement?

M. Côté (Charlesbourg): Pour cet article-là. Premièrement, le Protecteur du citoyen, avec ce qu'il a dit à la commission des institutions, dans un premier temps, par rapport à ce qu'il nous avait dit quand il est venu en commission parlementaire, de un. On va faire la distinction entre les deux, j'ai déjà eu, d'ailleurs, l'occasion de le faire au mois de décembre. Il vous a probablement appelés, comme il nous a appelés sur ma lettre. Deuxièmement, sur la décentralisation. Lorsqu'on a entendu en commission parlementaire, à pareille date, l'an dernier, le Protecteur du citoyen, l'institution, l'institution est venue nous dire, par la bouche de M. Jacoby, que c'était une bonne affaire qu'il y ait 17 régions régionales, qu'il y aurait 17 jurisprudences qui pourraient s'établir. Je ne l'ai pas inventé, je l'ai pris dans le texte que lui-même nous a livré et les commentaires qu'il nous a donnés.

M. Trudel:...

M. Côté (Charlesbourg): Comment?

M. Trudel: Je cherchais votre lettre de réponse à ça.

M. Côté (Charlesbourg): Et je lui ai répondu. Oui, je lui ai répondu point par point sur sa lettre, à l'effet qu'il était venu nous dire ça et que, subitement, à un moment donné, ça a changé de cap. Ça a changé de cap et on pourrait avoir maintenant 17 justices. Elle est où, la vérité, là? Elle est où est-ce qu'il pensait, là. Je pense, moi aussi, que s'il y a 17 régions régionales et que ces 17 régions régionales travaillent, on les laisse travailler sur le plan du traitement des plaintes, il y a de bonnes chances qu'effectivement, dans certains cas, il y ait des jurisprudences intéressantes qui peuvent se développer tel qu'il nous l'avait dit en commission parlementaire. Mais avoir 17 justices, c'est un jugement pour le moins très hâtif et très hasardeux. C'est le minimum qu'on peut dire.

Et, quant à moi, le deuxième volet est celui de la décentralisation. Vous êtes l'un des premiers à dire: C'est un projet de loi qui n'est pas encore assez décentralisé. On ne donne pas assez de pouvoirs aux régions. Et là, vous êtes après nous dire: Il faudrait l'encarcanner bien comme il faut et encore davantage qu'on le fait maintenant dans la mécanique de façon à ce qu'il soit suffisamment bien encarcané pour qu'il soit uniforme pour la gang, toute la gang au bout de la ligne. Alors que moi, je dis: les régions régionales, il faut admettre que le monde qui est là c'est du monde mature qui va avoir à répondre des faits et gestes qu'il pose sur le plan de l'imputabilité. Pas autant qu'on le souhaiterait tous par le suffrage universel ou... Le gouvernement n'est pas allé là.

Et je vous rappelle en terminant, là-dessus, qu'il y a une décision qui a été prise par le Conseil des ministres, que je partage, que le Protecteur du citoyen, le recours externe au Protecteur du citoyen, c'est non. De la même manière que vous l'avez évoqué tantôt où ça avait été le cas dans l'éducation, où ça a été non. Ce n'est pas la commission parlementaire qui va me faire changer d'avis et qui va faire changer l'avis du Conseil des ministres. C'est là que la décision a été prise et ici, on doit l'appliquer. Dans ce sens-là, que de tenter de faire un détour pour dire: Il doit... C'est une tutelle. Dites-le donc carrément. Que tous les protocoles des 17 régions régionales puissent être soumis pour approbation du Protecteur du citoyen, voyons donc! Voyons donc! Dans ces conditions-là, oublions ce que vous êtes après faire à la commission des institutions pour tenter de nous proposer un mécanisme autre. Ne travaillez pas, ne vous réunissez pas le 9 pour rien, vous allez faire ça pour rien. Quand à moi, je suis porté à faire confiance aux régions régionales, de la manière dont elles vont être instituées. Et, si ça ne donne pas les résultats escomptés, on pourra les questionner, elles vont venir à la commission de l'Assemblée nationale et on les questionnera sur ce qui se passe.

M. Trudel: Les autres remarques, ça appartient au ministre dans ses relations avec le Protecteur du citoyen. Ce que je dis uniquement, ce n'est pas une question de confiance aux régies régionales. Si on confie à un organisme qui est responsable de la prestation d'un certain nombre de services, en matière de fiscalité du revenu comme au ministère du Revenu et ici en matière de santé et de services sociaux, par ailleurs, il existe au Québec une banque d'expériences - je pense qu'on ne peut pas nier ça - au Protecteur du citoyen. C'est l'Assemblée nationale qui s'en est dotée, il y a l'évaluation annuelle du travail, il y a une nomination par la majorité de l'Assemblée nationale du responsable de cette institution; très nettement, il s'est développé une expérience là qui est appréciable.

Tout ce que je dis, et je dis ça avec l'Office des personnes handicapées du Québec, je dis ça avec le Curateur public du Québec, je dis ça avec l'Association des centres d'accueil du Québec et je dis ça avec Mme Micheline Lynch, ombudsman et déléguée du Protecteur du citoyen au Centre hospitalier régional de Lanaudière qui dit qu'on devrait s'assurer de la conformité des établissements avec le protocole ou, s'il n'y a pas de protocole, avec les normes minimales de traitement des plaintes qui pourraient être fixées et, au besoin, faire des recommandations. Tout ce que je dis, c'est: Assurons-nous que la responsabilité, au niveau régional, du mécanisme de traitement des plaintes, non seulement ça puisse avoir recours à l'expérience de l'institution qu'on s'est donnée au Québec pour l'ensemble des ministères et des salariés dépendant directement de l'État et qu'on s'assure que le mécanisme de traitement des plaintes au niveau régional soit fait en respectant les normes minimales de traitement des plaintes.

Ces gens-là, les associations que j'ai nommées, vont beaucoup plus loin que cela, elles demandent même de faire évaluer l'efficacité des systèmes de traitement des plaintes dans les établissements et les régions par le Protecteur du citoyen, parce qu'on peut instituer un mécanisme, mais il faut l'évaluer aussi périodiquement. Mais ça, je vous donne les arguments qui nous ont été donnés, c'est des usagers très largement de ce système ou des producteurs encore, dans le cas du Curateur...

M. Côté (Charlesbourg): Des représentants des producteurs.

M. Trudel: Non, non. L'Office des personnes handicapées...

M. Côté (Charlesbourg): O.K.

M. Trudel: Oui. L'Association des centres d'accueil, Mme Lynch qui fait affaire avec les représentants...

M. Côté (Charlesbourg): Ah oui!

M. Trudel: ...des usagers. Voyez, le souci qu'il y a, c'est de s'assurer de l'efficacité du mécanisme. Ce n'est pas une question de confiance ou pas envers les régies régionales. Oui c'est à eux autres à occuper leurs responsabilités. Mais assurons-nous que le mécanisme qui doit être plus raffiné, je pense bien, au deuxième niveau, se fasse en collaboration avec l'institution qui a de l'expérience là-dedans au Québec.

M. Côté (Charlesbourg): Je n'ai jamais dit et je ne dirai jamais qu'il n'y a pas une expertise chez le Protecteur du citoyen, l'institution. Oui, il y a une expertise. S'il s'agit de l'avoir comme conseil dans l'élaboration de ce qu'on a besoin, je n'ai pas de problème là; s'il s'agit d'une tutelle, il n'en est pas question. C'est...

M. Trudel: Non.

M. Côté (Charlesbourg): S'il s'agit de conseils, on n'a pas besoin de mettre ça dans la loi.

Le Président (M. Gauthrin): Ça va?

M. Trudel: Une seconde.

Le Président (M. Gauthrin): Oui. Est-ce qu'on peut considérer l'article 39 comme adopté? 40, il y a un amendement. Vous avez parfaitement raison. L'amendement à l'article 39 est-il adopté?

M. Côté (Charlesbourg): Adopté, M. le Président.

Le Président (M. Gauthrin): Pas encore? Sur division?

M. Trudel: Non, non.

Le Président (M. Gauthrin): Non, mais je veux bien... Vous voulez qu'on suspende ou quoi? (10 h 45)

M. Trudel: M. le Président, je m'excuse, mais c'est une attitude que je n'accepte pas. On a pris une attitude lorsqu'on a besoin de...

Le Président (M. Gauthrin): Je m'excuse, mais vous n'avez pas à contester la présidence sur ça, M. le député de Rouyn-Noranda-Témiscamingue.

M. Trudel: Je la conteste.

Le Président (M. Gauthrin): Je m'excuse là-dessus. Dans quel sens?

M. Trudel: Écoutez...

Le Président (M. Gauthrin): Allons-y!

M. Trudel: Je pense que de ce côté-ci on a fait en sorte que l'esprit d'amélioration de la discussion...

Le Président (M. Gauthrin): Tout à fait d'accord avec vous!

M. Trudel: Bien là, donnez votre argumentation, je répondrai après.

Le Président (M. Gauthrin): Alors, c'est vous qui contestez. Vous contestez quoi?

M. Trudel: Très bien.

Le Président (M. Gauthrin): Merci.

M. Trudel: Je veux juste répéter la question et je ne pense pas que le ministre m'ait fourni d'argumentation là-dessus à ce deuxième niveau de l'augmentation de la pertinence, que celui ou celle qui traitera les plaintes doit avoir un niveau d'indépendance supérieure, parce que là, vraiment, on va être en matière de litige. Est-ce que dans ce cas-là, vos arguments sont les mêmes pour en arriver uniquement à ce que ce soit un cadre supérieur?

M. Côté (Charlesbourg): Sans étirer la conversation, juste prendre l'exemple que vous nous avez donné tantôt du ministère du Revenu. Le ministère du Revenu c'est un ministère qui a des services qui font directement affaire avec la population. Il y a un mécanisme qui est prévu. Un citoyen qui a à se plaindre du ministère du Revenu, qui n'a pas été traité selon toutes sortes de lois ou de droits qu'il a et qui se plaint, il n'y a pas de citoyen qui représente les citoyens sur le conseil d'administration du ministère du Revenu. Alors, actuellement, on est dans un système où il y a un conseil d'administration, où les citoyens sont sur le conseil d'administration. Donc, pas en conflit d'intérêts; j'imagine, à tout le moins. Les citoyens qui sont sur le conseil d'administration en établissement ne sont pas en conflit d'intérêts, je l'espère et je le souhaite ardemment.

Quand vous montez au niveau de la régie régionale, on dit: Régie régionale n'est pas un producteur, ne donnera plus aucun service. Sur le conseil d'administration de la régie régionale il n'y a pas de travailleurs du réseau. C'est uniquement des gens qui n'ont aucune espèce d'affiliation de travail avec la régie régionale, sauf quelques amendements qu'on apportera au niveau de la cooptation. Donc, c'est un niveau qui est très indépendant des services donnés et très indépendant sur le plan des individus pour être capables effectivement de juger du mécanisme dont ils vont se doter sur le plan... Ils sont quand même très indépendants; ils sont très, très indépendants et encore davantage probablement qu'ils ne le sont au niveau des établissements

parce que, indirectement, un établissement donne toujours des services et celui qui est sur le conseil d'administration peut toujours se sentir lié par les services, j'imagine, donnés par l'établissement. Donc, à partir de ce moment-là, l'article 39, tel qu'il est, continue dans la logique qu'on a voulu se donner de l'établissement, du lien direct qu'on s'est expliqué, je ne me souviens plus à quel article, l'article 28.

M. Trudel: Dans ce sens-là je continue à avoir la même logique du désir d'une plus grande indépendance et des...

M. Côté (Charlesbourg): C'est pour ça que tantôt, en commençant l'article, j'avais dit: Même vote.

Le Président (M. Gauthrin): Même vote, c'était évident au départ.

M. Trudel: Je veux juste rappeler au ministre donc que ce sera sur division, avec le commentaire suivant: Je dis tout de suite au ministre, oui, ça, ça va être un élément aussi important au niveau de la décision qu'on aura à prendre lors de la dernière lecture et lors de l'acceptation. C'est parmi les principes qui sont très importants parce que regardez, ce n'est pas seulement l'Opposition qui dit cela, il y a une commission parlementaire et de nombreux intervenants qui vont dans ce sens-là.

M. Côté (Charlesbourg): Je vais vous régler ça assez vite, là. Vous allez être bien confortable avec ça, là. À partir du moment où on vote contre en deuxième lecture parce que la principale objection que vous avez, c'est l'impôt-services, ne vous faites pas d'illusion, vous allez voter contre parce que l'impôt-services va rester là. Ça fait que n'essayez pas de me dire en cours de route, parce que, s'il y avait un adoucissement là, on pourrait peut-être voter pour en troisième lecture; je ne me fais pas d'illusion, voyons donc!

Le Président (M. Gauthrin): C'est bien ce qu'on pensait. Alors est-ce que vous êtes prêts à passer au vote...

M. Côté (Charlesbourg): Que ce soit bien clair pour toute la discussion!

Le Président (M. Gauthrin):... sur l'amendement? C'est adopté sur division? Sur division?

M. Côté (Charlesbourg): Adopté.

Le Président (M. Gauthrin): Merci. Sur division?

M. Trudel: Votre commentaire faisait partie de la neutralité de la présidence, là?

Le Président (M. Gauthrin): Sur division? Je vous pose la question.

M. Trudel: Sur division.

Le Président (M. Gauthrin): Merci. Est-ce que l'article tel qu'amendé est adopté?

M. Côté (Charlesbourg): Adopté.

M. Trudel: Adopté.

Le Président (M. Gauthrin): Merci.

M. Trudel: Sur division.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Gauthrin): Vous changez votre vote?

M. Trudel: Sur division.

Le Président (M. Gauthrin): Sur division. Parfait! J'appelle maintenant l'article 41.

M. Côté (Charlesbourg): 40, M. le Président.

Le Président (M. Gauthrin): 40. Excusez-moi.

M. Côté (Charlesbourg): Oui. "La plainte doit être formulée par écrit et accompagnée, le cas échéant, des conclusions transmises par rétablissement. L'utilisateur peut se faire assister pour la formulation de la plainte et pour toute démarche relative à cette plainte." Il n'y a pas d'amendement, M. le Président.

Le Président (M. Gauthrin): Merci, M. le ministre.

M. Trudel: "C'est-u" "moute-moute" avec... Est-ce que ça va être "moute-moute" avec la...

M. Côté (Charlesbourg): Bon. Évidemment, on s'est dit hier, dans la discussion au niveau de la première instance... Première instance, on se racontait... nos personnes âgées dans les centres d'accueil. Évidemment, lorsqu'on est rendu au deuxième niveau, ça commence à être un petit peu plus sérieux, le niveau d'appel, et je pense qu'à ce moment-ci, il faut que ce soit formulé par écrit. Au moins, qu'il y ait quelque chose d'écrit quelque part parce qu'on n'en sortirait pas, là. D'ailleurs, ça commence à être un niveau d'appel, comme vous l'avez dit tantôt.

M. Trudel: Oui. Bon. Est-ce que la plainte doit être formulée par écrit par l'utilisateur?

M. Côté (Charlesbourg): Les gens chez nous ont travaillé cette nuit. C'est 24 heures sur 24....

M. Trudel: Comme ça, on est...

M. Côté (Charlesbourg):... pour tenter le plus possible de satisfaire...

M. Trudel: Comme ça, on est deux gangs à travailler la nuit.

M. Côté (Charlesbourg): Oui, oui. Je conviens que ma gang est plus nombreuse que la vôtre. Je conviens de ça.

À l'article 44 de la loi sur l'accès aux documents et organismes publics, il est dit: Le responsable doit prêter assistance pour la formulation d'une demande à toute personne qui le requiert. Je pense que c'est un article généreux qui va dans le sens de supporter le plaignant et ça pourrait probablement rejoindre les objectifs qu'on cherche depuis un certain temps, là.

M. Trudel: C'est la loi de...

Mme Demers: La loi sur l'accès.

M. Côté (Charlesbourg): L'accès.

Mme Demers: Une plainte peut être écrite ou verbale et celui qui reçoit la plainte doit prêter assistance et il y a une révision seulement si la plainte est écrite.

M. Côté (Charlesbourg): Donc, c'est un mécanisme qui est intéressant et, donc, la première instance, c'est verbal ou écrit. On doit prêter assistance à la personne qui fait la plainte et, en deuxième instance, c'est par écrit. Donc, comme il y a assistance au-delà de nos comités de bénéficiaires parce que ça, c'est une assistance qui s'adresse à la personne auprès de qui la plainte est faite, donc, ça me paraît un mécanisme plus favorable à l'individu.

M. Trudel: Comme on le disait hier.

M. Côté (Charlesbourg): Comment?

M. Trudel: Comme nous le disions hier.

M. Côté (Charlesbourg): Oh! Je suis bien prêt à vous donner ça, sauf que...

M. Trudel: Là-dessus... Non, mais ce que je veux juste mentionner au niveau de la...

M. Côté (Charlesbourg):...

M. Trudel: C'a été... La mécanique de premier niveau est réglée, là.

M. Côté (Charlesbourg): Je veux juste vous dire que je ne suis pas dans le "mood" de tenter absolument de vous faire la démonstration que

j'ai raison. J'ai passé ce stade-là.

M. Trudel: La plainte a été traitée au premier niveau et a donné lieu, donc - on va l'appeler: un certain signalement, parce qu'on n'a pas réglé la mécanique du premier niveau encore - à un certain signalement, où il va y avoir de l'écrit quelque part. O.K.? Bon. Est-ce que l'établissement, dans le cas de rejet de la plainte et sur demande de l'utilisateur, pourrait être celui, l'établissement, qui transmet la plainte en appel à la régie régionale? Ça pourrait être ça.

Vous savez, disons qu'il y a une plainte au premier niveau. Ça a fait l'objet d'un écrit. Je vous dis ça en général. Ça a fait l'objet du rejet de la plainte et, donc, d'une communication écrite disant que la plainte est rejetée. L'utilisateur dit: Je ne suis pas satisfait, je veux aller au niveau régional. Est-ce qu'il est strictement obligé de rédiger une nouvelle plainte en rapport avec la réponse qu'il a reçue ou s'il pourrait tout simplement demander à l'établissement qui a rejeté la plainte de transmettre son dossier, de porter sa plainte en appel au niveau régional?

M. Côté (Charlesbourg): Oui, mais il faut au moins qu'il donne des motifs d'appel. Si, dans un cas, elle est rejetée pour frivolité, comme on s'en est parlé tantôt, il faut au moins qu'il dise: Je conteste la frivolité parce que ce n'est pas frivole. Voici pourquoi ce n'est pas frivole. Il faut au moins qu'il y ait des motifs parce que quand tu vas en appel, il faut que tu aies des motifs d'aller en appel, sans vouloir délimiter.

En incorporant comme mécanisme ce qui existe dans la commission d'accès...

M. Trudel: Oui.

M. Côté (Charlesbourg): ...ça aussi, c'est une institution.

M. Trudel: Respectable.

M. Côté (Charlesbourg): Respectable.

M. Trudel: Et dirigée par quelqu'un d'éminemment respectable comme organisme.

M. Côté (Charlesbourg): Et qui a probablement moins de visibilité comme personnage sur la place publique, mais l'institution est tout aussi noble.

M. Trudel: Sauf que la Loi sur le Protecteur du citoyen lui fait la permission d'intervenir à travers les médias pour exercer son travail.

M. Côté (Charlesbourg): Vous interprétez mes propos. Je n'ai jamais parlé du Protecteur du citoyen. Comme vous voyez, c'est rendu à un tel point que...

M. Trudel: L'incorporation dont vous parlez à la loi, vous allez la proposer...

M. Côté (Charlesbourg): Oui. Au premier niveau.

M. Trudel: ...au premier niveau.

M. Côté (Charlesbourg): C'est ça. Ce qu'on a suspendu hier pour examen, avec ça, lorsqu'on reviendra au mois de mai, on fera des ajustements sur le plan légal avec les papillons qu'il faut. On attend après qui, là?

M. Trudel: C'est vous qui avez l'air à avoir des consultations.

M. Côté (Charlesbourg): Non, non. Je vous attends. À l'occasion, je fais deux choses en même temps. Je vous écoute et je consulte.

M. Trudel: Je ne parlais pas.

Le Président (M. Joly): Donc, est-ce que l'article 40...

M. Trudel: Alors, 39... 40, pardon.

M. Côté (Charlesbourg): Adopté.

M. Trudel: Adopté.

Le Président (M. Joly): Adopté. J'appelle l'article 41.
(11 heures)

M. Côté (Charlesbourg): La régie régionale doit permettre à l'utilisateur de présenter ses observations. On a un papillon pour remplacer, dans la première ligne, les mots "régie régionale" par les mots "procédure d'examen". Parce qu'on est déjà au niveau de la régie régionale. Donc, ça se lirait comme suit: La procédure d'examen doit permettre à l'utilisateur de présenter ses observations. Concordance avec 30 parce qu'à 30, c'est ça.

M. Trudel: Comme on était en matière de quasi-appel ou en quasi matière d'appel, l'établissement, lui, a-t-il le droit de se faire entendre?

M. Côté (Charlesbourg): Pas sûr. Pas sûr. Je pense que c'est normal.

M. Trudel: Tout à fait.

M. Côté (Charlesbourg): Bien oui.

M. Trudel: En conséquence, comme dirait l'autre, on le "dis-tu"?

Une voix: Le dit-on?

M. Trudel: Le dit-on? Parce que l'établisse-

ment quand il a rejeté, évidemment, il a de bonnes raisons, ça va de soi. Ils sont, du point de vue de l'établissement, bonnes, c'est sûr et certain, ça.

M. Côté (Charlesbourg): Je pense qu'à 42 on parle de la transmission du dossier. On dit: La régie régionale transmet copie de la plainte qui lui est formulée à l'établissement... Donc, on l'informe qu'il y a un appel. Ce dernier doit lui transmettre le dossier complet de la plainte qu'il a examinée. Ça ne veut pas nécessairement dire qu'on l'entend, là.

M. Trudel: Ça ne veut pas dire qu'on l'entend.

M. Côté (Charlesbourg): 43 répond à ça, d'après moi. Tout usager ou tout établissement doit fournir à la régie régionale les renseignements qu'elle requiert pour l'examen de la plainte et il doit, sauf excuse valable, assister à toute rencontre à laquelle la régie le convoque." Donc, ça ne doit pas être du cinéma muet, j'imagine.

Le Président (M. Joly): M. le député de Verdun, vous voulez poser une question?

M. Gauthrin: M. le Président, j'aurais une question sur le mot "présenter". Ça veut dire quoi? Est-ce que ça, ça implique implicitement des audiences publiques ou la présentation...

M. Côté (Charlesbourg): Non.

M. Gauthrin: ...peut-être seulement la transmission écrite, etc. Ça, c'est laissé à la régie de choisir?

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

M. Gauthrin: Ça va.

Le Président (M. Joly): M. le député.

M. Trudel: Mais c'est uniquement lorsque la régie décide de convoquer l'établissement. L'établissement ne peut pas exercer, lui, son droit de dire: Bon, écoutez, moi, là, je veux être entendu.

M. Côté (Charlesbourg): Oui, mais je n'ai pas... En tout cas, je n'ai pas d'objection à ce que la procédure d'examen permette à l'usager et à l'établissement de présenter leurs observations.

M. Trudel: Bon, est-ce qu'on pourrait le dire? Non, c'est parce que le principe de justice naturelle, les deux parties... On est en appel, là. Alors, l'usager et l'établissement concerné.

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

M. Trudel: L'amendement... Oui, oui, c'est correct ici. Et l'établissement concerné.

M. Lamarche (Paul): C'est juste d'ajouter: Et l'établissement, après usager.

M. Trudel: C'est ça.

M. Côté (Charlesbourg): M. le Président, l'article 41 se lirait comme suit: "La procédure d'examen doit permettre à l'usager et à l'établissement de présenter ses observations."

Le Président (M. Joly): Est-ce que l'amendement à l'article 41 est adopté?

M. Trudel: Adopté.

Le Président (M. Joly): L'article 41 adopté tel qu'amendé? Adopté. J'appelle l'article 42.

M. Trudel: Adopté.

M. Côté (Charlesbourg): Adopté, 42?

M. Trudel: 41.

M. Côté (Charlesbourg): Ah! excusez-moi.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Trudel: M. le professeur, les étudiants sont encore réveillés ce matin.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Côté (Charlesbourg): M. le Président, on me fait observer qu'à 41, lorsqu'on parle de "ses", ça devrait être "leurs" observations.

M. Trudel: Ah oui! bien sûr.

M. Côté (Charlesbourg): Donc, vous reculez le "tape", M. le Président.

Le Président (M. Joly): Oui. On recule la bobine, et nous modifions pour lire: "...de présenter leurs observations." Je pense que le papillon est déjà écrit.

M. Trudel: "...et l'établissement, de présenter leurs observations."

Le Président (M. Joly): "Leurs observations." Donc, adopté tel qu'amendé. L'article 42.

M. Côté (Charlesbourg): "La régie régionale transmet copie de la plainte qui lui est formulée à l'établissement et, dans les 30 jours de la réception de cette copie, ce dernier doit lui transmettre le dossier complet de la plainte qu'il a examinée."

M. Gautrin: M. le Président, est-ce que ça...

Le Président (M. Joly): Je m'excuse. Oui, M. le député de Verdun.

M. Gautrin: Là, on vient d'accepter un amendement dans lequel la régie régionale doit permettre à l'établissement de présenter ses observations. Est-ce que le 42 n'était pas un mécanisme pour l'établissement de présenter ses observations?

M. Côté (Charlesbourg): C'est-à-dire que c'est de transmettre le dossier. Ça n'inclut pas nécessairement que l'établissement pourrait transmettre ses observations.

M. Gautrin: Ses observations, oui, oui. Alors, quand il renvoie ça, il renvoie avec ses observations.

M. Côté (Charlesbourg): C'est uniquement une question du dossier qui peut être...

M. Gautrin: D'accord.

Le Président (M. Joly): M. le député.

M. Trudel: Bonne nouvelle, M. le ministre, je ne me battrai pas pour 60 jours, ici.

M. Côté (Charlesbourg): Alors, adopté, M. le Président.

Le Président (M. Joly): L'article 42 est adopté. J'appelle l'article 43.

M. Côté (Charlesbourg): 'Tout usager ou tout établissement doit fournir à la régie régionale les renseignements qu'elle requiert pour l'examen de la plainte et il doit, sauf excuse valable, assister à toute rencontre à laquelle la régie le convoque.' Alors, adopté?

M. Trudel: Sur l'article lui-même, je pense que c'est assez clair, s'il y a une obligation de... Mais ça me permet de poser une question à ce niveau-là. Là, on est au deuxième niveau et on va traiter des plaintes, évidemment, individuelles. Le cadre supérieur, au niveau de la régie régionale, pourrait-il entreprendre une étude systématique sur un problème qu'il décèle ou une situation qu'il décèle, suite à plusieurs plaintes dans plusieurs établissements, au lieu de se limiter toujours à la pièce en disant: Écoutez, moi, je reçois des plaintes de différentes natures, là, je décide que j'en ai assez parce que ce n'est plus un problème d'individu, c'est vraiment un problème d'organisation de système. Alors, le cadre supérieur responsable pourrait-il...

M. Côté (Charlesbourg): De son propre chef.

M. Trudel:... de son propre chef, dire: J'entreprends maintenant une étude systématique quant à...

M. Côté (Charlesbourg): Je pense qu'il va falloir qu'il en parle au D. G.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Trudel: Je n'osais pas vous le dire. Sans qu'il puisse en parler au D. G., pourrait-il?

M. Côté (Charlesbourg): Il m'apparaît très clair qu'au rapport annuel... Parce que pour avoir une vision d'ensemble, pas sur une simple impression, je pense que ça va quand même devoir se baser sur un certain nombre de choses. Oui, effectivement, par un mandat que le conseil d'administration pourrait lui donner, il pourrait entreprendre une étude plus systématique au niveau de sa région.

M. Trudel: D'une part, peut-être par mandat du conseil d'administration.

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

M. Trudel: Mais est-ce qu'il pourrait, de sa propre initiative, l'initier, à votre avis?

M. Côté (Charlesbourg): Je ne pense pas. Je ne le pense pas parce que la responsabilité incombe au conseil d'administration.

M. Trudel: Bon, alors...

M. Côté (Charlesbourg): Mais en faisant rapport au conseil d'administration. C'est quand même quelqu'un qui demeure soumis à l'autorité du directeur général et à...

M. Trudel: Et comment donc!

M. Côté (Charlesbourg): Non, sans... Je n'aime pas cette...

M. Trudel: Allusion?

M. Côté (Charlesbourg): Non.

M. Trudel: C'est parce que je vous répète là-dessus, M. le ministre, que vraiment, j'en ai vu, des situations. Je pense qu'on néglige toujours le lien de subordination qui unit des personnes dans une organisation. Ça joue toujours très très très fort là-dessus et ça va aussi loin que le degré de confiance qu'on pense souvent devoir avoir de notre supérieur hiérarchique, en disant: Je ne vous conteste pas, M. le directeur général, c'est le système; sauf que l'individu est toujours...

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

M. Trudel: ...porté à dire: Écoutez, moi aussi, j'ai mes affaires.

M. Côté (Charlesbourg): Je vous dis que les règles administratives gouvernementales sont bonnes, assez hermétiques. Il y a toujours du monde qui trouve le moyen de passer à travers pareil. Alors, peu important les balises que vous mettriez ici, on a affaire - heureusement, c'est des cas isolés, je le pense et je l'espère à tout le moins... Quand on parle de 950 établissements, on ne peut pas prétendre et présumer connaître les faits et moindres gestes de tous les individus qu'il y a dans le réseau, ça n'a pas de bon sens.

Moi, je fais confiance à ceux qui ont ces responsabilités-là. Ce n'est pas des petites responsabilités. On renforce les uns les autres, peut-être pas toujours au choix de tout ce que le monde veut, mais on va plus avant. Au besoin, éventuellement, le législateur tirera les conclusions qui s'imposent. S'il faut qu'il y ait une marche additionnelle, il la fera, mais au moins donnons la chance au système de fonctionner. Ce n'est pas parce qu'on mettrait la balise du conseil d'administration, comme je vous l'ai dit hier, votre cadre supérieur va toujours être soumis à son contrat de quatre ans. S'il peut être soumis aux pressions de son directeur général dans la dernière année pour son renouvellement, il va l'être aussi au niveau du conseil d'administration. Alors, que ce soit 1 ou 21 personnes au conseil d'administration, on va être soumis à la même pression pareil. Donc...

M. Trudel: Le cadre supérieur à la régie régionale fait son rapport sur l'administration et le traitement des plaintes au conseil d'administration.

M. Côté (Charlesbourg): C'est-à-dire au D.G., qui le transmet au conseil d'administration. Le même principe qu'à l'établissement, on garde toujours le même modèle. Et fait l'objet d'un rapport qui est déposé...

M. Trudel: À l'assemblée.

M. Côté (Charlesbourg): ...à l'assemblée régionale et à l'Assemblée nationale. Ça commence à être transparent un peu.

M. Trudel: C'est à quel article qu'on retrouve le devoir de faire rapport au conseil d'administration.
(11 h 15)

Mme Demers: C'est la régie régionale qui doit transmettre au ministre, chaque année... Alors, la régie régionale, c'est le conseil d'administration. C'est les articles 49 et 50 pour l'Assemblée nationale.

M. Trudel: M. le ministre, sur le plan clair, juridique, quand on va arriver à la section IV,

sur les rapports, alors chaque établissement doit transmettre à la régie régionale, une fois par année...

M. Côté (Charlesbourg): À 49: Chaque régie régionale doit transmettre au ministre...

M. Trudel: ...et chaque régie régionale doit...

M. Côté (Charlesbourg): Et le ministre dépose les rapports des régies à l'Assemblée nationale.

M. Trudel: Alors, supposons un processus. Le cadre supérieur fait son rapport et, probablement, le directeur général inclut son rapport, la partie du rapport du cadre supérieur sur le traitement des plaintes, à son rapport annuel, du directeur général, et l'expédie au ministre. N'est-ce pas?

M. Côté (Charlesbourg): Il faut juste...

M. Trudel: Parce qu'il y a une différence. C'est que, transmet à la régie régionale et l'obligation du dépôt au conseil d'administration. Ce n'est pas une question de manque de confiance, mais c'est parce que j'y tiens beaucoup à cet aspect que le cadre supérieur, à tout le moins, se sente cautionné et puisse aller chercher - ça, je trouve ça normal - un mandat, par exemple, d'examen systémique ou que le conseil d'administration puisse dire: Bon, là, écoutez, vous nous déposez aujourd'hui le rapport sur le traitement de 56 plaintes en rapport avec telle nature de problème. Alors là, à l'occasion de l'examen annuel, on peut se dire, monsieur ou madame, responsable au niveau des cadres supérieurs, vous allez entreprendre une étude. On vous donne un mandat de faire une étude systémique au niveau du traitement de la situation qui se répète maintes fois.

M. Côté (Charlesbourg): Je veux juste vous rappeler, hier, quand on en a discuté au premier niveau, on s'était dit: On va, par certains amendements, créer l'obligation au D.G., de faire rapport et de déposer au conseil d'administration les décisions du CMDP. On a discuté de ça hier...

M. Trudel: Oui, oui.

M. Côté (Charlesbourg): ...quand on a fait les articles. Et le cadre supérieur qui va être responsable des plaintes va avoir le même traitement dans la loi. C'est pour ça qu'on fait les aménagements sur le plan législatif de façon à ce que le rapport ne soit d'aucune manière altéré, avant son arrivée au conseil d'administration, par le directeur général.

M. Trudel: Câline, le ministre évolue!

M. Côté (Charlesbourg): Non, non, je l'ai dit hier.

M. Trudel: Non, *non*, je veux dire par rapport au CMDP.

M. Côté (Charlesbourg): Non, non.

M. Trudel: Ça, ça va. Mais là, vous dites que vous allez nous présenter des aménagements...

M. Côté (Charlesbourg): Oui, j'ai dit ça hier.

M. Trudel: ...qui vont faire en sorte que le rapport du cadre supérieur...

M. Côté (Charlesbourg): ...sur les plaintes...

M. Trudel: ...ira directement et, je dis obligatoirement, sera déposé au conseil d'administration et discuté à cette fin.

M. Côté (Charlesbourg): Par le D.G., mais rapport in extenso sans qu'il soit altéré au conseil d'administration pour maintenir la ligne d'autorité mais que, aussi, ce dont les médecins avaient peur, au niveau des CMDP, c'est d'être inféodés par le directeur général. Bon, je pense qu'il y a des matières qui relèvent du corps médical qui doivent être protégées par rapport à l'administration. Ça me paraît... De la même manière au niveau du traitement des plaintes. C'est ce que j'ai dit hier quand on a fait la discussion à l'article 28. Donc, j'ai dit qu'on ferait le même traitement pour le cadre supérieur qui a la responsabilité du traitement des plaintes qu'on fait pour le CMDP en termes de cheminement pour aller au conseil d'administration. Donc, à ce moment-là, ça élimine certaines craintes que vous pouvez avoir. Je ne me rends pas à ce que vous souhaitez, mais ça me paraît être un canal qui est, dans les circonstances, normal, qui donne une certaine autorité, à tout le moins une certaine indépendance et autorité morale au cadre supérieur qui aura la responsabilité.

M. Trudel: Ça, on retrouvera ça dans la partie de la loi qui parle des pouvoirs des officiers, j'imagine.

M. Côté (Charlesbourg): Oui. Tous ces...

M. Trudel: Les responsabilités surtout des officiers.

M. Côté (Charlesbourg): Oui, c'est ça.

M. Trudel: Ils ont du pouvoir... Les CMDP ont du pouvoir auprès du ministre, eux autres ont réussi à démontrer que l'inféodation, là...

Moi, je n'en ai pas autant au niveau de la justice pour les usagers...

M. Côté (Charlesbourg): Ah! bien en tout cas, je suis bien heureux...

M. Trudel: ...mais presque. Alors, je suis content, là.

M. Côté (Charlesbourg): ...de compter parmi mes amis maintenant, le député de Rouyn-Noranda-Témiscamingue qui va pouvoir dire aux médecins qu'ils ont de l'influence sur le ministre. Je suis convaincu qu'ils vont...

M. Trudel: Je vais même être obligé de leur dire qu'ils en ont plus que moi.

M. Côté (Charlesbourg): Je suis convaincu qu'ils vont prendre ça comme ça, ils vont prendre ça pour du cash et...

M. Trudel: Je vais être obligé de leur dire qu'ils en ont plus que moi, parce que je n'ai pas réussi à les... Moi, qu'ils m'ont aidé...

M. Côté (Charlesbourg): Ça, ça serait normal, oui.

Des voix: Ha, ha, ha!

Une voix: L'envie ne mène nulle part.

Une voix: Il a au moins un but dans la vie...

M. Trudel: Très bien. Je prends note, donc, de cette préoccupation que nous allons retrouver...

M. Côté (Charlesbourg): Elle est trop bonne, il faut qu'elle soit enregistrée celle-là. Vous avez un but...

M. Trudel: Commencez par donner les crédits...

M. Côté (Charlesbourg): Il dit: Vous avez un but dans la vie, c'est d'avoir autant d'influence que les médecins.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Trudel: Pour les fins de l'enregistrement "de distribuer les crédits." Elle est de votre sous-ministre, celle-là, M. Lamarche. Très bien. Prenons note que nous allons retrouver cette préoccupation pour que ce soit transmis au conseil d'administration et on y retrouvera, à cette occasion-là, la possibilité d'entreprendre ou de donner des mandats au niveau d'études systémiques par rapport au traitement des plaintes. Alors, on est toujours à 43.

Le Président (M. Joly): 43.

M. Côté (Charlesbourg): Adopté, M. le Président.

M. Trudel: Adopté.

Le Président (M. Joly): J'appelle l'article 44.

M. Côté (Charlesbourg): "La régie régionale informe avec diligence l'utilisateur de sa recommandation et la communique sans retard à l'établissement." On aurait un amendement à l'article 44 qui vise à remplacer, dans les première et deuxième lignes, les mots "informe avec diligence l'utilisateur de la recommandation" par les mots "transmet avec diligence sa recommandation motivée à l'utilisateur". C'est un peu de concordance avec ce qu'on a changé tantôt déjà.

Le Président (M. Joly): M. le député.

M. Trudel: Pas de délai? Il n'y a pas de délai, là?

M. Côté (Charlesbourg): C'est-à-dire qu'il va y avoir un délai éventuellement lorsqu'on aura statué sur... Ça ne donne rien de donner un délai si on n'a pas statué sur...

M. Trudel: ...le troisième niveau.

M. Côté (Charlesbourg): ...le troisième niveau. Alors, lorsqu'on inclura le troisième niveau, on statuera sur le délai.

M. Trudel: Alors, suspendu.

M. Côté (Charlesbourg): Non. Je pense qu'on peut l'adopter tel qu'il est, mais on reviendra avec la note, pas dans le but de faire une passe, on reviendra; d'abord, c'est très clair là-dessus. Adopté.

Le Président (M. Joly): Est-ce que l'amendement...

M. Trudel: Oui, ça va. Alors...

Le Président (M. Joly): ...à l'article 44 est adopté?

M. Trudel: ...la note, c'est entendu, on va y revenir parce qu'on...

Le Président (M. Joly): Oui.

M. Trudel: ...va revenir au niveau du troisième niveau dans la discussion.

Le Président (M. Joly): Donc, l'amendement à l'article 44 est adopté?

M. Trudel: Oui, adopté.

Le Président (M. Joly): L'article 44, tel qu'amendé, est adopté.

M. Trudel: Oui, oui.

Le Président (M. Joly): J'appelle l'article 45.

M. Trudel: Oui, M. le Président.

M. Côté (Charlesbourg): "La régie régionale doit refuser ou cesser d'examiner une plainte lorsqu'un recours judiciaire fondé sur les mêmes faits, intenté par l'utilisateur contre l'établissement, est en instance ou fait l'objet d'une décision finale." Il y a un papillon qui vise à remplacer, dans la première ligne du deuxième alinéa, les mots et chiffres: "Les articles 35 et 37 s'appliquent en les adoptant" par les mots et chiffres: "l'article 35 s'applique en l'adoptant". L'article 37 a fait l'objet d'un papillon pour supprimer 37: donc, il n'existerait plus.

Le Président (M. Joly): M. le député.

M. Trudel: Il peut se poser un problème parce que la matière de l'appel devant un tribunal de droit commun, en matière civile ou en matière criminelle, pourrait faire en sorte que la décision finale d'un tribunal rejette, par exemple, une poursuite au criminel, mais ce qui n'empêcherait pas qu'il puisse y avoir eu, de l'avis du plaignant, par exemple, une faute professionnelle ou une faute au niveau du code de déontologie par rapport au service qui a été ou aurait dû être rendu à cette personne-là. Alors, à toutes fins utiles, une décision qui est en rapport avec la plainte de l'utilisateur fait extinction de son droit en rapport avec d'autres objets.

M. Côté (Charlesbourg): On dit: La régie régionale doit refuser ou cesser d'examiner une plainte lorsqu'un recours judiciaire fondé sur les mêmes faits, intenté par l'utilisateur contre l'établissement... Les mêmes faits.

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

M. Gauthier: M. le Président, moi, j'ai une question sur ça. Je pense que je comprends l'argumentation du député de Rouyn-Noranda-Témiscamingue. La loi de la preuve, par exemple sur un procès au criminel, n'est pas nécessairement la même loi de la preuve qu'utiliserait la régie ou le mécanisme d'appel. Donc, on peut parfaitement perdre sur un procès au criminel d'une plainte ou même au civil. Mais prenons le cas du criminel, parce que le code criminel est un peu plus clair, parce qu'il y a un

bénéfice de doute qui serait donné, disons, à l'établissement ou à quelqu'un de l'établissement, ce qui ne justifierait pas qu'à l'intérieur même de la régie, le tribunal de la régie pourrait donner raison au plaignant sur la base d'une plainte de bonne foi, d'une analyse de bonne foi ou de la probabilité des faits ou de la crédibilité de chacun. Dans ce sens-là, M. le Président, peut-être qu'il faut tenir compte de l'argument du député de **Rouyn-Noranda-Témiscamingue**, compte tenu des différentes lois de la preuve qu'on peut avoir sous les différents tribunaux.

M. Trudel: Le degré de la preuve n'est pas tout à fait le même à établir devant une cour criminelle, devant un tribunal à recours en matière criminelle...

(11 h 30)

M. Gauthrin: Absolument.

M. Trudel: ...que devant... Ici, c'est un examen sommaire. La poursuite au criminel intentée contre... et le jugement rendu n'a pas suspendu ses droits au niveau des relations de travail. Il a pu se représenter par ailleurs devant un arbitre et ils l'ont réintégré. Ça n'avait pas éteint ses droits. Ça n'avait pas pour effet d'avoir une extinction des droits de l'individu. On peut parler de ça, deux minutes?

M. Côté (Charlesbourg): Devant cet exemple, nous allons prendre en délibéré et suspendre. Évidemment, d'un côté comme de l'autre, c'est assez "touchy", alors je sens le besoin que mes gens regardent ça de très près. On y reviendra.

Le Président (M. Joly): Nous suspendons l'étude de l'amendement et de l'article 45. J'appelle l'article 46.

M. Côté (Charlesbourg): "La régie régionale doit confier à un organisme communautaire qu'elle désigne après consultation notamment des comités des usagers et des associations intéressées, le mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui désirent porter plainte auprès d'elle ou de l'établissement."

Il y a un papillon qui est de pure forme. 1° Insérer, dans la troisième ligne, après le mot "usagers", les mots "des établissements de sa région". Et, 2° Remplacer, dans la cinquième ligne, les mots "de l'établissement" par les mots "d'un établissement de sa région".

M. Trudel: Alors, la régie régionale va désigner, après consultation, notamment, des comités des usagers des établissements, un organisme pour l'accompagnement des usagers. Alors, au Centre de santé **Témiscaming**, il y a un usager là qui veut faire appel au niveau régional et qui désire assistance; l'organisme qui a été reconnu est un organisme de Rouyn-Noranda, à 210 milles.

M. Côté (Charlesbourg): Ça en...

M. Trudel: Il y a le comité de bénéficiaires, vous allez me dire, là.

M. Côté (Charlesbourg): Oui. Non, non, d'accord. Mais ça n'empêche pas l'organisme communautaire qui est désigné de s'associer des gens sur le territoire pour être capable de le supporter. Il n'y a pas... Ou un autre organisme communautaire. Mais il faut qu'il y ait un organisme communautaire désigné; évidemment, lorsqu'on est dans la région de Québec, vous êtes à une demi-heure de tous les déplacements. Si vous êtes à 200 milles, évidemment, ce n'est pas la même chose. L'idée, c'est qu'il y ait une porte; il faut qu'il y ait une porte. S'il y a plusieurs portes, ils ne savent pas où aller. Sauf que la porte peut, elle, déterminer qu'elle a une autre porte ailleurs, mais selon un modèle défini au niveau régional. Prenons l'exemple des **CLSC**.

M. Trudel: Oui.

M. Côté (Charlesbourg): Il y a un CLSC, mais avec des points de service.

M. Trudel: C'est ça.

M. Côté (Charlesbourg): Bon. Ça n'empêcherait pas l'organisme communautaire, évidemment, d'être centralisé à Rouyn-Noranda-Témiscamingue, mais, éventuellement, d'avoir un service de soins et services itinérants ou des choses comme celles-là au niveau des communautés plus éloignées. Il ne serait pas obligé de se rendre. Tu prends le téléphone et tu appelles pour porter plainte.

M. Trudel: Ce n'est pas nécessaire que ce soit écrit?

M. Côté (Charlesbourg): Non, non. Oui. Non, mais, évidemment, sur le plan de l'information ou par le comité de bénéficiaires, il y a donc une série de choses qui vont être faites et...

M. Trudel: Est-ce que, dans le mandat des comités de bénéficiaires, enfin les comités d'usagers, il y a nommément une responsabilité d'accompagnement de traitement des plaintes?

M. Côté (Charlesbourg): Regardez 152, 4° "accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux articles 30 à 49."

M. Trudel: 30 à...

M. Côté (Charlesbourg): À 49.

M. Lamarche: À 47.

M. Côté (Charlesbourg): Attendez un peu.

M. Lamarche: Non, non. Le papillon, c'est 30 à 47.

M. Côté (Charlesbourg): Ah! O. K.

M. Lamarche: C'est parce qu'il y a un papillon.

M. Trudel: Un papillon qui dit de 30 à...

M. Côté (Charlesbourg): 30 à 47.

M. Lamarche: À 47.

M. Côté (Charlesbourg): Ça inclut ce qu'on fait.

M. Trudel: Bien non. C'était 46.

M. Côté (Charlesbourg): Bien oui. 30 à 47, ça doit l'inclure.

M. Trudel: Ah! 47. J'ai compris 45. Parce qu'il nous faut aborder ça, ces mécanismes d'aide, est-ce que le ministre a une idée ou le ministère a une idée de ce que ça va vouloir dire comme ampleur de financement de ce service-là, au niveau de la régie régionale... Mais je ne vous demande pas le chiffre très précis. Est-ce qu'il y a un ordre de grandeur?

M. Côté (Charlesbourg): On a fait un certain nombre de chiffres au moment de la réforme. Évidemment, comme il y a 17 régies, il y en aura 17... Je ne me souviens pas. Je revierdrai avec ça.

M. Trudel: Est-ce que...

M. Côté (Charlesbourg): Évidemment, il y a un financement qui va aller avec, qu'on va considérer adéquat. Mais adéquat, c'est quoi? 500 000 \$? 600 000 \$? 1 000 000 \$ ou 150 000 \$? C'est une autre affaire.

M. Trudel: Puis là, c'est la régie régionale qui va financer ça.

M. Côté (Charlesbourg): C'est un budget qui va être spécial, que le ministère va affecter à ce niveau-là. Ce qu'on a voulu, c'est créer des comités indépendants. Donc, l'argent va provenir du ministère pour ces comités-là, pour les maintenir indépendants de la régie régionale.

M. Trudel: Ça veut dire que...

M. Côté (Charlesbourg): L'idée étant d'accompagner, défense des droits des usagers...

Une voix: Oui, oui. Ça va.

M. Trudel: Non. Ce que vous dites, c'est que la régie va confier ça à un organisme communautaire dans sa région, qu'elle va désigner après consultation, etc., en vertu de l'article 46, ici. Au niveau du financement de cet organisme-là, excusez-moi, mais il va "dealer" avec le ministère directement.

M. Côté (Charlesbourg): C'est le ministère, oui.

M. Trudel: Donc, les autres engagements en pareille matière du ministre, en matière d'organismes communautaires - le ministre me corrigera si ce n'est pas ça qu'il a dit - de maintenir le niveau et d'en faire une enveloppe fermée au niveau des organismes communautaires dans la régie régionale pour une certaine période de temps, ça ne sera pas affecté par cela?

M. Côté (Charlesbourg): Non.

M. Trudel: Ce sera comme de l'argent neuf dans le système.

M. Côté (Charlesbourg): C'est ça.

M. Trudel: Quand je dis "argent neuf"...

M. Côté (Charlesbourg): Oui, oui. D'abord, ce n'est pas pris à même le 8 000 000 \$ de développement, à partir d'avril 1992, additionnel aux organismes communautaires. Ce n'est pas de ça dont il est question. On s'est dit, à l'époque: Il faut les rendre autonomes, donc des régies régionales parce que c'est un mécanisme d'accompagnement au niveau régional et, à partir de ce moment-là, elles vont être financées par le ministère au niveau de chacune des régions avec les objectifs qu'on leur donne à ce moment-ci.

M. Trudel: Et la préoccupation du ministre, maintes fois exprimée au cours de la consultation à partir de l'avant-projet Lavoie-Roux en disant oui à la régionalisation, mais je suis aussi inquiet des sous-régions. Et c'est ça mon souci très grand à ce niveau-là ici aussi. On peut avoir un organisme communautaire qui accompagne le niveau de par le mandat donné par la régie régionale. C'est évident que ça ne l'empêche pas de faire des ententes ou, enfin, faire des collaborations avec un quelconque organisme au niveau local. Mais sous-régional, vous savez, on a toujours le même problème. Les régions se plaignent souvent que le pouvoir central...

M. Côté (Charlesbourg): Est très fort.

M. Trudel: Là, on a le même problème avec les sous-régions et ça augmente de degré de difficultés, d'être dans le système et de faire valoir leurs revendications. Parce que vous connaissez bien ce dont on parle. Plus on est on

sous-région, plus on est démuné, moins on manque de ressources, moins on manque d'arguments. Vous savez, c'est un...

M. Côté (Charlesbourg): Pas "moins", plus on manque.

M. Trudel: Plus on manque...

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

M. Trudel: ...de personnes et de moyens pour faire... Plus on manque de moyens pour faire valoir l'argumentation.

M. Côté (Charlesbourg): Déjà que de créer un niveau régional, un organisme communautaire dont la fonction est celle-là, financé par le pouvoir central, c'est déjà un pas absolument énorme parce qu'il n'y en a pas.

M. Trudel: Oui; oui. Je ne nie pas ça.

M. Côté (Charlesbourg): Alors, je comprends qu'il y ait le phénomène au-delà de tout ça des régions éloignées, des immenses territoires où, forcément, à l'intérieur, il y a des sous-territoires. Quand on parle de Selbaie, par rapport à Rouyn-Noranda-Témiscamingue, si on prend votre exemple chez vous, il y a de la distance un peu, là.

M. Trudel: Mettons.

M. Côté (Charlesbourg): Bon. Je comprends ça, mais évidemment...

M. Trudel: Ce n'est pas dans le même territoire du CLSC.

M. Côté (Charlesbourg): Non, ce n'est pas le même territoire du CLSC, bien sûr. Je savais ça. Ça, c'est un détail mineur, surtout quand on parle de Selbaie.

M. Trudel: Il faut creuser pour être capable de trouver vraiment.

M. Côté (Charlesbourg): Pour trouver la mine d'or. Il faut être capable de combler tous les besoins.

M. Trudel: Une vraie petite mine. Vous comprenez la préoccupation, et je n'insiste pas, même si j'aurais souhaité que ce choix-là on puisse l'inclure dans la description ici. Mais votre préoccupation était aussi très très grande à ce niveau-là, et nous la partageons, de la sous-région. Et ça me permet même de...

M. Côté (Charlesbourg): Mais si l'organisme régional qui est voué à la défense et à l'accompagnement des droits des individus n'a pas de

sensibilité lui-même vis-à-vis des sous-territoires, on a un maudit bout de chemin à faire et on est aussi bien de le faire à pied avec tout le temps que ça va prendre.

M. Trudel: M. le ministre, là-dessus, c'est parce qu'on a vu beaucoup de situations où ce n'est pas parce qu'on a la sensibilité régionale qu'on va supposer que tout le monde dans ce beau monde...

M. Côté (Charlesbourg): Dans la régionale.

M. Trudel: ...a la préoccupation de la sous-région. Vous savez, chacun a ses intérêts au bon sens du terme. Je vais vous donner un exemple que vous connaissez bien. Les sommets socio-économiques. On ne parle pas de la même région administrative, mais ça ne fait rien. Je pense qu'il y a un parallèle. Vous savez que les sous-régions, je pense qu'on peut dire ça, n'avaient pas la même force d'arguments et le ministre, par ailleurs, qui était au bout de la table n'avait pas de pouvoirs, rendu au bout, parce qu'il traitait les projets qui lui arrivaient. Et là, vous savez ce qui arrivait. Ce qui arrivait, c'est que ça revenait par en arrière à votre ministère en disant: Bien oui, mais nous autres on avait un bon petit projet à Sainte-Blandine, mais voyez-vous, à Sainte-Blandine, il y a 300 personnes et généralement c'est notre bon ami le curé - comment s'appelle-t-il - Mgr Parent qui nous aide et il n'a pas été assez disponible et il n'a pas pu assister à tout. Pascal n'a pas pu mener à bien notre projet jusqu'à la bonne table et il avait été victime, en quelque sorte, de toute la procédure.

Ça aussi, pas que j'ai extrêmement peur, je dis: Il faut s'assurer que ça se rend bien jusqu'au bout, le mécanisme qu'on veut instituer.

M. Côté (Charlesbourg): C'est ça. Mais moi, j'ai toujours dit qu'il y avait plus de chance que ça se rende, si ça se rendait d'abord au niveau de la région, que ça reste à Québec. Donc, il y a un pas très important en faisant appel à la maturité des régions et des capitales régionales parce que les plus grands ennemis des sous-régions, c'est les capitales régionales.

M. Trudel: Tout à fait.

M. Côté (Charlesbourg): Et de ceux qui tournent autour. Mais vous allez vouloir, demain matin, déménager quelqu'un dans la capitale régionale, vous allez avoir des problèmes. Mais il va finir par y aller si vous dites que vous allez dans la sous-sous-capitale. Ça va être plus dur un peu. Juste l'exemple des pêcheries à Gaspé, c'est un exemple...

M. Trudel: Oui, oui.

M. Côté (Charlesbourg): ...assez important.

M. Trudel: C'est plus facile de faire monter les poissons à Québec que de descendre les fonctionnaires à Gaspé.

M. Côté (Charlesbourg): Ha, ha, ha!

M. Trudel: Ça se vérifie...

M. Côté (Charlesbourg): Ça se vérifie encore dans d'autres...
(11 h 45)

M. Trudel: ...systématiquement et pas prendre tout sur l'instrument central, la responsabilité, mais ça se produit également, effectivement, au niveau régional. J'oserais dire... Est-ce qu'on pourrait... Juste une seconde, si vous permettez.

M. Côté (Charlesbourg): Temps mort.

Le Président (M. Joly): M. le député.

M. Trudel: Est-ce que nommément - malheureusement, je pensais m'en souvenir, mais je ne m'en souviens pas - dans le mandat de la régie régionale, il y a référence ou il y a indication qu'elle doit tenir compte de la sous-région? Avez-vous souvenir de cela? C'est ça. Je sais que c'est difficile à saisir, sur le plan...

M. Côté (Charlesbourg): Il y a, me dit-on, des références à une répartition territoriale. Mais, évidemment, sous-territoriale, qu'est-ce que c'est? Dans notre esprit, c'est la MRC. C'est peut-être l'unité de référence la plus facile.

M. Trudel: C'est parce que c'est la plus petite entité régionale...

M. Côté (Charlesbourg): La plus petite entité régionale.

M. Trudel: ...administrativement reconnue.

M. Côté (Charlesbourg): On va le voir lorsqu'on passera les régies. C'est une préoccupation qui est là et qui doit transparaître. On doit mettre à l'intérieur de la loi certaines préoccupations à ce niveau-là. Et moi, je suis ouvert à ça, en autant qu'on réussisse à bien le cerner pour ne pas que ça veuille dire n'importe quoi, tout ou rien.

M. Trudel: Oui. Je conviens que ce serait difficile, sur le plan juridique. Ma préoccupation serait de l'inscrire ici - mais si on peut le faire ailleurs, tant mieux - que la régie doit s'assurer que, peu importe où on est sur le territoire couvert par la régie, les usagers, les citoyens pourront être accompagnés par l'organisme qui sera sélectionné. En quoi? En fait, ce serait de

dire, dans la loi, de donner un critère à la régie régionale. Mais si on revient, par ailleurs, au niveau de la mission territoriale - prenons ce mot-là pour l'instant, retenons-le comme...

M. Côté (Charlesbourg): Je dois vous dire que, lorsque je regarde le libellé de l'article 46...

M. Trudel: Oui.

M. Côté (Charlesbourg): ...ma préoccupation d'indépendance de ce comité me fait sérieusement réfléchir dans les échanges qu'on a sur "la régie régionale doit confier..." Je pense que ce serait davantage au ministre de confier à un organisme communautaire qu'il désigne ces responsabilités là, dans le sens que...

M. Trudel: ...poigné.

M. Côté (Charlesbourg): Non, non.

M. Trudel: On va être tous les deux a contrario dans ça.

M. Côté (Charlesbourg): Non, pas uniquement... Non pas parce que le ministre veut absolument les nommer...

M. Trudel: Non, non, non.

M. Côté (Charlesbourg): ...mais c'est pour donner à ce comité, à ce groupe ou organisme communautaire toute l'autonomie dont il a besoin par rapport à la régie régionale. Ce n'est pas un employé de la régie régionale. Je pense que ce serait davantage au ministre, dans ces conditions-là, de le nommer. Je pense que, demain matin, si, par exemple, on disait que l'organisme communautaire, c'est le Comité provincial des malades...

M. Trudel: Comment vous dites ça, vous, là?

M. Côté (Charlesbourg): Si on disait que c'est le Comité provincial des malades, parce que le comité provincial est davantage reconnu pour la défense...

M. Trudel: Oui, oui, tout à fait.

M. Côté (Charlesbourg): ...et qu'il fait un très très bon travail, mais il n'a pas beaucoup de moyens, on pourrait imaginer, demain matin, que, sur le plan des organismes communautaires, ça puisse être un genre de comité provincial ou régional, pas nécessairement des malades, mais ça peut être...

M. Trudel: Oui, oui.

M. Côté (Charlesbourg): En termes de modèle, là.

M. Trudel: Est-ce que vous voulez suspendre pour changer l'article?

M. Côté (Charlesbourg): Bien, c'est-à-dire...

M. Trudel: Parce que je vais vous avouer que votre raisonnement est soutenable.

M. Côté (Charlesbourg): Moi, j'apporterais l'amendement immédiatement et faire la modification qui s'impose à ce moment-là, sur le plan financier, sur le plan... Parce que le financement va être provincial. On doit les rendre les plus indépendants possible de là où ils oeuvrent pour qu'ils puissent faire leur travail et, à ce moment-là, la nomination pourrait être...

M. Trudel: Est-ce qu'on peut suspendre deux minutes?

M. Côté (Charlesbourg): On peut même prendre, si vous le souhaitez, une dizaine de minutes. J'ai un petit téléphone à faire et ça me permettrait de le faire.

M. Trudel: O.K., M. le ministre. Parfait, très bien.

Le Président (M. Joly): Alors, nous suspendons nos travaux pour 10 minutes.

(Suspension de la séance à 11 h 53)

(Reprise à 12 h 21)

Le Président (M. Joly): Nous allons reprendre nos travaux. Nous en étions à l'article 46.

M. Côté (Charlesbourg): Nous avons, dans notre pause, M. le Président, rédigé un papillon qui deviendrait celui-ci. "Remplacer l'article 46 par ce qui suit:

"Section II.1 - parce qu'il faut créer une section à ce moment-ci...

"Assistance par un organisme communautaire.

"46. Le ministre doit, après consultation de la régie régionale, des comités des usagers des établissements de la région et des associations intéressées, confier à un organisme communautaire de la région le mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, des usagers qui désirent porter plainte auprès de la régie régionale ou d'un établissement de la région."

Le Président (M. Joly): Merci.

M. Trudel: Et la préoccupation sous-région?

M. Côté (Charlesbourg): Oui, c'est parce qu'elle n'est pas définie. Et on verra, au moment de la régie régionale, ce que ça peut signifier

dans la mesure où, la sous-région, si elle n'est pas définie, on a des problèmes. Évidemment, cette préoccupation est là. Et on verra, c'est le sous-territoire qui est...

M. Trudel: Oui, oui, je comprends la difficulté de saisir quelque chose qui n'est pas déjà saisi en termes de réalité quant aux services.

M. Côté (Charlesbourg): Ce n'est pas une notion retenue dans la loi.

M. Trudel: Non. Alors donc, c'est quand on abordera les responsabilités de la régie régionale qu'on tentera de trouver quelque chose...

M. Côté (Charlesbourg): La préoccupation... Oui, oui.

M. Trudel: ...la préoccupation, si je comprends, toute la préoccupation territoriale.

M. Côté (Charlesbourg): Adopté.

M. Trudel: Adopté.

Le Président (M. Joly): L'amendement à l'article 46, adopté? L'article... Oui...

M. Trudel: L'amendement c'est de biffer et de le remplacer par ça.

Le Président (M. Joly): C'est ça, oui. Et donc, l'article 46 tel qu'amendé, adopté.

M. Trudel: Adopté.

Le Président (M. Joly): Adopté. J'appelle l'article 47.

M. Côté (Charlesbourg): "Les dispositions des articles 17 à 27 s'appliquent à tout dossier maintenu par un établissement ou par la régie régionale dans l'exercice des fonctions qui leur sont confiées respectivement par les articles 30 et 38." Et on a un papillon. 1° Remplacer, dans la première ligne, le chiffre "27" par le chiffre "27.1". Concordance rendue nécessaire par rapport à l'article 27.1 qu'on a ajouté. Et, 2°, Remplacer, dans la dernière ligne, les mots et chiffres "articles 30 et 38" par les mots et chiffres "sections I et II".

Le Président (M. Joly): M. le député, des commentaires?

M. Trudel: Je fais juste voir la référence, section I et II. Alors là, on traite du dossier de l'utilisateur.

M. Côté (Charlesbourg): Finalement, le biais de l'utilisateur est toujours présent.

M. Trudel: Oui. Appelons ça comme ça, pour les fins de la discussion, est-ce que le dossier de plainte d'un usager est intégré à son dossier général dans l'établissement concerné?

M. Côté (Charlesbourg): C'est deux dossiers différents.

M. Trudel: Ce n'est pas très clairement établi. C'est parce que je voyais... Savez-vous la préoccupation que j'ai? Là, je le dis comme je le pense. On a tous vécu à peu près cette situation-là. Il y a peut-être des gens qui sont plus plaintifs que d'autres. On s'entend, là? Si c'est intégré effectivement au dossier médical, ce n'est pas le cas, au dossier de l'usager, j'imagine le professionnel qui, lui, a accès, on l'a vu aux autres articles, peut en arriver à avoir le réflexe de dire: Oh! Là, là, les actes défensifs et tout ce que tu veux. C'est parce que là, celui-là, c'est un plaingnard.

M. Côté (Charlesbourg): Oui, il fait... C'est ça.

M. Trudel: Voyez-vous ce que je veux dire?

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

M. Trudel: Il faudrait être très "précieux" sur le fait que c'est deux dossiers distincts. Ce n'est pas dit explicitement, n'est-ce pas? Les articles 17 à 21.

Une voix: La confidentialité ou non-confidentialité de l'information.

Mme Demers: En plus, on dit que les articles 17 à 27 qui sont des dossiers du dossier médical, s'appliquent; le dossier du bénéficiaire, son dossier médical de services sociaux s'applique. Alors, si ça faisait partie de son dossier, on n'aurait pas besoin de mettre ça.

M. Trudel: Est-ce que le ministre juge la précaution superflète d'inscrire ici, là...

M. Côté (Charlesbourg): Oui, compte tenu des informations qu'on me donne, oui.

M. Trudel: Si le ministre a ce jugement-là, je me rallie. Oui, très bien parce que, là, compte tenu des explications, si on fait un chapitre particulier, c'est que ça fasse l'objet... les interpellants prendront compte des discussions qu'on a eues ici et des échanges.

M. Côté (Charlesbourg): Adopté.

Le Président (M. Joly): L'amendement à l'article 47, adopté. L'article 47 tel qu'amendé?

M. Côté (Charlesbourg): Adopté..

M. Trudel: Adopté.

Le Président (M. Joly): Adopté. J'appelle l'article 48.

Rapport des établissements à la régie régionale

M. Côté (Charlesbourg): "Chaque établissement doit transmettre à la régie régionale, une fois par année et chaque fois qu'elle le requiert, un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes.

"Ce rapport décrit les motifs des plaintes reçues et indique pour chaque type de plaintes:

"1° le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport;

"2° les délais d'examen des plaintes;

"3° les suites qui ont été données après leur examen.

"L'établissement doit présenter ce rapport à la population lors de la séance publique d'information prévue à l'article 134."

Il y a un amendement qui vise à supprimer le dernier alinéa. On dit que cet alinéa a été déplacé à l'article 134. Ce n'est pas une disparition, il est repositionné à l'intérieur du projet de loi. L'article 134 traite de l'assemblée publique.

M. Trudel: L'assemblée publique, oui, de l'établissement. Ça va. Dans votre esprit, l'évaluation du mécanisme de traitement... Bien sûr qu'on a le diagnostic, en quelque sorte, par le rapport, mais l'évaluation du service, est-ce que vous laissez ça dans l'oxygène de la régie régionale et de l'assemblée publique, de l'assemblée régionale?

M. Côté (Charlesbourg): L'évaluation du mécanisme du traitement?

M. Trudel: Oui.

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

M. Trudel: Ça va.

M. Côté (Charlesbourg): Adopté..

Le Président (M. Joly): L'amendement à l'article 48 est adopté. L'article 48, tel qu'amendé, est adopté. J'appelle l'article 49.

M. Côté (Charlesbourg): "Chaque régie régionale doit transmettre au ministre, une fois par année et chaque fois qu'il le requiert, un rapport faisant état de l'ensemble des rapports qu'elle a reçus de chaque établissement.

"Ce rapport décrit les types de plaintes.

reçues et indique pour chaque type de plaintes:

"1° le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport;

"2° les suites qui ont été données après leur examen;

"3° le nom de chaque établissement concerné.

"Ce rapport doit également décrire les types de plainte qu'elle a reçues et indiquer pour chaque type de plaintes:

"1° le nombre de plaintes qu'elle a reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport;

"2° les suites qu'elle a données après leur examen."

Il y a un papillon qui vise, premièrement, à insérer, dans la deuxième ligne de ce qui précède le paragraphe 1° du troisième alinéa, après le mot "a", les mots "elle-même"; deuxièmement, remplacer, dans la deuxième ligne du paragraphe 1° du troisième alinéa, le signe et les mots, "refusées ou abandonnées" par les mots "ou qu'elle a refusées ou cessé d'examiner"; et troisièmement, insérer, dans le paragraphe 2° du troisième alinéa, après les mots "qu'elle", le mot "leur".

M. Trudel: M. le ministre.

Le Président (M. Joly): M. le député.

M. Trudel: M. le ministre, ce n'est pas ça qu'on doit suspendre dans l'attente d'un mécanisme de troisième niveau, autre?

M. Côté (Charlesbourg): Non. Il faut quand même que ça se fasse pareil. Le troisième niveau vient après.

M. Trudel: Et à l'article 50, vous allez le maintenir aussi?

M. Côté (Charlesbourg): Ça va toujours demeurer la responsabilité du ministre de déposer des rapports. Le troisième niveau qu'on pourrait éventuellement introduire si, par exemple... Pure hypothèse, je ne sais pas ce que vous avez en tête comme proposition et je veux davantage vous laisser l'initiative, au niveau de la commission, de le faire. Si vous arriviez avec le modèle d'un ombudsman d'Hydro-Québec ou si c'est autre chose, on fera les ajustements qui s'imposent. Mais à ce moment-ci, ça complète le processus au niveau régional qui est de deuxième niveau, alors que l'autre serait de troisième niveau.

M. Trudel: Oui, évidemment, on ne peut pas être contre que le ministre soit informé de ce qui se passe dans son réseau, mettons.

M. Côté (Charlesbourg): En plus de la transparence de le rendre public. Ça me paraît

important que ce qui se passe au niveau des régies soit déposé à l'Assemblée, de telle sorte que, lorsque les régies viendront en commission parlementaire, on puisse interroger sur telle ou telle chose.

Le Président (M. Joly): Compte tenu de l'heure, je demande aux membres de cette commission la permission de déborder.

M. Côté (Charlesbourg): Le débordement est permis.

Le Président (M. Joly): Merci.

M. Côté (Charlesbourg): Jusqu'à ce qu'une conclusion autre en soit tirée par la commission.

Le Président (M. Joly): Nous procédons.

M. Trudel: Je fais juste informer le ministre que j'aurais pu le faire ici, mais le débat que j'ai l'intention de faire sur la discussion avec la commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale quant aux rapports et aux activités des régies régionales qui seront transmis... Bon! Ça ne veut pas dire que je les laisse passer ici, mais je reviendrai là-dessus.

M. Côté (Charlesbourg): De toute façon, dans le bloc "régie régionale", et c'est une responsabilité, on aura l'occasion de faire la discussion.

M. Trudel: Très bien. Adopté.

M. Côté (Charlesbourg): Adopté.

Le Président (M. Joly): L'amendement à l'article 49, adopté?

M. Côté (Charlesbourg): Adopté.

Le Président (M. Joly): L'article 49 tel qu'amendé est adopté. J'appelle l'article 50.

M. Côté (Charlesbourg): "Le ministre dépose les rapports des régies régionales à l'Assemblée nationale dans les 30 jours de leur réception ou, si elle ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise des travaux."

Il n'y a pas d'amendement.

M. Trudel: ...la discussion qu'on aura parce que justement ça va être l'inverse. Supposons qu'on en arrive à une entente quelque part, faire siéger à la commission des affaires sociales pour entendre un certain nombre ou les régies en commission, mais, là, il serait malhabile de dire: Le rapport sur le traitement des plaintes va venir après. On va faire ça, j'imagine, le plus souvent en intersession. Alors, ce serait... Adopté.

Le Président (M. Joly): L'article 50, adopté. J'appelle l'article 51.

M. Côté (Charlesbourg): On me signale, M. le Président, qu'à l'article 33...

Le Président (M. Joly): Oui, M. le ministre.

M. Côté (Charlesbourg):... le papillon vous a été présenté, c'est peut-être une chose qu'on pourrait...

Le Président (M. Joly): Disposer.

M. Côté (Charlesbourg): Ce qui a été entendu, de ce que j'ai compris, on pourrait en disposer maintenant. Et vous l'avez, là, le papillon. C'est la diligence pour faire la concordance avec le régional et dans les 60 jours.

Le Président (M. Joly): Alors, nous revenons à l'article 33 qui avait été suspendu. M. le ministre, est-ce que vous aimeriez faire la lecture de l'article?

M. Côté (Charlesbourg): Vous avez des lunettes, vous, M. le Président. Pourriez-vous venir à mon secours?

Le Président (M. Joly): Sûrement. Peut-être que je pourrais vous donner la copie originale, monsieur.

M. Trudel: Bien, là, vous avez deux choix, ou c'est vos lunettes ou c'est l'original.

M. Côté (Charlesbourg): "1° Supprimer le premier alinéa;

"2° Remplacer la première phrase du deuxième alinéa par la suivante: "L'établissement doit examiner une plainte avec diligence et doit, au plus tard dans les 60 jours de la réception de cette plainte, informer par écrit l'usager des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé;"

"3° Ajouter, à la fin du deuxième alinéa, ce qui suit: "instituée par l'article 259". "

Alors, ça, c'est conforme à l'esprit qu'on a discuté.

Le Président (M. Joly): Si on comprend bien, M. le ministre, vous retirez...

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

Le Président (M. Joly):... l'amendement qui avait déjà été...

M. Côté (Charlesbourg): Oui, c'est ça.

Le Président (M. Joly):... proposé pour l'article 33...

M. Côté (Charlesbourg): C'est ça

Le Président (M. Joly): ...et vous nous en soumettez un nouveau, celui dont vous venez de faire la lecture.

M. Côté (Charlesbourg): Pour être fidèle aux échanges qu'on a eus autour de cette table.

M. Trudel: Ça va, adopté.

Le Président (M. Joly): L'amendement à l'article 33, adopté?

M. Côté (Charlesbourg): Adopté.

Le Président (M. Joly): L'article 33, tel qu'amendé, adopté?

M. Trudel: Adopté.

Le Président (M. Joly): Nous revenons à l'article 51.

M. Côté (Charlesbourg): "La présente loi ne peut être interprétée comme limitant les pouvoirs des comités de révision institués par l'article 41 de la Loi sur l'assurance-maladie ou des corporations professionnelles visées au Code des professions.

"Les représentants des corporations professionnelles visées au Code des professions ont accès à tout centre ou installation maintenu par un établissement pour l'accomplissement des fonctions que les corporations professionnelles doivent remplir pour assurer la protection du public. "

Il y a un papillon.

Le Président (M. Joly): Il y a un papillon.

M. Côté (Charlesbourg): "Remplacer, dans la deuxième ligne du deuxième alinéa, les mots "ou installation maintenu" par "exploité ou toute installation maintenue". C'est la fusion de deux dispositions qu'il y a dans la loi actuelle, qui étaient les articles 133 et 107.

M. Trudel: 133 et 107. Ah! dans l'actuelle...

M. Côté (Charlesbourg): Dans l'actuelle, oui. Pas dans la loi 120, dans l'actuelle.

M. Trudel: Ce que le ministre entend, c'est probablement ici qu'il faut y toucher. Dans votre projet de réforme, donc conformément à la loi, vous dites: Le ministre responsable de l'application des lois professionnelles, on lui demande de réviser le mécanisme de traitement...

M. Côté (Charlesbourg):... des plaintes.

M. Trudel: en matière de fautes professionnelles

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

M. Trudel: Est-ce que le ministre a l'intention, lui, de faire ses propres recommandations, remarques, soit au ministre responsable ou encore à l'Office des professions, parce que celui qui est responsable des services qui sont dispensés et qui appelle forcément les actes qui sont, par ailleurs, couverts par une autre loi, il me semblerait d'une particulière utilité... Vous savez à quoi on se réfère, c'est toujours à la madame qui s'est trouvée dans un imbroglio juridique et dans une situation intenable. Le ministre qui est responsable de ce secteur d'activité au gouvernement a-t-il l'intention, lui, de dire au ministre responsable: Moi, comme ministre responsable des services, vous voyez à quoi j'ai affaire et je vous fais les recommandations suivantes là-dessus. Là, je le dis un peu à la blague, est-ce que le biais du ministre pour le citoyen, pour l'usager, ne pourrait pas aussi s'exercer là en termes de recommandations au niveau du ministre responsable et de toute modification éventuelle? Je sais bien que ce n'est pas une obligation, au sens de dire: Vous allez...

M. Côté (Charlesbourg): Non, non, mais...

M. Trudel: ...changer mais je veux faire un avis.

M. Côté (Charlesbourg): Je comprends le sens et mon collègue, le ministre responsable était au Conseil des ministres et dans les comités ministériels qui ont approuvé la réforme et qui ont aussi approuvé le projet de loi 120. Donc, à partir de ce moment-là, il est déjà sensibilisé à la position que je défends; déjà, il y a des échanges avec lui et avec l'Office des professions à ce niveau-là.

M. Trudel: Oui. Alors, donc...

M. Côté (Charlesbourg): En termes clairs...
(12 h 45)

M. Trudel: ...il est allé au Conseil des ministres et vous allez lui faire parvenir quand même vos... Ce que je veux dire, c'est que le ministre peut être sensibilisé qu'il y a un problème et vous, comme représentant des usagers, quand vous êtes autour du Conseil des ministres, je souhaiterais vivement que vous preniez l'engagement de dire: Oui, je vais lui faire parvenir des recommandations écrites et vous allez voir.

M. Côté (Charlesbourg): Ce n'est pas le fait qu'il y a des recommandations écrites qui va régler le problème. C'est de mettre l'insistance pour que l'écoute du bénéficiaire, le biais que nous avons dans notre loi puisse transpirer ailleurs aussi, dans une juridiction qui est la sienne. Et ça, je n'aurai pas une logique ici,

quant à moi, et une logique ailleurs. Je vais avoir la même logique. Mais déjà le travail est commencé.

M. Trudel: Très bien. C'est bien noté au **Journal des débats**. On ressortira l'extrait lorsqu'on arrivera à la présentation à l'Assemblée nationale, j'imagine, de la modification aux lois concernées en ce qui regarde les lois professionnelles applicables aux professionnels des intervenants dans le secteur de la santé et des services sociaux.

M. Côté (Charlesbourg): Vous savez, je n'ai jamais eu peur de défendre mes idées. Je vais continuer de le faire. Il y a une chose à laquelle n'a pas encore goûté le député de Rouyn-Noranda-Témiscamingue, c'est celle de la solidarité ministérielle.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Côté (Charlesbourg): Ça, c'est un autre élément dont il faut tenir compte et à partir de ça, ça fait partie aussi du décor.

M. Trudel: Je remercie le ministre de déjà me préparer à ces responsabilités, éventuellement, qui pourront s'accomplir rapidement. Je le remercie de sa contribution et, moi...

M. Côté (Charlesbourg): Ce que je dois vous dire...

M. Trudel: ...à l'inverse, je voulais tout simplement dire au ministre que je voulais le conforter et lui dire qu'on va participer avec lui au renforcement de la position du bénéficiaire dans le mécanisme de traitement des plaintes aux corporations professionnelles.

M. Côté (Charlesbourg): Je veux dire au député de Rouyn-Noranda-Témiscamingue que dans son cas particulier il est clair que quelqu'un qui est au pouvoir à mi-mandat se retrouve toujours dans l'Opposition à terme.

M. Trudel: Il ne faut pas que je la manque, vous avez l'air à avoir tellement de délices à vouloir le dire.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Trudel: Répétez-le.

M. Côté (Charlesbourg): J'ai dit: Quelqu'un qui est au pouvoir à mi-mandat de l'Opposition, parce que c'est un peu le comportement que vous avez de ce temps-là comme Opposition, de déjà vous sentir sur le vent qui vous mène littéralement, triomphalement au pouvoir, quand il reste deux ans, trois ans, quand l'élection arrive, risque de se retrouver à la même place qu'il...

M. Trudel: Si c'est le conseil d'un organisateur qui a...

Le Président (M. Joly): Si je comprends bien ce que vous avez...

M. Trudel: ...fait ses preuves et que je reçois aussi...

Le Président (M. Joly): Ah! Est-ce que...

M. Trudel: ...en disant: N'oubliez pas de le renforcer sur la base.

Le Président (M. Joly): J'essaie de résumer ça, M. le ministre.

M. Trudel: Je reçois ça et dès la fin de semaine je vais m'appliquer à renforcer la base.

Le Président (M. Joly): Sans me faire le juge, j'essaie d'interpréter ce que vous dites. Quand vous dites...

M. Trudel: M. le Président, présidez, vous.

M. Côté (Charlesbourg): Surtout en vertu de l'article 51.

Le Président (M. Joly): Oui. Quand vous dites...

M. Trudel: En vertu de l'article 51, parce que si vous avez quelque chose, M. le Président, dites-le...

Le Président (M. Joly): ...avoir le vent dans les voiles, ne veut pas nécessairement dire avoir du gouvernail. Alors, l'amendement à l'article 51, adopté. L'article, tel qu'amendé, adopté.

M. Trudel: Adopté.

Le Président (M. Joly): J'appelle l'article 52.

M. Côté (Charlesbourg): "Le gouvernement du Québec est de plein droit subrogé au recours de tout usager contre un tiers jusqu'à concurrence du coût des services assumé par lui à la suite d'un dommage causé par la faute de ce tiers.

"La faute commune entraîne la réduction du montant de cette subrogation dans la même proportion que le recours de l'usager.

"Le ministre a le pouvoir de transiger sur toute réclamation découlant du présent article et il peut déléguer ce pouvoir.

"L'assureur de la responsabilité d'un tiers ne peut se libérer de son obligation de l'indemniser de sa responsabilité découlant du présent article autrement que par paiement.

"Un engagement par une personne de libérer un tiers ou son assureur de leur responsabilité

découlant du présent article ou de les indemniser est nul et doit être considéré comme non écrit dans toute convention, transaction ou quittance.

"Les droits acquis par suite de la subrogation prévue au présent article font partie du domaine public du Québec à compter de leur naissance et sont soumis aux règles applicables aux droits qui en font partie; toutefois, le droit d'action qui en résulte se prescrit par trois ans."

Le Président (M. Joly): Il y a un papillon.

M. Côté (Charlesbourg): Le papillon, M. le Président. "Remplacer, dans la troisième ligne du cinquième alinéa, les mots "nul et doit être considéré comme" par les mots "sans effet et réputé". Le papillon, c'est, **semble-t-il**, une nouvelle terminologie adaptée à la réforme du Code civil et c'est, me dit-on, la reconduction de l'article 151 de la loi actuelle.

M. Trudel: Oui, c'est 151. Ça doit être... Invalide, ça ne marche plus, ça. On emploie des nouveaux mots. C'est l'invalidité de tout geste.

Le Président (M. Joly): C'est ça.

M. Trudel: C'est ça?

Le Président (M. Joly): La nullité de...

M. Trudel: Oui, ça doit être très bon. Les juristes se sont entendus; ça doit être très très bon. Je suis assuré de ça. J'y concours avec tout l'empressement que je peux avoir.

M. Côté (Charlesbourg): Si on disait le contraire, on pourrait être nul et invalide.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Trudel: On pourrait être accusé d'être nul et invalide. Ce n'est pas sûr que nous aurions les armes pour nous défendre.

M. Côté (Charlesbourg): Adopté.

M. Trudel: Adopté.

Le Président (M. Joly): L'amendement à l'article 52, adopté. L'article 52, tel qu'amendé, adopté. J'appelle l'article 53.

Prestation des services de santé et des services sociaux

Les établissements

M. Côté (Charlesbourg): "Les services de santé et les services sociaux sont fournis par un établissement dans les centres suivants:

"1° un centre local de services communautaires;

"2° un centre hospitalier;

"3° un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse;

"4° un centre d'hébergement et de soins de longue durée;

"5° un centre de réadaptation."

M. le Président, il y a un papillon: Remplacer dans la deuxième ligne de ce qui précède le paragraphe 1°, les mots "un établissement" par les mots "les établissements".

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

M. Trudel: C'est l'explication. Il n'y a rien de supplémentaire?

M. Côté (Charlesbourg): Non, ça me paraît assez clair. Ça me paraît assez clair, c'est les établissements qui vont nous permettre d'avoir des conseils d'administration.

M. Trudel: Ce n'est pas la remarque la plus lourde, mais il y a un certain nombre de représentations qui ont été faites, en autant que faire se peut, pour simplifier le langage. Les centres de protection de l'enfance et de la jeunesse, il y a une différence entre "enfance" et "jeunesse". Je sais bien que dans le vocabulaire, dans le langage populaire, on est capable de dire qu'il y a une différence entre "enfance" et "jeunesse", mais entre vous et moi, légalement, on change de catégorie à 18 ans, n'est-ce pas? Alors, ça peut être des centres de protection de l'enfance. D'ailleurs, l'Ontario, sauf erreur, a ce vocabulaire-là. C'est des centres de protection de l'enfance en Ontario.

M. Côté (Charlesbourg): Moi, je vais vous dire que je me souviens de certaines conversations parce que, évidemment, ça fait un bout de temps qu'on est là-dedans et on en oublie des bouts. Enfance et jeunesse, on a une problématique dans notre société. On peut toujours dire que moins de 18 ans, c'est les mineurs et on va se conforter là-dedans, mais on a de plus en plus de problèmes de jeunes qui relèvent de l'enfance. Quand tu te promènes ou que tu te fais inviter par un organisme communautaire à visiter Montréal, et qu'il vient te convaincre que, de plus en plus, les problèmes ne sont pas à 12 ans et 18 ans, mais qu'ils sont à 9 ans, 10 ans et 11 ans, dans la cours d'école, dans la rue avec la clé dans le cou et que les phénomènes sont rendus là, il y a un principe, là, une situation qui est vécue, tristement vécue. C'est un peu cette distinction et cette variante qu'on a voulu introduire quand on parle d'enfance et jeunesse, nous. Parce qu'il y a vraiment là... On a établi des organismes communautaires un peu partout pour les 12-18 ans au niveau de nos organismes

communautaires et on a voulu nous sensibiliser à tout ce phénomène de ceux qui vont être en contact avec le mauvais dans les cours d'école et dans les rues. Finalement, c'est probablement un peu inspiré par tout ça qu'on a décidé d'en arriver avec "enfance" et "jeunesse". Parce que la problématique de cette enfance-là était, il y a quelques années, celle des 12, 13, 14, 15 ans, mais on est rendu à des beaucoup plus jeunes maintenant.

M. Trudel: Parce qu'il existe aussi une autre école de pensée complémentaire, maintenant, qui parle de la petite enfance. Vous savez qui, parfois, on se moque du langage, mais ça révèle une problématique exacte.

M. Côté (Charlesbourg): Oui, mais ils vont être très heureux...

M. Trudel: Les bébés de petit poids et la petite enfance.

M. Côté (Charlesbourg):... parce qu'ils vont pouvoir se servir du même sigle en parlant de centres de petite enfance et jeunesse.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Joly): Un argument de poids.

M. Trudel: Exactement la même préoccupation a été véhiculée par l'Association des centres d'accueil sur la catégorie pour nous permettre de nous comprendre dans le système. Un centre d'hébergement et de soins de longue durée, le CHSLD. C'est bien, ça ajoute au dictionnaire parce que dans les ordinateurs maintenant tu as toujours le dictionnaire personnel. Alors, on va plonger sur le dictionnaire personnel ces sigles-là. Et on suggère, pour fins d'uniformisation, que l'on prenne la dénomination simple d'un centre d'hébergement. Pour la définition, on verra plus tard, mais c'est un centre d'hébergement.

M. Côté (Charlesbourg): Évidemment on est confronté à un réseau qu'on a laissé aller, dans le sens qu'il s'est développé de nos centres d'accueil et d'hébergement qui étaient des centres d'accueil et d'hébergement, par rapport à nos centres hospitaliers de soins de longue durée qui étaient davantage rattachés aux hôpitaux... Et on a une égalité, aujourd'hui, où les clientèles nécessitent un minimum de 2, 4 heures de soins par jour pour être capables d'accéder à l'un ou l'autre. On est davantage rendu maintenant dans des centres hospitaliers de soins de longue durée. Si on veut se le dire d'une façon très claire, c'est ça, la vérité.

Donc, de dire que des gens n'ont pas de soins, de ne pas le reconnaître, je ne suis pas sûr de ça. Que c'est un centre d'hébergement,

oui. Quant à ça, on va prendre une notion qui est plus large: centre de qualité de la vie, parce que, finalement... On va prendre une notion qui est plus large que j'ai entendue quand je suis allé rencontrer les centres d'accueil. Ce qu'il faut développer, c'est la qualité de la vie. C'est un centre de qualité de vie où il y a toutes sortes de gens qui s'évertuent sur le terrain à tenter de trouver des formules tout à fait extraordinaires, novatrices, où on parle davantage d'environnement, de qualité de vie, de complexe global au lieu de... Alors, moi, je pense que ça correspond à la réalité d'aujourd'hui, aux deux volets qu'il faut tenter de regrouper, de resserrer, qu'un centre d'hébergement et de soins de longue durée, parce qu'effectivement c'est ça. La réalité est là. Même si on disait: Un centre hospitalier de soins de longue durée qui est rattaché à l'hôpital de l'Enfant-Jésus, ou rattaché à l'hôpital du Saint-Sacrement, prenez tous ceux que vous connaissez, on va lui dire: Tu es devenu un centre d'hébergement, mon pot, comment aimes-tu ça? On va dire: Est-ce qu'il pourrait y avoir des soins un peu? Effectivement, c'est ça. Il y a des soins de longue durée.

M. Trudel: C'est parce que vous ne prenez pas le bon pot, là. Vous avez perdu votre biais de l'usager. Vous avez perdu un peu votre biais de l'usager.

M. Côté (Charlesbourg): Non, parce que l'usager, au contraire, si on prend le biais de l'usager avec l'évolution qu'on a, on va appeler ça un centre de soins de longue durée, parce que c'est ça aussi. À 2,4 heures de soins par jour minimum, ce n'est pas l'hébergement, c'est soins par jour. À ce moment-là,...

M. Trudel: J'espère que je ne me suis pas trompé, votre préoccupation c'est dans cette catégorie-là. Quelqu'un s'en va dans un autre milieu de vie. Point, "period", à la ligne. Dans ce nouveau milieu de vie, par ailleurs, on va lui dispenser un certain nombre d'heures de soins. Ça va de soi. Mais c'est un nouveau milieu de vie, compte tenu de... Puis, entre vous et moi, les usagers de cette catégorie-là, le moins ils s'en vont, au niveau du langage, dans une institution de soins, le mieux ils sont au niveau de la perception. Je vais vous dire bien franchement que je ne suis pas non plus fou fou d'un centre d'hébergement. Tu sais, tu t'en vas... Il faut bien nommer la bébête quelque part, je comprends, il faut bien qu'elle s'appelle par un nom, cette **bébête-là**, mais comprenez-vous la préoccupation? (13 heures)

M. Côté (Charlesbourg): Oui, oui.

M. Trudel: ...c'est parce que le plus qu'on peut simplifier puis que nous autres, **administrativement...**

Dans le fond, on est peu de personnes concernées, relativement, en proportion des utilisateurs et de la vie quotidienne. On est peu de monde. Nous autres, rendu qu'au niveau du système le ministre et le ministère puissent dire: Bien, écoutez, là, un centre d'hébergement, c'est ça, la définition, là, c'est la définition qui est importante pour les fins d'administration... Mais il ne faut jamais oublier que, du bord de l'usager - et je ne veux pas que ça paraisse secondaire - du point de vue de l'usager, tu sais, il s'en va vivre ailleurs. Il s'en "**va-t-y**" vivre à l'hôpital?

M. Côté (Charlesbourg): C'est ça. Mais une chose qui est certaine, c'est que tous ceux qui sont là et qui pour les prochaines années vont y aller vont toujours appeler ça un centre d'accueil, dans leur esprit à eux, parce que c'est ça. Vous et moi, quand on sera rendus là, on va probablement appeler ça un centre d'hébergement de soins de longue durée.

M. Trudel: Ah non. Là...

M. Côté (Charlesbourg): On va dire: Te rappelles-tu, **Rémy**, quand on a décidé ça, hein?

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Côté (Charlesbourg): On se parlait de la qualité de vie, hein! On ne savait pas de quoi on parlait, hein!

M. Trudel: Là, je vous le dirai: On aurait bien dû au moins changer le nom de ça, hein!

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Trudel: Bien, une autre petite remarque qualitative d'administration. Le nom des CLSC, vous savez combien ça nous a pris du temps, hein? À preuve, le ministre veut même mettre un ticket pour que ça rentre plus profondément dans l'esprit des gens. Mais je peux vous dire qu'on fait toujours des expériences personnelles, là. Il y a quatre ou cinq ans, ma propre mère parlait du CLSC: Ah! ça, c'est une bébête. Pour moi, c'est une affaire à Québec ou ailleurs. Maintenant, le CLSC, c'est vraiment le centre local de services communautaires.

M. Côté (Charlesbourg): Oui, dans le langage courant.

M. Trudel: C'est dans le langage courant. Bien, c'est évident que, comme dirait Chomsky, pour que ça devienne dans le langage populaire, il faut que quelqu'un commence à quelque part par la dénomination, et je vous l'accorde ici, qu'au plan descriptif ça décrit bien les services qui sont donnés dedans. Dans le fond, centre d'hébergement et de soins de longue durée, ça

dit les deux affaires qu'on va faire là-dedans, les deux objets qui vont être là-dedans. Mais, quand je reçois ça de la part des gens de l'ACAQ, de l'Association des centres d'accueil, je dois vous dire que je suis assez sensible à ça parce qu'eux autres vivent ça quotidiennement avec leur monde, et je pense qu'on peut dire que l'ACAQ est en relation assez étroite avec son monde, dans son réseau.

M. Côté (Charlesbourg): Je "pourrais-tu" vous dire le vrai motif, pour ne pas qu'on se conte de blague?

M. Trudel: Bon, bien, envoyez donc! Faites donc parler le sous-ministre! Ha, ha, ha!

M. Côté (Charlesbourg): Ah! non, non, non!

M. Trudel: Ha, ha, ha! Non, Non. Allez-y.

M. Côté (Charlesbourg): Le vrai motif de l'ACAQ pour qu'on l'appelle centre d'hébergement...

M. Trudel: Ah! Non, non, ça...

M. Côté (Charlesbourg): Non, non, mais c'est important. On est aussi bien de se le dire tout de suite. Il ne faut pas se conter de blague non plus. Le soin de longue durée, c'est plus apparenté à l'hospitalier.

M. Trudel: Ah! Tout à fait!

M. Côté (Charlesbourg): Bon. Alors, c'est un peu ça, le débat. Vous pouvez bien le prendre du prisme ou du biais de l'usager au nom de l'ACAQ et au nom de l'AHQ aussi, là. Les deux vont le prendre sur le biais de l'usager puis du bénéficiaire. Mais, évidemment, la catégorie qu'il y a là, ce qu'on a dit, c'est une catégorie qui est très claire; la majeure va être centre d'hébergement. C'est clair. Il faut que ce soit clair. Il faut faire attention à ce qu'on emploie quand on dit que c'est clair.

Une voix: Ha, ha, ha! Il faut mettre ça de côté.

M. Côté (Charlesbourg): On a quand même décidé, dans la réforme, que tout ce qui est famille d'accueil, pavillon, dorénavant allait dépendre de cette catégorie-là. Donc, quand on parle de cheminement, comme vous le disiez tantôt, il y a une ligne. Mais moi je suis confortable, malgré le fait que ce n'est pas l'appellation idéale. Probablement qu'on était capables d'arriver avec une autre appellation qui est plus globalisante sur le plan de la qualité de la vie, mais c'est une catégorie.

M. Trudel: Si vous me permettez encore un

commentaire, je pense qu'il faut le retenir. Il y a plusieurs intervenants qui nous ont encore - je dis bien "nous" - condamnés en disant: Hé! que vous médicalisez encore, puis vous hospitalisez! Puis là, ce n'est pas un reproche qu'il faut faire au centre hospitalier, d'être médical et hospitalier, hein! Ce n'est pas ça. Non, ce n'est pas en matière juridique, ici, c'est en matière de symbole. Quand tu donnes - excusez-moi l'expression - le "tag", tu viens aussi d'imprimer une direction aux choses. Et puis, écoutez, ça n'empêchera pas ces centres-là de chercher la qualité totale des services. Ça, c'est clair. Mais si on peut donner, nous, au niveau du mot, dans la désignation de la catégorie d'établissements, une orientation et dire: Bon, bien, oui, oui, on est sensibles à ça, ça requiert des services, des soins médicaux, mais pour nous autres c'est d'abord de l'accueil et de l'hébergement...

M. Côté (Charlesbourg): Regardez, il faut bien se comprendre. Je vais essayer de vous l'illustrer. Il y a entre ce mur et celui-ci un fil sur lequel le ministre doit marcher sans tomber. Ça s'appelle entre l'AHQ et l'ACAQ. On a tenté de maintenir un équilibre, puisqu'il y a des bénéficiaires, dans l'un et dans l'autre, qui, dans un cas comme dans l'autre, reçoivent les mêmes soins et, on l'espère, la même qualité de vie.

Donc, ce n'est pas du fait qu'on porte une étiquette que ça garantit ce qu'il y a en dedans, donc au bénéficiaire, et dans ce sens-là c'est un, disons-le, équilibre. Je comprends tout le monde qui est intervenu pour essayer de... Puis des fois c'est bien fondé. Je ne veux prêter d'intention malveillante à personne, mais c'est une question d'équilibre, à ce moment-ci. Je vais vivre en équilibre.

M. Trudel: Et ça va nous permettre, cet équilibre...

M. Côté (Charlesbourg): Je vais finir par le nommer, votre souffleur, à vous aussi.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Trudel: Oui. Ça va permettre également de retrouver ailleurs les deux dimensions du bâton qui permettent de se maintenir en équilibre partout. C'est ça?

M. Côté (Charlesbourg): La vie est une question d'équilibre.

M. Trudel: Ah! Tout est une question de poids et de contrepoids.

M. Côté (Charlesbourg): Imaginez-vous le fil qui me supporte.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le **Président (M. Gauthrin)**: À l'article 53, vous êtes... L'amendement sur l'article 53, est-ce qu'il est adopté?

M. Côté (Charlesbourg): Adopté.

Le Président (M. Gauthrin): Adopté?

M. Trudel: Adopté.

Le Président (M. Gauthrin): Merci. L'article 53, tel qu'amendé, est adopté?

M. Côté (Charlesbourg): Adopté.

Le Président (M. Gauthrin): Adopté?

M. Trudel: Oui.

Le Président (M. Gauthrin): Adopté. J'appelle maintenant l'article 54.

M. Côté (Charlesbourg): "La mission dans un centre local de services communautaires est d'offrir à la population du territoire qu'il dessert des services de santé et des services sociaux courants, de nature préventive, curative, de réadaptation ou de réinsertion.

"À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre s'assure que les personnes qui requièrent de tels services pour elles-mêmes ou pour leurs familles soient rejointes, que leurs besoins soient évalués et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations, à l'école ou à domicile ou, si nécessaire, s'assure qu'elles soient dirigées vers les centres, les organismes ou les personnes les plus aptes à leur venir en aide."

Il y a un papillon qui vise premièrement à remplacer, dans la troisième ligne du premier alinéa, le mot "préventive," par le mot "ou"; deuxièmement, à insérer, à la fin de la quatrième ligne du deuxième alinéa, après le mot "installations", les mots "ou dans leur milieu de vie"; et, troisièmement, à insérer, dans la cinquième ligne du deuxième alinéa, après le mot "école", le signe et les mots ", au travail".

Finalement, les amendements 2 et 3, ce que ça vise, c'est qu'on dit que les CLSC peuvent et doivent agir non seulement dans leurs installations puis à l'école, mais aussi dans le milieu de vie et de travail, parce qu'ils ont une mission de santé au travail.

Le Président (M. Gauthrin): Des commentaires?

M. Trudel: Oui. C'est quoi, à défaut du dictionnaire? C'est quoi la définition de santé et de services sociaux courants?

M. Côté (Charlesbourg): Posez-moi votre question. Arrivez au but directement.

M. Trudel: Bien, qu'est-ce que ça veut dire?

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Côté (Charlesbourg): Si c'est pour en arriver à la vraie question qui est services médicaux courants...

M. Trudel: De première ligne.

M. Côté (Charlesbourg): ...oui, de première ligne, c'est inclus. Et là, je regarde à gauche puis à droite, dans les services...

M. Trudel: Ha, ha, ha! Oui, oui!

Une voix: Pouvez-vous regarder au centre?

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Trudel: Ça joue dans les ordinateurs.

M. Côté (Charlesbourg): Je cherche mon équilibre.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Trudel: Dans un ordinateur, vous avez le dictionnaire principal et le dictionnaire personnel.

Le Président (M. Gauthrin): Le mot "courants" couvre services de santé et services sociaux.

M. Trudel: Non, non, c'est les services de santé et sociaux, là. C'est "courants".

Le Président (M. Gauthrin): Oui, d'accord, mais est-ce que l'adjectif "courants" couvre services de santé et services sociaux - c'est ça, la question - ou les services sociaux courants, simplement, et services de santé?

M. Trudel: Ah! Je ne le sais pas.

Le Président (M. Gauthrin): Est-ce que le "courants" couvre les deux termes ou un? C'est ça, la question.

M. Côté (Charlesbourg): M. le Président, M. Lamarche va répondre de manière exhaustive, dans la mesure du possible.

Le Président (M. Gauthrin): Le mot "courants" s'appliquait à services de santé et services sociaux, hein?

M. Lamarche: C'est exact.

Le Président (M. Gauthrin): O.K.

M. Lamarche: Je pense qu'il y aurait

effectivement de la difficulté à être capable de baliser ça de façon excessivement précise. La notion de courants, services sociaux courants, voulait dire des services de santé et des services sociaux généralement requis pour être capable de répondre à l'ensemble des besoins d'une population donnée. Ça fait davantage référence à un deuxième niveau qui serait plus spécialisé. Je sais que la Fédération des CLSC suggère soit d'utiliser "de première ligne" ou d'utiliser "de base" comme tel. "Première ligne" fait plus référence aux services à qui tu t'adresses en première instance.

Dans notre système, on s'adresse aussi en première instance à des notions plus spécialisées; que ce soit un obstétricien, que ce soit un psychiatre, que ce soient ces éléments-là, on s'y adresse comme étant au niveau d'une première ligne.

Ce qu'on voulait refléter ici, c'est les services de base requis pour satisfaire un peu l'ensemble des besoins d'une population donnée. Mais je ne suis pas capable, honnêtement, de le définir ou de le baliser de façon très, très précise. C'était la notion au "courants". C'était ça qui voulait être décrit par cet élément-là, mais je ne peux honnêtement pas vous donner une définition excessivement précise là-dessus.

M. Trudel: Oui. Bon, alors, la première remarque, c'est... J'y reviendrai probablement. Moi, je peux réclamer avec plus de force une partie annexe ou une partie première qui me donnerait une définition des termes. On serait pris avec le même problème. C'est comme nos territoires tantôt, notre sous-région. Ça, je suis capable de comprendre ça. Mais ce à quoi je veux m'attacher plus, le ministre dans sa réforme, ses différents énoncés, a dit: Là, je veux mettre une affiche très claire. Je veux donner un signal extrêmement clair. Il y a une première ligne, à quelque part, puis c'est les CLSC. Là, je les mets en première ligne.

Et malgré ce que je dirais, ce que le sous-ministre vient de faire comme observation, qui est vrai, effectivement, tu peux être en première ligne dans un cabinet privé aussi, sauf que dans nos établissements publics le souci du ministre est... Je pense que je ne forcerai pas en disant: Si le ministre avait été capable de se rendre comme dans les systèmes finlandais, sauf erreur, à ce que tu entres dans des établissements de deuxième niveau uniquement sur référence, dans le contexte, le ministre se serait peut-être rendu à cela, mais on est obligés de constater qu'il faut que le système... et qu'on mette les morceaux en place pour arriver à ça, et le système étant, bon... Pourquoi? C'est un petit peu plus qu'au niveau du langage.

Parce que là je proposerais un amendement formel et je vous avertis que, si j'étais de votre bord, je vous dirais: Bon, bien, définis ça, "première ligne", Trudel, là, hein! Puis là je vais

avoir probablement la même difficulté, quoiqu'il y aurait des correspondances historiques.

Moi, tout ce que je veux dire au ministre là-dessus, c'est: Le signal qu'on veut donner, que la porte de première ligne, et puis c'est un langage qu'on veut renforcer partout, puis qu'on ne parvient pas à atteindre non plus parfaitement dans la deuxième ligne et dans l'ultra, au troisième, si nous disions "des services médicaux et des services sociaux de première ligne", je ne pense pas, à moins que le sous-ministre...
(13 h 15)

Moi, je ne veux pas arriver ici à causer des embêtements, des préjudices administratifs graves en disant: Ah! ça, ça rouvre la porte à telle affaire. Ça rouvre la porte, tout un pan, et voyez-vous, là, vous venez de m'embarquer dans une dépense de 145 000 000 \$ de plus. Je n'ai aucun objectif là-dessus. C'est vraiment l'harmonisation avec l'esprit de la réforme présentée. C'est la première ligne.

Le ministre nous avait dit, aux audiences publiques du printemps passé: Oui, j'ai fait du cheminement; j'ai fait du cheminement et j'aime autant vous le dire, quand je suis rentré en commission parlementaire, ce n'est pas ça, l'opinion que j'avais de vous autres, les CLSC. J'ai fait un maudit bout de chemin. On est très heureux de ça.

M. Côté (Charlesbourg): Que les CLSC aient fait un bout de chemin?

M. Trudel: Non, le ministre.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Trudel: Que le ministre ait fait ce grand bout de chemin là-dessus. Si on était capables de le traduire ici, je pense qu'il y aurait un degré de cohérence utile et nécessaire. Je pense qu'il y aurait un degré de cohérence qui serait utile, sinon nécessaire, dans l'objectif général poursuivi à long terme.

M. Côté (Charlesbourg): Je pense que l'objectif est clair. Moi, je ne renie pas du tout ce que j'ai dit. Quand on parle de première ligne, de mettre cette emphase-là au niveau des CLSC et qu'il y ait un signal, que ce soit un signal très clair, puis très évident, bon, je n'ai pas de... Évidemment, lorsqu'on vient le camper sur une manière législative, c'est un petit peu plus difficile. On s'aperçoit qu'on dit bien des choses et qu'on ne sait pas ce que ça veut dire.

M. Trudel: Y compris "services sociaux courants", y compris le "courants" qu'on vient de dire.

M. Côté (Charlesbourg): Bien, oui. En tout cas. Alors, évidemment, la Fédération des CLSC, qu'on a entendue la semaine dernière, a admis

que dans les services de santé il y avait les services médicaux courants. Mais elle aussi...

M. Trudel: Oui, oui, oui.

M. Côté (Charlesbourg): ...disait que c'était un signal. Je ne sais pas, moi, si c'est dans la loi... La loi, "c'est-y" pour un signal? Comment le juge va interpréter ça quand il va voir ça? Il va dire: C'est un signal qu'ils voulaient donner? Je l'ai manqué.

Quand vous regardez l'article 55, on dit à 55: La mission d'un centre hospitalier est d'offrir des services diagnostiques et des soins médicaux généraux et spécialisés. À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre reçoit, principalement sur référence...

M. Trudel: Oui.

M. Côté (Charlesbourg): C'est un signal, là.

M. Trudel: Oui, oui.

M. Côté (Charlesbourg): Et l'autre ne l'a pas. Donc, il y a là un signal assez important. C'est vrai pour d'autres types d'établissements.

M. Trudel: Oui, oui, je vous l'ai faite, la remarque tantôt, en disant...

M. Côté (Charlesbourg): Oui, oui, d'accord.

M. Trudel: ... Je suis à peu près sûr que, si l'évolution du système avait permis qu'on dise "uniquement par étage, sur référence" et que tu ne rentres que sur référence... C'est vous qui avez fait le voyage, pas moi.

M. Côté (Charlesbourg): Oui, oui.

M. Trudel: Je pense que le système finlandais, c'est uniquement sur référence...

M. Côté (Charlesbourg): Mais ça pose un certain nombre de problèmes, parce que dans les discussions avec le corps médical on s'en rend compte, si on en arrivait là...

M. Trudel: Ah oui, oui! Non, mais...

M. Côté (Charlesbourg): ...dans l'application, ça poserait des problèmes. Par exemple, un pédiatre...

M. Trudel: Oui.

M. Côté (Charlesbourg): Vous avez besoin d'aller voir un pédiatre pour votre enfant; est-ce que vous avez nécessairement l'obligation de passer par un omnipraticien qui va vous référer? Ainsi de suite, là.

M. Trudel: Ainsi de suite.

M. Côté (Charlesbourg): Bon. C'est un exemple qui a été donné et qui est patent, alors que dans d'autres cas ce n'est plus clair. Mais je ne le sais pas, ce qu'on peut ajouter pour être capables de donner un signai. Si vous avez une recette qui est intéressante, mettez-la sur la table, on va la regarder.

M. Trudel: Par rapport à "principalement sur référence"?

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

M. Trudel: Non, non, je n'en ai pas.

M. Côté (Charlesbourg): O.K.

M. Trudel: Je n'en ai pas. Je faisais juste vous signaler qu'il faut comprendre...

M. Côté (Charlesbourg): Oui, oui.

M. Trudel: ...qu'il y a une évolution dans le système et que dans cet état d'esprit il faut qu'on en arrive un jour à être uniquement sur référence, si on est capables de traverser toutes ces difficultés-là, parce que notre première ligne serait...

M. Côté (Charlesbourg): D'une efficacité.

M. Trudel: ...d'une définition et d'une **étanchéité** qui permettraient d'être sûrs qu'on a tous les services, bon, O.K., bien sûr. Ce n'est pas là-dessus... On ne peut pas en arriver avec d'autres suggestions.

Moi, c'est en complémentarité avec ça. C'est qu'il ne semble pas qu'il y ait de difficultés juridiques majeures, significatives à ce qu'on dise, quand on définit le CLSC... Là, c'est le cœur...

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

M. Trudel: ...ça, c'est vraiment six ans de travail et qu'on veut dire, en signal au public: La première ligne, ça commence là dans les établissements publics, c'est le CLSC. Qu'on n'inclut pas ça dans notre définition, il me semble qu'on ne se rend pas tout à fait au bout du chemin. C'est un signal qu'on veut donner, hein? Il y a différentes façons de donner le signal, vous venez d'en donner un exemple, par référence à 5>. Vous dites: Bien, le sous-signal constitue un renforcement du signal principal. Alors...

Le Président (M. Gauthrin): Vous voulez faire un sous-amendement? Pas de sous-amendement? Pas d'intervention? Vous êtes prêts à voter?

M. Trudel: Le souci que nous avons, c'est moins la qualification sur les services sociaux et médicaux, courants ou de première ligne...

M. Côté (Charlesbourg): De première porte?

M. Trudel: ...que le signal sur l'établissement, que c'est la première porte. Dans ce sens-là, on pourrait dire aussi: La mission d'un centre local de services communautaires est d'offrir à la population du territoire qu'il dessert, comme établissement de première ligne, des services de santé.

M. Côté (Charlesbourg): En tout cas, c'est moins large.

M. Trudel: Il faut reconnaître qu'il n'est pas le seul, le CLSC, en première ligne. Le cabinet privé est de la première ligne.

M. Côté (Charlesbourg): Le cabinet privé, oui, c'est vrai.

M. Trudel: Le cabinet privé est de la première ligne.

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

Le Président (M. Gauthrin): Est-ce que vous en faites un sous-amendement sur...

M. Trudel: Bien, attendez un petit peu pour...

M. Côté (Charlesbourg): Peut-être juste essayer de vérifier avec les légistes chez nous si...

Le Président (M. Gauthrin): Bon! Alors, vous faites une petite vérification juridique? Alors, on suspend pendant cinq minutes? Vous êtes prêts?

M. Côté (Charlesbourg): Non, on vérifie.

Le Président (M. Gauthrin): Bon, alors on suspend cinq minutes pour vérifier.

M. Côté (Charlesbourg): Mais vous barrez les portes pour que personne ne sorte, hein!

Le Président (M. Gauthrin): Non, non, moi je ne peux pas sortir.

Bon! Petite suspension. Cinq minutes de suspension.

(Suspension de la séance à 13 h 23)

(Reprise à 13 h 26)

Le Président (M. Joly): Nous avons repris nos travaux.

M. Trudel: M. le ministre, voulez-vous le répéter? Parce que ce n'était pas ouvert.

M. Côté (Charlesbourg): Ah! Ce n'était pas ouvert?

Une voix: Non.

M. Côté (Charlesbourg): O.K.

Le Président (M. Joly): Il n'y avait pas de mise au jeu.

M. Côté (Charlesbourg): Donc, ça se lirait, M. le Président, comme suit.

M. Gauthrin: M. le Président, est-ce que vous pouvez faire vérifier que les gens ne fument pas au cours de la commission, s'il vous plaît?

Une voix: C'est fait. C'est éteint partout.

Le Président (M. Joly): Oui. D'ailleurs, je pense que c'est...

Une voix: Les gens ont éteint.

M. Trudel: Sitôt que le bouton est allumé, il y en a un autre qui s'allume. C'est comme les vases communicants: stoups!

Le Président (M. Joly): C'est parce qu'on n'avait pas ouvert encore.

Mme Demers: Un qui s'éteint puis l'autre qui s'allume.

M. Trudel: Ça "exteint" l'autre. C'est comme un ordinateur, cette affaire-là.

Une voix: Les ex-fumeurs, là, c'est comme ça!

M. Côté (Charlesbourg): Vous voulez dire, M. le Président, que, quand vous avez dit que vous n'avez pas ouvert, c'est parce qu'on n'avait pas allumé les lumières et les gens fumaient à la noirceur?

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Joly): C'est une façon de s'identifier. Ha, ha, ha!

M. Côté (Charlesbourg): Alors, ça se lirait comme suit: La mission d'un centre local de services communautaires est d'offrir en première ligne, à la population du territoire... ta, ta, ta, ta, ta. Évidemment, ce qu'on dit, c'est que ce n'est pas exclusif, parce qu'il y a des services de première ligne qui sont donnés dans les cabinets privés, à l'urgence dans un centre hospitalier, en

clinique externe dans un centre hospitalier, et qu'à l'inverse aussi, par exemple, un centre hospitalier pourrait référer à un CLSC quelqu'un pour les services de maintien à domicile.

M. Trudel: Même sans amende, il peut faire ça! Très bien!

M. Côté (Charlesbourg): Comment? Même sans...

M. Trudel: Même sans amende, il peut faire ça!

M. Côté (Charlesbourg): Oui, oui, mais ça va être la responsabilité du directeur général.

M. Trudel: Ça va être le "green hornet" du système?

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Trudel: Ça va, là-dessus.

M. Côté (Charlesbourg): Ça va.

Le Président (M. Joly): Il s'agirait de revoir l'amendement.

M. Trudel: Bon. L'autre morceau, évidemment, M. le ministre, c'est donc un centre local de services communautaires. Mais, dans sa définition, point d'allusion et point de description sur sa mission quant au communautaire.

M. Côté (Charlesbourg): Ou dans leur milieu de vie. C'est ça qui est ajouté comme amendement et qu'on a dit à la Fédération des CLSC, la semaine dernière, quand elle a posé la question, qu'il y avait un amendement qui était dans ce sens-là et qui le dit bien. Lorsque vous regardez, "à cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre s'assure que les personnes qui requièrent de tels services pour elles-mêmes ou pour leurs familles soient rejointes, que leurs besoins soient évalués et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations ou dans leur milieu de vie, à l'école, au travail ou à domicile ou, si nécessaire, s'assure qu'elles soient dirigées vers les centres, les organismes ou les personnes les plus aptes à leur venir en aide", rappelez-vous la question que j'ai posée: Le communautaire, si pour eux ça voulait dire s'occuper de l'assurance-chômage, comme on l'a déjà vu dans certains cas, et je ne pense pas que ce soit la vocation des CLSC, là, avec ce qu'on leur donne actuellement au niveau de la jeunesse et des personnes âgées, c'est déjà une charge assez importante. Mais on a accepté d'apporter l'amendement pour qu'il y ait une signification, "ou dans leur milieu de vie". C'est ça, le volet communautaire.

M. Trudel: Mais est-ce que je pourrais poser la question à l'inverse? Il semble y avoir une raison fondamentale de ne pas l'inscrire, le mot "communautaire". C'est quoi, la motivation, là-dessus? Bien, là-dessus, c'est quoi, la motivation de vouloir l'inscrire?

M. Côté (Charlesbourg): C'est simple: l'action communautaire. On l'a vu. Je pense qu'il ne faut pas se fermer les yeux.

M. Trudel: Non, non!

M. Côté (Charlesbourg): On l'a vu dans le passé où effectivement... D'ailleurs, des CLSC ont senti le besoin, eux aussi, de resserrer l'exercice de la mission. Le rapport Brunet a aussi fait un travail à ce niveau-là. C'est pour ça que, quand on disait tantôt que j'ai fait beaucoup de chemin, ils en ont fait passablement aussi. À ce niveau-là, je pense que l'action communautaire, c'est beaucoup trop large pour ce qu'on veut donner comme mission aux CLSC.

On me signale, d'autre part aussi, que - ça ne m'avait pas frappé, c'est pour ça qu'une commission parlementaire, c'est toujours formateur. Évidemment, c'est toujours personnel; on en retire ce qu'on peut.

M. Trudel: Ça, M. le ministre, est-ce que cette remarque pourrait être expédiée au **Devoir**, particulièrement à M. Jean Francoeur?

M. Côté (Charlesbourg): Au journal **Le Devoir**.

M. Trudel: Ha, ha, ha!

M. Côté (Charlesbourg): Lorsqu'on lit à l'article 54 maintenant: La mission d'un centre local de services communautaires est d'offrir - puisqu'on a l'amendement d'adopté maintenant - en première ligne à la population du territoire, c'est le seul de tous les établissements auquel on fait référence à une notion de population. Donc, ça, c'est déjà communautaire.

M. Trudel: Oui, oui. Oui, oui, ça, là-dessus, c'est une...

M. Côté (Charlesbourg): Mais c'est le seul qui...

M. Trudel: Vous marquez un bon point. Est-ce que vous m'avez dit il y a quelques secondes qu'il y a eu d'autres discussions avec la Fédération des CLSC et qu'ils sont d'accord? Je vous le dis bien candidement: Est-ce qu'ils sont d'accord à ce que, dans leur milieu de vie, ça comble la volonté des CLSC actuellement en place de continuer leur action communautaire et, par

ailleurs, sur le fil du ministre, de maintenir la vocation auprès de la population en général? C'est parce que le sens du communautaire, effectivement, c'est une notion sur laquelle il n'y a pas une seule et même définition. Je vous le demande bien candidement.

M. Côté (Charlesbourg): Je pense qu'ils reconnaissent qu'il y a un progrès de fait par rapport au projet de loi 120, quant aux amendements qu'on apporte. Évidemment, ce qu'ils souhaitaient, c'est qu'on apporte certaines précisions sur le communautaire, mais sur certains services, de reconnaître la dimension communautaire de certains services, et je pense qu'à partir de ce qu'on a l'intérieur il y en a un bon bout de fait. Je ne peux pas vous dire aujourd'hui s'ils sont pleinement satisfaits ou satisfaits moyennement, mais il y a au moins un progrès à ce niveau-là par rapport à ce qu'on avait à l'origine. Mais, déjà, la semaine dernière, par la question que j'avais posée, c'est Mme Vaillant qui a répondu, il y avait déjà pour eux une volonté aussi de restreindre la portée du communautaire. On me dit qu'après une consultation sommaire...

Une voix: Comme si ça avait été fait...

M. Côté (Charlesbourg): Non, non. Aujourd'hui.

Une voix: Aujourd'hui.

M. Côté (Charlesbourg): Cet après-midi.

M. Trudel: Moi, je n'ai pas vu à gauche. Je vous regardais, M. le ministre.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Côté (Charlesbourg): Ha, ha, ha! On me dit que...

M. Trudel: Moi aussi, j'ai mon fil.

M. Côté (Charlesbourg): On me dit que ce serait satisfaisant.

M. Trudel: Il y a toujours moyen sur un fil. M. le ministre, une question. Un exemple, pour être sûr, seulement, que l'on s'entend, un exemple très très près de moi dans le vécu d'un député. Est-ce que, pour vous, de ressaisir, de resserrer un peu la mission des CLSC, dans l'esprit de Brunet et dans l'esprit de la Fédération des CLSC, des CLSC eux-mêmes - il y a eu du cheminement là-dedans, en rapport avec ou dans leur milieu de vie... Est-ce que, par exemple, un accidenté du travail qui a des difficultés avec son dossier à la CSST et qui ne sait plus où se réfugier pour avoir de l'assistance et qui aboutit, qui se réveille à son CLSC, c'est

de l'action communautaire, pas de l'action communautaire, c'est du service de première ligne, ça pourrait être du service de première ligne qui fasse en sorte qu'on l'aide dans ses conditions de vie au niveau du service social courant?

M. Côté (Charlesbourg): Bon! Il y a une philosophie quant à la définition des missions: un noyau dur et de la périphérie qui peut s'ajouter, mais de concertation. Donc, entre nous autres, ça ne fera certainement pas partie du noyau dur du CLSC.

M. Trudel: Non, non. On s'entend.

M. Côté (Charlesbourg): Non, non. Quand vous soulevez un cas comme celui-là, je trouve que le Protecteur du citoyen fait tellement son ouvrage que, normalement, il devrait être réglé ou accessible. Ha, ha, ha!

M. Trudel: Non, il n'a pas le droit de s'occuper de ça. Ha, ha, ha! C'est bon.

M. Côté (Charlesbourg): Le noyau dur étant le noyau dur, il peut y avoir une certaine périphérie autour. Mais la réponse qu'on a eue sur l'assurance-chômage, dans mon esprit à moi, vaudrait aussi pour un cas comme celui-là parce que c'est exactement le même genre de démarche qui a été fait. Maintenant, ce ne sera certainement pas le dossier majeur du CLSC. Mais, évidemment, devant un individu qui, à un point de service, dans une partie de votre comté, et c'est la seule ressource gouvernementale qu'il y a là, à qui il peut parler pour tenter d'avoir du support... Si c'était à Rouyn-Noranda-Témiscamingue, je serais inquiet, je vous le dis tout de suite.

Une voix: Qu'est-ce que vous avez dit?

M. Côté (Charlesbourg): Si c'était à Rouyn-Noranda, dans la ville de Rouyn-Noranda, je serais très inquiet. Cependant, si c'est un point de service qui est dans une sous-région où c'est le seul bureau gouvernemental, si on peut s'exprimer ainsi, où il peut avoir un accès pour tenter de se démerder, je pense qu'il faut donner une certaine souplesse, à ce moment-là, pour intervenir sur des choses. Mais moi, je vous dis qu'à un moment donné j'ai reçu, vous avez dû le recevoir aussi... J'ai vécu comme expérience les familles monoparentales qui me demandent un rendez-vous au bureau de comté, qui viennent me voir et qui sollicitent mon support pour fonder une coopérative pour avoir des logements pour des familles monoparentales. La cause est extraordinaire, la cause est bonne, je n'ai pas de problème avec ça. Il y avait une quatrième personne qui était avec eux, qui était plus articulée. Quand je lui ai demandé ce qu'elle

faisait, elle m'a dit qu'elle travaillait au CLSC; donc, j'étais un petit peu plus mal à l'aise, un petit peu plus mal à l'aise. Et je ne suis pas sûr que c'est ça qu'on recherche dans les CLSC, très honnêtement. Donc, à partir de ça, il y a des circonstances particulières où l'individu est un peu pris avec un cas. Si c'est un cas qui vise à aller en centre hospitalier, qui est avec la mission du ministère d'une manière très claire, ça me paraît plus évident que la SAAQ, la Société de l'assurance automobile, malgré le fait que ce n'est pas un guichet unique; ce n'est pas un guichet unique pour tous les problèmes du gouvernement qui devraient se ramasser là. Tantôt, tu pourras te retrouver avec un problème de transport, il y a un trou dans la route et tu veux le faire boucher, alors...

M. Trudel: Les rapports d'impôt.

M. Côté (Charlesbourg): Je pense qu'il y a des limites. Il faut laisser - les rapports d'impôt, oui - une certaine marge de manoeuvre parce qu'il y a des cas qui peuvent être, à l'occasion, pathétiques.

M. Trudel: C'est que ça fait partie de la difficulté - oui, effectivement - que nous avons de saisir le début et la fin de la définition...

M. Côté (Charlesbourg): Du communautaire...

M. Trudel: ...d'action et de service communautaire et ce qui est individuel et ce qui est vraiment communautaire - pas sur votre exemple en soi. Vous étiez pas mal plus mal à l'aise de dire: Le quatrième qui avait organisé tout ça - organisé tout ça, en tout cas - qui était dans le groupe, ça ne reflétait pas tout à fait votre idée du communautaire. Sauf que, d'un autre bout, vous vous disiez certainement: Si, pour les monoparentales, j'aide et un organisme aide à solutionner un problème, une situation qui, on le sait - et là, c'est peut-être un volet de la lutte à la pauvreté - fait que ces gens-là seront, par exemple, dans une coopérative de logements sans but lucratif, le CLSC va avoir aidé à régler un certain nombre de problèmes - je suis toujours mêlé, je ne suis pas du **Bas-du-Fleuve**, moi non plus, je suis comme Mme Denis, en aval - avant, pour nous permettre d'avoir moins de problèmes après. Je ne vous demande pas une définition et je n'ai pas à vous en donner non plus. Tout ce que je veux comprendre, c'est, pour les fins...

M. Côté (Charlesbourg): Juste pour...

M. Trudel: Oui.

M. Côté (Charlesbourg): ...tenter de pousser un petit peu plus loin cet exemple-là et vous donner mon opinion, plus loin. D'abord, mes

familles monoparentales n'avaient pas besoin du CLSC pour venir me voir, elles étaient capables de me voir sans le CLSC. Et le dossier aurait cheminé de bonne manière, de la même manière. Quand on prend une personne, qu'elle soit à quart de temps, à demi-temps ou à plein temps, sur ce genre de dossier-là, sur le plan fondamental de la mission, le noyau dur du CLSC, c'est le maintien à domicile, c'est la jeunesse et l'enfance, l'enfance et la jeunesse. Quant à moi, j'aurais choisi de donner ça au noyau dur, comme ressource, parce qu'il ne manque pas de cas à aider là. C'est dans ce sens-là que je veux dire ça. Effectivement, dans le passé, on a galvaudé la recherche communautaire; on s'en est servi pour à peu près toutes sortes de choses, et tout le monde a compris maintenant qu'il fallait la resserrer, mieux l'encadrer. Je pense que ce **travail-là** s'est fait, je ne dirais pas dans tous les CLSC au Québec, il en reste encore quelques-uns, mais il s'est fait un travail extraordinaire avec M. Payette et Mme Vaillant, pour resserrer ces choses-là suite au rapport Brunet, et ainsi de suite, une bonne collaboration avec le ministère aussi. Ça s'est resserré passablement. Mais il ne faudrait pas retomber, non plus, par une définition qui serait plus large qui prêterait à interprétation où on dit: On rouvre le bar et on se sert, il n'y a pas de problème.

Donc, le noyau dur est clair. Il y a de la périphérie forcément qui va aller autour compte tenu de toutes sortes de circonstances. Ça peut être un isolement, sur le plan géographique, d'un point de service qui fait que la communauté va se référer. Ça serait plus inquiétant si c'était le cas dans des milieux très urbanisés où il y a une panoplie de services qui sont à la disposition des gens.

M. Trudel: Ce que j'avais en tête aussi comme élément de réflexion et de référence - je le dis un peu à la blague, probablement que j'ai commis un crime de lèse-majesté, non un crime de "lèse-Côté" - c'est lorsque, dans une situation similaire, des usagers, la population, sont venus au bureau du député pour un problème de transport en commun à **Rouyn-Noranda**, de suppression du transport en commun, et là, ça touchait très directement, évidemment, les classes les plus démunies, et qu'après en avoir discuté et échangé sur le moyen pour en arriver à défendre leurs intérêts, moi, je les ai référés au CLSC, à l'organisation communautaire qui, elle, en a pris charge avec les usagers et qui, d'ailleurs, a réussi avec l'organisme officiellement responsable, qui s'appelle la municipalité, à trouver une solution, mais parfaite là-dessus, dans votre contexte à vous, est-ce que c'est un crime de lèse-mission?

M. Côté (Charlesbourg): À l'organisme communautaire, non, parce qu'il faut se dire aussi qu'il y a un ensemble d'organismes corn-

munautaires qui sont effectivement subventionnés, aidés, qui sont là aussi pour, finalement, remplir une partie...

M. Trudel: Non, non, je veux dire, c'est un groupe de personnes que j'ai référées au CLSC qui n'étaient pas un organisme communautaire.

M. Côté (Charlesbourg): Non, non, c'est parce que vous avez dit: Au CLSC et organisme communautaire. Alors, c'est davantage, je pense, le travail de l'organisme communautaire. Évidemment, il n'y aurait pas une sanction du ministre qui serait bien choqué et qui dirait: On va te couper le budget au CLSC parce que tu t'en es occupé. Il faut laisser là-dessus une certaine souplesse, mais il ne faut pas que ce soit une souplesse où les gens vont en profiter pour faire n'importe quoi avec ça. Quand on parle de noyau dur et de périphérie possible en concertation avec le milieu, évidemment ça va faire appel au jugement des gestionnaires à ce niveau-là, mais, connaissant déjà que le noyau est dur, puis qu'il est majeur, ça va être le maintien à domicile et ça va être la jeunesse.

M. Trudel: Je le note, ça. La loi se fait toujours sous l'empire de la philosophie qu'un ministre véhicule quant aux dispositions législatives réglementaires. Vous, vous croyez à ça, l'action communautaire, mais pas débridée, c'est ce que vous dites. Pas débridée, mais vous croyez à ça, l'action communautaire. Je ne répète pas ça pour vous tirer les vers du nez ou essayer de vous faire dire ce que vous ne voulez pas dire. Si vous le voulez, vous le dites. (13 h 45)

M. Côté (Charlesbourg): Vous allez en tirer longtemps avec le nez que j'ai là.

M. Trudel: C'est que j'ai d'autres choses de latent, je vous le dis. Évidemment, ça se réfilete tantôt; là, ça va être maintenant aux régies régionales au niveau des moyens parce que ce que je note, c'est votre mot "souplesse" au niveau de l'application de la définition et de l'oxygène que vous voulez donner aux régies régionales, mais dans un cadre, avec un noyau dur, puis il y a de la périphérie alentour. Je veux que ce soit bien compris que la périphérie alentour, tantôt ça va faire appel à une question de jugement, je dirais, des pairs à la régie régionale et je ne veux pas que personne en arrive... je ne veux pas qu'on en arrive généralement à dire: Ah! Vous savez, à l'époque, lorsqu'on a défini la mission des CLSC, l'action, comme si le mot "communautaire" n'apparaît pas là, c'est parce que l'intention du législateur, donc du ministre responsable, à l'époque, c'était de dire: Non, l'action communautaire, ça va faire; il faut mettre la pédale très très très douce là-dessus. Ce n'est pas ça que j'ai entendu et je suis content de ne pas entendre ça.

M. Côté (Charlesbourg): Ce qu'on comprend sur le plan de l'organisation, c'est que vous allez avoir un territoire ou des sphères qui vont être occupés par le communautaire. Un communautaire subventionné, qui va, lui, occuper une certaine partie du champ. On ne doit pas se retrouver dans une situation où un CLSC va occuper, par du personnel, une partie du terrain qui est occupée par le communautaire. On s'est retrouvé dans ces situations-là, où il y avait une compétition du communautaire par rapport au communautaire du CLSC. Les CLSC qui ont évolué en délaissant la partie communautaire ont créé des organismes communautaires. Des CLSC ont créé des organismes communautaires pour s'occuper d'un certain nombre de choses qu'eux-mêmes ne pouvaient pas s'occuper et qui sont allés chercher des subventions au SOC. Mon CLSC a créé, moi, une popote...

M. Trudel: Volante.

M. Côté (Charlesbourg): ...une popote roulante.

M. Trudel: Volante, roulante.

M. Côté (Charlesbourg): Bon.

M. Trudel: En Abitibi, c'est plus grand. On dit: La popote volante.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Côté (Charlesbourg): Donc, à partir de ça, ce sont des initiatives qui sont bonnes et qu'il faut continuer, je pense, d'encourager. En contrepartie, lorsqu'on faisait du maintien à domicile et que la tonte de la pelouse faisait partie du maintien à domicile, c'est une notion qui est un peu large à mon goût, là. Tout ça doit se resserrer à un moment donné parce que, évidemment, c'est - on l'a dit - des soins cliniques à la personne dans le maintien à domicile, faits par les CLSC; deuxièmement, par des organismes communautaires, un support qu'on peut appeler plus domestique. Il faut être capable de bien départer les choses, le mieux possible, tout en laissant effectivement aux régies ce qu'on s'est toujours dit, et depuis le début, ça ne se dément pas encore, que les régies régionales sont encore mieux placées, malgré le pouvoir central d'une capitale avec tous les problèmes que ça va supposer aussi, les régies régionales sont encore les mieux placées pour mieux adapter leurs plans régionaux d'organisation de services à la réalité de chacun des milieux et des sous-territoires. Donc, effectivement, il faut laisser à ce niveau-là de la souplesse.

M. Trudel: Oui, parce qu'il ne faudrait pas non plus en arriver, ce n'est pas ce que j'ai

entendu, mais il ne faudrait pas non plus en arriver à ce qu'on se dise, au CLSC, quand il y a une situation de nature communautaire: Ah! moi, je ne m'occupe pas de ça; je ne m'occupe pas de ça, il y a un groupe communautaire. Ça peut se faire également sur références. Le CLSC dit: Bien oui, on a aidé à créer un groupe communautaire qui s'occupe de tels problèmes, qui est subventionné dans le système et qui a les instruments pour t'aider là-dessus. Je pense que ça va de soi. Ça va sur cette dimension.

L'autre dimension de la mission des CLSC en ce qui concerne le fait d'offrir à la population du territoire des services de santé et des services sociaux courants, c'est la notion de la promotion, promotion de la santé et des services sociaux; promotion de la santé et du bien-être. Il y a toute une école de pensée aussi qui va au-delà de la prévention, il y a tout un champ d'activité qui s'appelle donc la promotion de la santé et du bien-être. La population que j'ai à desservir, il faut aussi que la notion de base, ça ne soit pas de réduire uniquement la prévalence et l'incidence des problèmes qui affectent la personne et, je ne parle pas **ultimement**, mais la communauté et l'incidence sur la personne. Il y a aussi une responsabilité au niveau de la promotion, promotion de la santé et des services sociaux. Vous le dites, ça va être, dans la mission, le seul organisme, pour lequel on fera référence, pour offrir des services à la population du territoire.

En termes de promotion de la santé, on a eu des discussions avec différents groupes là-dessus. Il y a une école de pensée. Il y a une responsabilité, pas une responsabilité, il y a une façon autre de voir les choses aussi aujourd'hui qui dit que c'est aussi une dimension importante qu'on fasse la promotion de la santé et du mieux-être. Ne serait-ce que pour rejoindre la responsabilité individuelle aussi, individuelle et collective que vous mentionniez lorsqu'on a discuté les éléments de principe aux premiers articles de la loi, est-ce qu'il y a eu une longue réflexion et pourquoi la dimension de promotion de la santé n'est-elle pas incluse à ce moment-ci dans la mission des CLSC?

M. Côté (Charlesbourg): Elle n'est pas exclue, mais dans la réorganisation de nos départements de santé communautaire, par région, avec une nouvelle structure, chapeautés de manière plus ferme sur le plan provincial et avec les régions, le noyau dur va davantage être sous la férule de la région qui, elle, agira en concertation ou désignera, peut-être, tantôt un CLSC, tantôt quelqu'un d'autre ou les deux, donc complémentaires, sur le plan de la promotion et de la prévention. Mais cette **organisation-là** va relever, donc, du niveau régional. On a toujours dit que la régie ne dispenserait pas de services dans ce domaine-là aussi, mais c'est sujet à un chapeau unique, donc une direction régionale qui

est extrêmement importante à ce niveau-là pour être capable de coordonner pour que ce ne soit pas tout le monde n'importe quand, n'importe où qui va se charger de faire la promotion et la prévention. Donc, à ce niveau-là, le message est assez clair sur le plan de l'articulation et on a eu de très très longs débats avec, en particulier, les départements de santé communautaire, plusieurs rencontres, et ça...

M. Trudel: En avez-vous eu 32 ou 16?

M. Côté (Charlesbourg): On a commencé à 32.

M. Trudel: Rencontres. "C'est-u" 32 ou 34?

M. Côté (Charlesbourg): 32.

M. Trudel: 32.

M. Côté (Charlesbourg): On a commencé à 32, on a eu de très très bonnes discussions et chacun s'est retroussé les manches, et je pense qu'on en arrive à une solution qui est maintenant pas si mal. D'ailleurs, ils ont hâte qu'on adopte le projet de loi 120 pour avoir un signal public sur la volonté gouvernementale, ministérielle...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Côté (Charlesbourg): ...et qu'on voit des gestes quelque part. Alors, je leur dis: dans quelques semaines...

Le Président (M. Joly): ...le danger...

M. Trudel: Vous, M. le Président, présidez, là.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Trudel: Mais, là, les fruits des discussions ont été déposés où dans le panier?

M. Côté (Charlesbourg): On doit les retrouver, j'imagine, dans les articles... As-tu les articles?

M. Lamarche: Oui, c'est plus à santé publique, dans le bout de l'article 283.

M. Côté (Charlesbourg): Si on crée une direction de la santé publique - et je pense que c'est effectivement une très bonne chose - et qu'on confie des responsabilités à la régie régionale, il y a donc une obligation de coordination, ce qui n'est pas nécessairement le cas au moment où on se parle. Donc, ça n'exclut pas les CLSC. Ça ne veut pas dire que tous les CLSC seraient impliqués. Il y a une obligation de coordination et ça peut tomber dans la mission d'un CLSC, **dépendamment** de l'organisation qu'on

fera sur le plan régional. Mais ça n'exclut pas d'autres, non plus. Ça n'exclut pas les centres hospitaliers, ça n'exclut pas les autres, parce que c'est... Ce n'est pas une affaire... Le danger qu'on a expliqué en cours de route, c'est que, si ça devient l'affaire de un, ça peut être l'affaire de un, mais pas des autres du tout, et que, finalement, l'objectif poursuivi ne soit pas atteint. Alors, il faut que ce soit véritablement la responsabilité de tous, mais sous la responsabilité d'une organisation bien structurée.

Le Président (M. Joly): Mme la députée de Bourget.

Mme Boucher Bacon: Oui. Lorsque la Fédération des CLSC est venue, elle nous avait dit de bien définir la mission des services des CLSC. Et moi, j'ai reçu, à mon bureau, certaines recommandations de mon CLSC à l'effet que eux aussi voulaient bien définir la mission du CLSC. Est-ce qu'il va y avoir d'autres places explicatives, à part l'article 54, où on va définir ce qu'est les services de santé? Est-ce qu'il va avoir le droit de donner - je ne sais pas, moi - les vaccins à un épileptique? Est-ce qu'en cas d'épidémie ça va être eux? Différentes missions? Est-ce qu'il y a d'autres endroits qu'à l'article 54 où on va bien définir ce que va être les services de santé? Et, relativement au communautaire, est-ce qu'il y a une identification plus spécifique qu'on va pouvoir leur dire?

M. Côté (Charlesbourg): Ça va venir davantage par des programmes-cadres qui vont mieux définir, évidemment, les limites. Parce que, demain matin, dans les services médicaux courants, on pourrait offrir n'importe quoi, n'importe quand, et je pense que c'est par les définitions de programmes-cadres que ça va venir ultérieurement.

Mme Boucher Bacon: Par les programmes-cadres.

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

Mme Boucher Bacon: Et les 24 heures ou, enfin, si c'est moins de 24 heures, est-ce que c'est par les programmes-cadres aussi?

M. Côté (Charlesbourg): Oui. C'est par une organisation de services qui n'est pas dans la loi. C'est sur le plan administratif.

Mme Boucher Bacon: Parce que j'avais peur, quand j'ai vu la définition de l'article 54, que plus on laisse place à une ouverture, plus il y a de l'abus. Si on restreint pour le législateur...

M. Côté (Charlesbourg): C'est les programmes-cadres qui vont venir baliser avec les mesures administratives qui suivent.

Mme Boucher Bacon: Je vous remercie.

Le Président (M. Joly): Est-ce que l'amendement à l'article 54 est adopté?

M. Trudel: Quoi? Le...

Le Président (M. Joly): L'amendement.

M. Trudel: On ne peut pas adopter l'amendement, on n'a pas fini avec l'article.

Le Président (M. Joly): Bon. Allez, M. le député.

M. Trudel: Ce ne sera pas long.

Le Président (M. Joly): C'est parce que je vous voyais, vous...

M. Trudel: Voulez-vous qu'on adopte tout de suite l'amendement?

M. Côté (Charlesbourg): L'amendement est adopté, M. le Président.

M. Trudel: Adopté. Bon. Ça fait un petit bout de réglé.

Le Président (M. Joly): L'amendement est adopté. Parfait. Merci.

M. Trudel: À l'article 57, vous allez apporter un papillon.

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

M. Trudel: De bien méchantes langues...

M. Côté (Charlesbourg): Comment?

M. Trudel: De bien méchantes langues au ministère ont prétendu que l'Opposition serait prise entre Michel et Jeanne d'Arc - ce qui est absolument faux - au niveau des centres de jour. Est-ce que là, parce qu'il faut le traiter en même temps ici...

M. Côté (Charlesbourg): Parce que vous considérez que l'histoire a déjà réglé le cas de Jeanne d'Arc.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Joly): Elle, c'est qu'il n'aimait pas la façon d'en finir.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Trudel: Je peux aimer la méthode.

Le Président (M. Joly): Sujet brûlant, quoi.

M. Trudel: Je vais demander l'explication tout de suite au ministre sur l'article 57 parce que ça va peut-être couper court à mon argumentation quant aux centres de jour.

M. Côté (Charlesbourg): La décision que nous avons prise, c'est que les centres de jour vont être rattachés aux centres d'hébergement et de soins de longue durée. D'abord, parce qu'il y en a, quoi? 92 actuellement qui sont...

Une voix: Au-delà même.

M. Côté (Charlesbourg): Au-delà d'une certaine, je pense, qui sont déjà rattachés aux centres d'hébergement et il y en a, si ma mémoire est fidèle, peut-être sept ou huit de complétés au niveau des CLSC. Donc, les centres de jour vont être rattachés aux centres d'hébergement et de soins de longue durée. Si c'est la réponse précise que vous vouliez, bien, c'est celle-là.

M. Trudel: Là, il y en a 92 qui sont rattachés à des centres d'hébergement.

M. Côté (Charlesbourg): Une certaine actuellement, contre sept ou huit...

M. Trudel: Combien sont rattachés à des CLSC? Le savez-vous?

M. Côté (Charlesbourg): Sept ou huit, je pense. Sept ou huit.

M. Trudel: Et là, on va les...

M. Côté (Charlesbourg): Écoutez, là. Je pense que...

M. Trudel: Je peux compléter ma question. Ça va permettre de...

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

M. Trudel: Allez-y.

M. Côté (Charlesbourg): La question qui vient après ça, c'est: Est-ce que vous allez prendre des centres de jour qui sont dans les CLSC actuellement pour les envoyer aux centres...

M. Trudel: C'est ça.

M. Côté (Charlesbourg): Je pense qu'il faut que ça se fasse avec intelligence. On dit, dans le développement: Ça ne sera plus dans les CLSC, ça va être dans les centres d'accueil d'hébergement. S'il y a des places où ça peut se faire en toute harmonie, ça va se faire. Si ça ne peut pas se faire, ça ne se fera pas, ça va rester comme c'est là. Évidemment, il faut partir de quelque

chose et à quelque part. Même si, demain matin, on décidait que tous les centres d'hébergement et de soins de longue durée ne dépendent plus des centres hospitaliers, on n'est toujours bien pas pour partir avec un étage de l'hôpital, avec les lits...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Côté (Charlesbourg): ...et dire: On va aller rattacher ça à un centre d'accueil à quelque part. Il faut avoir un sens pratique et il faut avoir aussi une souplesse à ce niveau-là sur le plan du principe. Si on était dans du neuf, on n'aurait pas de problème, mais comme c'est déjà en place, je pense qu'il faut avoir une certaine souplesse sur le plan de l'analyse pour voir ce qu'on fait avec.

M. Trudel: Qu'est-ce que le ministre...

Le Président (M. Joly): Est-ce que vous permettez une question? Je vous laisse aller.

M. Trudel: Non, allez-y.

Le Président (M. Joly): Juste une brève question, M. le ministre. Est-ce qu'il se pourrait qu'un jour on puisse voir un centre de jour rattaché à un centre privé conventionné? (14 heures)

M. Trudel: C'est une question que j'avais...

M. Côté (Charlesbourg): Évidemment, si on était dans une situation où, sur un territoire donné, il n'y a qu'un centre privé conventionné, un territoire de MRC, et qu'il n'y a pas d'autres centres d'accueil publics et qu'il n'y en a pas de prévu...

Le Président (M. Joly): Il n'y a pas d'alternative.

M. Côté (Charlesbourg): ...pas d'alternative, je ne pense pas qu'on puisse priver la population d'un centre de jour où elle en a besoin, mais, dans mon idée, il me semble que ça va être l'exception plutôt que la règle.

Le Président (M. Joly): Parfait. Merci.

M. Côté (Charlesbourg): Toujours sous l'optique que ce n'est pas pour donner du bénéfice aux centres d'accueil privés, mais davantage à la population qui en a besoin.

Le Président (M. Joly): Oui, définitivement.

M. Trudel: Vous répondez à ma première question. Évidemment, dans ce qui est en place, on va agir avec discernement et intelligence et on va adopter la meilleure solution, compte tenu de la situation concrète dans laquelle se situe tel

ou tel autre centre, tel ou tel centre de jour. Est-ce que ça veut dire que dorénavant, avec la définition que vous avez faite que lorsque vous sera expédié un PROS de la région de l'Ouataouais, un plan régional d'organisation de services...

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

M. Trudel: ...et que la régie régionale vous expédie un PROS dans lequel elle dit: Bon, je ne sais pas, à Aylmer...

M. Côté (Charlesbourg): On vous recommande de le bâtir en CLSC au lieu du centre d'accueil d'hébergement, au lieu du centre d'hébergement.

M. Trudel: Non, non, non: Il y aura un centre de jour; nous, on pense que, compte tenu de telle ou telle dimension, un centre de jour pourrait être administré sous la responsabilité d'un CLSC, et avec les explications et les motivations.

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

M. Trudel: Ce serait quoi votre réaction?

M. Côté (Charlesbourg): Ce n'est pas exclu. Ce n'est pas exclu automatiquement pour la simple et bonne raison qu'on a, à l'intérieur, une prérogative où il faut examiner la situation.

M. Trudel: C'est ça.

M. Côté (Charlesbourg): Peut-être que c'est plus pratique et que c'est plus intelligent de le faire comme ça.

M. Trudel: C'est ça.

M. Côté (Charlesbourg): Donc, c'est pour ça, quand on dit que c'est la règle générale, que ce n'est pas la règle absolue. Elle n'est pas absolue la règle. Et si on prend soin de demander aux régies régionales de nous faire des plans régionaux d'organisation de services...

M. Trudel: Bien, c'est ça.

M. Côté (Charlesbourg): ...s'il y a 10 centres de jour implantés au niveau de la région et qu'elles m'arrivent avec 7 dans les CLSC et 3 dans les centres d'hébergement, là, je pense que ça va contre l'esprit général. Mais s'il y en a un sur les 10, ça peut être explicable et acceptable. L'amendement le dit. L'amendement à l'article 57 qui va être introduit dit: La mission d'un tel centre peut comprendre l'exploitation d'un centre de jour. Elle dit "peut".

Une voix: Elle ne dit pas: Pour tout centre

de jour...

M. Trudel: Peut.

M. Côté (Charlesbourg): Peut.

Une voix: Elle dit: "Peut", et c'est dans le noyau dur, par exemple. Donc, la "majeure", ça a cet avantage-là, mais il y a une flexibilité.

M. Trudel: C'est très important. Je sais bien que ça, ça traduit concrètement ce que vous avez dit tantôt par rapport à "noyau dur" ou "périphérique", mais, là, je ne sais pas si c'est bien bon pour les fins d'enregistrement. C'est très important ce que le sous-ministre dit et ce que vous dites. Donc, l'amendement à l'article 57 dit "peut comprendre l'exploitation d'un centre de jour et d'un hôpital de jour" et ça, c'est la volonté du noyau dur... ministérielle, claire. Par ailleurs, l'esprit du législateur ici, c'est de dire: Ça n'exclut pas toute autre approbation de demande d'organisation de responsabilités d'un centre de jour par un CLSC qui parviendrait au ministre via le plan régional d'organisation de services, motivée et démontrée au ministre. Le ministre dit: Actuellement, non seulement pour les cas existants, il va falloir agir avec discernement et intelligence, mais pour l'avenir aussi et pour ce qui peut se présenter, l'important, toujours, étant le service à l'usager.

M. Côté (Charlesbourg): C'est ça. Oui.

M. Trudel: Très bien. Il faut bien qu'on parle de fric un peu, M. le ministre.

M. Côté (Charlesbourg): Où ça?

M. Trudel: Ici.

M. Côté (Charlesbourg): Il n'y a pas de signe de piastre, là.

M. Trudel: Pas de signe de piastre, c'est vrai. Il n'y a pas de signe de piastre, là. Bon! M. le ministre, si on fait la comparaison avec le CLSC qui existe à cette heure-ci et le CLSC qui existera dans sa mission dans quelques minutes, dans quelques heures, dans quelques semaines ou dans quelques mois...

M. Côté (Charlesbourg): Quelques heures?

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Trudel: Il a vu remonter l'adrénaline quelque part au niveau de la volonté du législateur.

M. Côté (Charlesbourg): Vous n'allez pas nous signifier, à partir du moment où l'article 54 est adopté, que, pour vous, c'est l'essence de la

réforme.

M. Trudel: Tout le restant... Ha, ha, ha!

Une **voix:** La balance, c'est fait.

M. Trudel: Une perception sélective. Est-ce que vous estimez actuellement que le niveau de financement, pas demandé, mais requis pour le fonctionnement des CLSC, avant d'affronter ou d'être la mission d'un véritable établissement de première ligne au niveau public... Dans quel délai et à l'intérieur de quel ordre de grandeur d'enveloppe le ministre pense qu'il va y parvenir?

M. Côté (Charlesbourg): Évidemment, j'ai l'impression qu'on aura l'occasion les 15, 16, le 17, je ne sais plus trop quelle date... Je suis un des choyés du système, le maximum c'est 20 heures, donc, avec Santé et Services sociaux; on les prend toujours évidemment, compte tenu de l'importance budgétaire. On aura l'occasion de discuter, j'imagine, des crédits de manière plus détaillée. Il est clair qu'il y a des CLSC actuellement qui sont, sur la base budgétaire, sous-financés par rapport à d'autres. Il y en a qui sont de récente génération et la question que l'on doit se poser, c'est: Est-ce que tous les CLSC doivent avoir la même base budgétaire? C'est non, parce qu'il faut tenir compte d'un certain phénomène. Est-ce qu'un CLSC au centre-ville de Québec - on va me dire que j'en vise un en particulier, j'inclus le mien à Charlesbourg - dans la grande région de Québec doit être financé de la même manière que le CLSC de Grande-Vallée? Non. C'est clair pour moi, très très clair. Donc, à partir de ça, dès le moment où on aura terminé l'adoption de la loi, on va tomber sur des choses - ce n'est pas parce que ce n'est pas pratique, la loi, c'est quand même un excellent guide - on va tomber dans la pratique, dans la mise en oeuvre de la réforme qui inclut des mesures pour les CLSC. On a déjà dit: Il y aura 40 000 000 \$ par année, additifs pendant cinq ans, pour le maintien à domicile, **au-delà** des 160 000 000 \$ qui sont mis actuellement. Donc, ça, c'est clair; c'est déjà des choses qui sont à déterminer par le gouvernement.

On dit: Mission: personnes âgées, jeunesse. On dit: On va ajouter des travailleurs sociaux dans les écoles, au fur et à mesure des cinq années, ça va être tant par année qui vont être sur le territoire, donc pour des missions. Ce qu'il va falloir faire, c'est de dire: Voici le noyau dur, voici ce que ça prend pour le faire et voici sur quelle période on va être capables de vous pourvoir sur le plan financier; voici la périphérie qui peut être acceptable dans certains cas, dans d'autres qui ne le sera pas, et voici de quelle manière elle va se pourvoir sur le plan financier. Ça suppose, parce que moi, tout ce que j'entends, et je l'ai dit pour les hôpitaux hier: C'est

du monde qui n'en a jamais assez. Du monde qui en a de trop...

M. Trudel: C'est rare.

M. Côté (Charlesbourg): ...c'est rare, mais, dans ce domaine-là comme dans d'autres, il y en a qui se dépêche, dans les heures qu'on passe, pour bien s'assurer qu'il n'en reste pas dans la cagnotte. Ça arrive encore, ça.

Donc, à partir de ça, il y a de ces phénomènes-là. Et je regardais des éléments hier soir et il y a des gens qui ont une allocation de 117 \$ par rapport à d'autres qui en ont 12 \$ per capita. C'est tout un monde entre les deux. Tu dis: 105 \$ per **capita**, ça n'a pas de maudit bon sens. À 12 \$, ils doivent avoir un local, du monde dedans, puis...

M. Trudel: Un D.G.

M. Côté (Charlesbourg): Je n'ose pas répéter ce...

M. Trudel: Un D.G. Pour ne pas le répéter, un D.G.

M. Côté (Charlesbourg): Un D.G. Donc, à partir de ça, à 117 \$, j'imagine qu'il doit y avoir un éventail de services assez extraordinaire, merci. Bon. Est-ce que ça veut dire pour autant qu'on ne doit pas investir des sommes d'argent additionnelles pour rehausser la base à partir des priorités qu'on se donne? Oui. Combien? Il y a toutes sortes de chiffres qui ont circulé. Je pense que, la semaine dernière, Mme Vaillant et M. Payette ont été prudents sur le plan du questionnaire, parce qu'ils paraient d'à peu près 500 000 000 \$ additionnels pour être capables de remplir les missions confiées, en vitesse de croisière évidemment. Quand on faisait un certain nombre de calculs, on voyait qu'il y a déjà des sommes d'argent de prévues en additionnel. Est-ce que ça veut dire que ça atteindra 500 000 000 \$? Je ne le pense pas. Je ne suis pas prêt à dire ça à ce moment-ci, parce que **dépendamment** si on compte dans les services médicaux courants... Si le médecin est rémunéré à l'acte, c'est la **RAMQ** qui paie; s'il est à salaire, c'est le ministère qui paie, c'est-à-dire que c'est la **RAMQ**, mais... De toute manière, quand on **parle** des services médicaux courants dans les CLSC, c'est une facture qui va devoir être payée quelque part par la **RAMQ**, mais qu'on n'impute pas au budget du ministère, mais davantage à la **RAMQ**.

Et sur le plan des besoins d'équipements, par exemple, pour les services médicaux courants, je voyais - je ne sais pas si je me suis trompé - il me semble que j'ai vu 18 000 000 \$ que les CLSC estimaient que ça pouvait représenter, alors que nous, on pense davantage à 8 000 000 \$, 10 000 000 \$. Donc, il y a un écart

entre ce qu'eux évaluent et ce que nous, on évalue. Est-ce qu'on le fait à la même place qu'eux autres? Évidemment, c'est des explorations qu'on a faites jusqu'à maintenant de notre côté, eux les ont faites de leur côté aussi. Est-ce que ça veut dire que, dans le plan régional d'organisation de services, ça signifie qu'eux les mettront aux mêmes places que nous, aux mêmes places que les CLSC?

Il y a des évaluations à faire à ce niveau-là et ça dépendra des plans régionaux qui nous seront proposés. Inévitablement, il y a des sommes d'argent assez importantes qui seront dirigées vers les CLSC, mais dans des programmes très spécifiques, y compris un réajustement de base, y compris cette année, pour un certain nombre de CLSC, mais après une analyse assez exhaustive de la situation de chacun. Parce que j'ai rencontré des CLSC qui m'ont dit: Oui, c'est bien beau, on a 90 \$ per capita et on n'est pas dans la liste des 42 que vous aviez identifiés, mais notre situation fait qu'on a une charge plus importante que celui qui en a 25. Donc, ce n'est pas rien qu'une question de per capita, à ce moment-ci. Il faut analyser un certain nombre de choses si on veut en arriver à cette équité-là.

M. Trudel: Une remarque rapide là-dessus. C'est bien sûr qu'on cherche toujours l'élément le plus objectif pour en arriver à la méthode, et tout est dans la méthode, sauf qu'en matière de santé et de services sociaux c'est probablement, en tout cas à mon humble avis, le plus mauvais indicateur parce que le per capita, c'est la qualité du per capita.

M. Côté (Charlesbourg): Oui. Ça prend autre chose.

M. Trudel: Je veux dire, le résident de Limoilou, puis celui d'Outremont, ce n'est pas tout à fait pareil. C'est un, toujours dans le système, mais ce n'est pas tout à fait le même besoin qu'il a, compte tenu de notre structure sociale. Là, ce que vous dites, c'est que, déjà, cette année...

M. Côté (Charlesbourg): Il y aura des sommes additionnelles sur la base budgétaire des CLSC.

M. Trudel: Dans l'objectif de réalignement...

M. Côté (Charlesbourg): Oui.

M. Trudel: ...tout en s'entendant très bien, évidemment.

M. Côté (Charlesbourg): Avant la réforme.

M. Trudel: Avant la réforme.

M. Côté (Charlesbourg): Oui. Ce n'est pas

de l'argent de la réforme, c'est de l'argent sur la base budgétaire des CLSC, avant même que des mesures de la réforme s'ajoutent en avril 1992.

M. Trudel: Très bien. Maintenant, sur cette notion d'en faire de véritables établissements de première ligne et de services médicaux courants, est-ce que tout cela, c'est accompagné d'un scénario où on a vu ou identifié assez clairement que nos 158 CLSC, à cet égard, seraient tous dotés d'un espèce de noyau dur, et ça ne réfère pas à ce que vous disiez tantôt, mais d'un noyau dur en matière d'équipement de base? On dit: Il y a un CLSC qui, maintenant, va être... Est-ce que c'est...

M. Côté (Charlesbourg): C'est non. Dans mon esprit à moi, ce n'est pas les 158 CLSC qui vont offrir des services médicaux courants. Il faut être clair. Pour qu'il n'y ait pas d'équivoque, ce n'est pas le mur-à-mur. Il faut tenir compte des cabinets privés qui sont sur le territoire et il faut tenir compte aussi de ce qui existe déjà comme autres établissements qui dispensent des services médicaux courants, et il y a des priorités. Il y a des priorités, sinon on va verser purement et carrément dans le fast-food médical à quelque part.

M. Trudel: Je veux qu'ils soient identifiés très très carrément parce que, écoutez, à la limite, j'oserais dire comme ça, c'est vous qui introduisez la notion, c'est-à-dire le reflet de... C'est rare les institutions et les établissements qui viennent dire: J'en ai trop, pouvez-vous redistribuer ça, s'il vous plaît, sur mon territoire? Ça ne vous est pas encore arrivé comme ministre. Je ne pense pas, ou très rarement, mettons.

M. Côté (Charlesbourg): Oui, c'est arrivé à une place.

M. Trudel: Ah oui!

M. Côté (Charlesbourg): Oui, oui. C'est arrivé depuis que Louis-H. est en tutelle.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Trudel: Alors, si je comprends bien, ce n'est pas venu de l'établissement. C'est le responsable légal qui accomplit la tutelle qui s'est écrit un mémo, qui a envoyé un mémo au ministre pour redistribuer de l'argent.

M. Côté (Charlesbourg): Puis, évidemment...

M. Trudel: C'est le ministre qui s'est envoyé un mémo.

M. Côté (Charlesbourg): ...ça ne lui a pas

pris de temps à le découvrir parce que, finalement, il a pu faire des économies alors que, dans le passé, on dépensait pour refaire des bureaux administratifs de Louis-H. alors que des bénéficiaires étaient à 40 ou 60 dans des grandes pièces. Et 3 000 000 \$ par année pour des immobilisations qui n'avaient jamais été autorisées par le ministère. Donc, évidemment, ça fait partie de l'héritage. Dans ce sens-là, oui, effectivement, à Louis-H., c'est arrivé. J'ai peut-être à la mémoire quelques cas aussi où il y a des gens qui ont montré une bonne volonté quant à une répartition. Ah oui! C'était **Domrémy** à Québec, pour supporter l'ouverture de lits de psychiatrie dans la région de Québec, ailleurs. Ce n'est pas si mal.

M. Trudel: Ce n'est pas si mal certain.

M. Côté (Charlesbourg): Ce n'est pas si mal.

M. Trudel: Non, je pense qu'honnêtement si on creusait là-dessus, ce n'est pas l'objet de la discussion ici, il y a plusieurs transferts qui sont faits au niveau régional.

M. Côté (Charlesbourg): Disons que ce n'est pas très fréquent. Disons que ce n'est pas le noyau dur. C'est la périphérie.

M. Trudel: C'est ça. Mais, par ailleurs, c'est qu'il ne faut pas, non plus, faire en sorte que le système provoque une telle pression sur la demande et là, ce serait du dédoublement de services; le produit final, ce serait une baisse de services à la population des usagers, parce qu'on serait dans la multiplication et peut-être pas toujours aux bons endroits et là, j'ai toujours la préoccupation, et je suis certain que le ministre l'a aussi, de la sous-région, des communautés rurales, même de certains quartiers dans les milieux urbains qui sont coincés avec nous autres dans la problématique budgétaire.

M. Côté (Charlesbourg): Je pense qu'on est exactement sur la même longueur d'onde. Ce n'est pas du mur-à-mur. Il va falloir que ça réponde à un besoin parce que notre objectif n'est pas d'augmenter la présence et la visibilité du CLSC. C'est de s'assurer qu'il y ait des services accessibles aux citoyens qu'on veut servir. Dans ce cas-là, il y a des cabinets privés qui sont présents en grand nombre sur le territoire, il y a des CLSC, il y a des centres hospitaliers qui sont là. On ne fermera pas demain matin les centres hospitaliers parce qu'on dit que la première ligne, ça doit aller aux CLSC. C'est une coordination d'ensemble. Et quand on parle des plans régionaux d'organisation de services, on doit tenir compte de tout ça. Après une analyse, on va dire: Parfait, il y a un secteur de la ville qui est mal servi, il n'y a pas d'accessibilité. Et, à ce moment-là, oui. Vous

allez arriver dans un territoire rural, on va dire: Bon, parfait. À Gaspé, il y a des services, aucun problème: cabinet **privé**, centre hospitalier. Vous arrivez à Grande-Vallée qui est à 90 milles de là ou 70 milles de là, il y a un CLSC qui a un rayonnement, mais, par contre, vous allez vous retrouver à **Rivière-au-Renard** où il n'y en a pas. S'il n'y a pas de cabinet privé qui est à **mi-chemin** entre les deux, c'est **peut-être** là qu'il faut faire un effort pour avoir des services médicaux courants. **Ça**, je pense que c'est une logique qui est défendable. Adopté, M. le Président.

M. Trudel: C'est **défendable**, oui. Tout à fait.

M. Côté (Charlesbourg): Adopté.

Le Président (M. Joly): L'article 54, tel qu'amendé, est-il adopté?

M. Trudel: Adopté.

Le Président (M. Joly): Adopté. J'appelle...

M. Côté (Charlesbourg): M. le Président, je pense que si on abordait l'article 55...

Le Président (M. Joly): Ce serait long.

M. Côté (Charlesbourg): On a quand même des discussions qui sont assez longues. On reprendrait, à ce moment-là, au mois de mai.

Le Président (M. Joly): Alors, il me fait plaisir de souhaiter à tous et à toutes de joyeuses Pâques. Et nous ajournons nos travaux sine die.

(Fin de la séance à 14 h 21)