



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-CINQUIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

de la Commission permanente
des affaires sociales

Le lundi 8 juin 1998 — N° 134

Étude détaillée du projet de loi n° 404 — Loi modifiant
la Loi sur les services de santé et les services sociaux
et modifiant diverses dispositions législatives (1)



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

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

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

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

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

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

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des affaires sociales

Le lundi 8 juin 1998

Table des matières

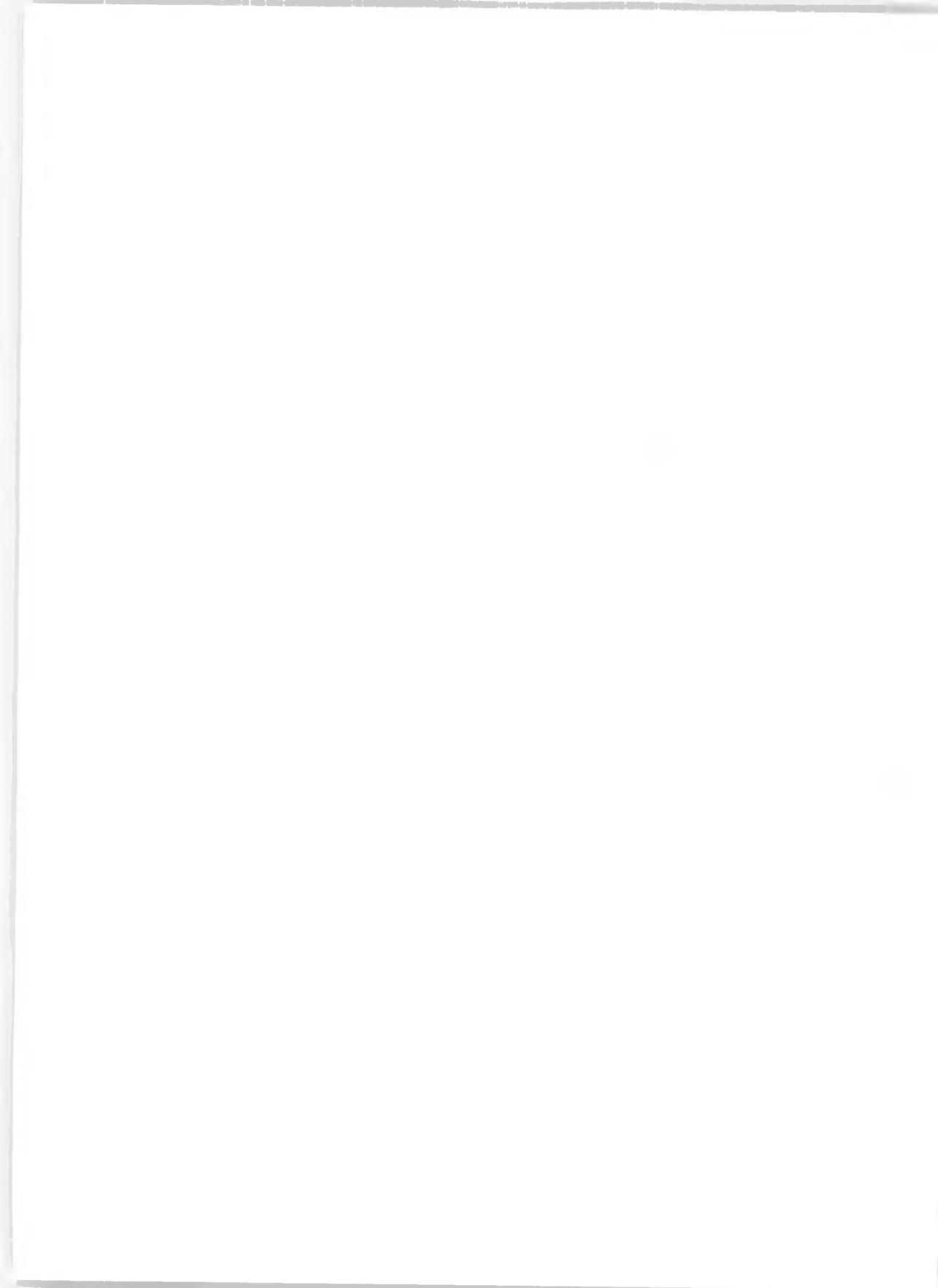
Remarques préliminaires	1
M. Jean Rochon	1
M. Pierre Marsan	1
Discussion générale	2
Étude détaillée	
Objet de la loi et droits des usagers	
Droits des usagers	
Plaintes des usagers	
Examen par l'établissement	3
Examen par la régie régionale	32
Assistance par un organisme communautaire	58
Commissaire aux plaintes	58
Rapports	73
Autres plaintes	74
Prestation des services de santé et des services sociaux	
Les établissements	
Dispositions générales	82
Fonctions	83

Autres intervenants

M. Rosaire Bertrand, président
M. Léandre Dion, président suppléant

Mme Michèle Lamquin-Éthier
M. Rémy Désilets

- * Mme Jacqueline Malenfant, ministère de la Santé et des Services sociaux
- * Mme Lise Denis, idem
- * M. Marc Gaudreau, idem
- * M. Roger Paquet, idem
- * Mme Lise Brassard, Commissaire aux plaintes en matière de santé et de services sociaux
- * Témoins interrogés par les membres de la commission



Le lundi 8 juin 1998

Étude détaillée du projet de loi n° 404

(Quinze heures dix minutes)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): À l'ordre, s'il vous plaît! Je m'excuse d'avance pour la voix. Est-ce que le quorum est constaté?

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

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je rappelle le mandat de la commission. La commission des affaires sociales se réunit afin de procéder à l'étude détaillée du projet de loi n° 404, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives.

Est-ce qu'il y a des remplacements?

La Secrétaire: Oui, M. le Président. Mme Malavoy (Sherbrooke) sera remplacée par M. Kieffer (Groulx); M. Paradis (Brome-Missisquoi) par M. Marsan (Robert-Baldwin).

Remarques préliminaires

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie. Nous sommes prêts pour les remarques préliminaires. Je vous rappelle que M. le ministre, le porte-parole de l'opposition officielle et les membres qui le désirent disposent de 20 minutes pour faire leurs remarques préliminaires. M. le ministre.

M. Jean Rochon

M. Rochon: M. le Président, je n'ai pas vraiment de remarques préliminaires. Je pense qu'on a déjà bien présenté le projet de loi. On sait qu'on a différents amendements à la Loi sur la santé et les services sociaux qui visent à enlever un bon nombre d'irritants, à confirmer certains aspects de décentralisation, à améliorer différentes parties de la loi sur la base de l'expérience des dernières années, surtout des aspects de la loi qui étaient un peu du droit nouveau quand on a fait cette loi-là en 1992, comme, par exemple, toute la section sur le système de plaintes et de services à la clientèle, toute la section sur les procédures électorales qui étaient nouvelles dans le cadre des régies régionales et différents aspects de cette nature. Alors, je vais plutôt laisser le temps pour qu'on aborde le plus rapidement possible l'étude article par article, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie, M. le ministre. Mme la députée de Bourassa, pour les remarques...

Mme Lamquin-Éthier: Non, je vais...

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

M. Pierre Marsan

M. Marsan: Merci, M. le Président. Nous, au moment de l'adoption du principe, nous avons manifesté notre surprise parce que, d'abord, il y avait eu quand même des commissions parlementaires où plusieurs organisations étaient venues apporter, je pense, des bonifications. Je sais que le ministre va présenter quelques-unes de ces bonifications. On va les analyser au mérite, M. le Président. Je pense que c'est important, dans ce cas-ci.

On trouve quand même que ce projet de loi, qui est un projet de loi de presque 200 articles, quand on le regarde de près, 194, eh bien, c'est une espèce de projet de loi omnibus où tantôt on va parler du cadre législatif des établissements, après ça on passe au plan des effectifs médicaux, au plan de l'organisation, au traitement des plaintes, aux élections, etc. Il n'y a pas de fil conducteur, il n'y a pas de vision. On nous avait promis, en tout cas il y a quelques années, qu'on devait nous faire une présentation d'un cadre de déréglementation. Plus on regarde ce projet de loi, plus on s'aperçoit que c'est réglementé et de plus en plus réglementé

Je voudrais aussi, M. le Président, rappeler — et je l'ai dit, j'ai eu l'occasion de faire la même remarque au moment de l'adoption de principe de la législation sur le tabac — que, lorsque le gouvernement du Parti québécois nous présente des législations qui nous permettent d'améliorer la santé de notre population, des Québécois et des Québécoises, notre formation politique veut toujours être associée à ce développement, et c'est ce que nous faisons jusqu'à maintenant dans le cadre de la législation sur le tabac.

Par contre, lorsqu'on nous présente des projets de loi qui amènent des difficultés, où l'objectif n'est pas d'aider ou d'améliorer la santé de la population, mais plutôt soit de récupérer des argentés pour le bien-être du Conseil du trésor ou soit encore d'ajouter à une réglementation qui est surréglementée, eh bien, là on n'est pas d'accord avec le gouvernement, M. le Président. Et je fais référence: à la loi maintenant, la loi n° 83 sur la fermeture des hôpitaux, en rien ce projet de loi n'améliorait la santé de notre population; au projet de loi n° 116 qui était l'élévation d'un véritable monument aux régies régionales, on se souvient des débats que nous avons eus à l'époque; et, enfin, aussi à la loi n° 33 qui était l'assurance-impôt-médicaments.

Là encore, il faut se rappeler que les députés ministériels, au moment où ils étaient dans l'opposition,

déchiraient leur chemise et déchiraient aussi les 2 \$ parce que le gouvernement du Parti libéral avait osé demander un frais de 2 \$ par prescription jusqu'à un maximum de 100 \$. Eh bien, maintenant, on le sait bien, les gens ne paient pas 2 \$, ils paient jusqu'à un maximum de 750 \$ par personne. Donc, un couple de personnes âgées va payer jusqu'à 1 500 \$ pour leur médication.

M. le Président, le projet de loi qui nous est présenté aujourd'hui est dans la même lignée que le projet de loi n° 116. Là aussi, on retrouve beaucoup d'augmentation de règlements. Pour cette raison, à ce moment-ci, nous, nous ne sommes pas d'accord.

Il y a un grand oublié dans ce projet de loi là, c'est le patient. On est très, très inquiets. Il y a eu des déclarations la semaine passée du ministre à l'effet qu'on va injecter des argents dans le système de santé, pour cette année, on parle de 110 000 000 \$, mais il faut savoir qu'aux crédits le ministre a coupé 158 000 000 \$. Eh bien, donc, encore des coupures au net d'un minimum de 48 000 000 \$ d'ici la fin de l'année, et ça, c'est à part de tous les déficits qui sont réalisés dans le réseau.

Donc, le réseau de la santé est en difficulté, continue d'être en difficulté. Nous, nous avons souhaité, M. le Président, que le prochain projet de loi du ministre en aurait été un qui aurait amélioré la santé de notre population, amélioré les listes d'attente, arrêté les engorgements dans les services d'urgence. Vraiment être au service du citoyen comme un bon gouvernement devrait le faire.

Alors, pour ces raisons, à ce moment-ci, M. le Président... Nous avons voté contre le projet de loi au niveau de l'accord de principe, mais nous sommes prêts à regarder, au mérite, le débat article par article et, lorsqu'il y aura des bonifications qui pourront être intéressantes, nous, nous sommes prêts à les examiner positivement. Je vous remercie, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie. Est-ce qu'il y a d'autres remarques préliminaires? Mme la députée de Bourassa.

Discussion générale

Mme Lamquin-Éthier: M. le Président, lors de nos rencontres dans le cadre du projet de loi n° 39, lors de l'étude article par article, il avait été question des contentions, un sujet qui avait alimenté de bonnes discussions. Le ministre avait convenu, à l'époque, de retirer l'article qui avait trait aux contentions du projet de loi n° 39 pour le mettre dans le cadre de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. J'ai déjà soulevé cette observation-là. J'aimerais savoir si M. le ministre a pu faire les vérifications à cet égard et s'il compte l'introduire.

(Consultation)

M. Rochon: Bon. On me confirme que c'est déjà fait. On l'a adopté...

Mme Lamquin-Éthier: Il est sorti de 39. Il n'y avait pas d'article dans 39 qui portait sur les contentions.

M. Rochon: C'est ça, c'est ça. Il est déjà dans la loi.

Mme Lamquin-Éthier: Vous l'avez retiré de 39.

M. Rochon: Non.

Mme Lamquin-Éthier: Bien oui. On s'était entendus pour le retirer de 39 pour ne pas stigmatiser les clientèles en santé mentale.

M. Rochon: Il a été approuvé dans l'étude de 39 pour être transféré dans 120, puis c'est fait.

Mme Lamquin-Éthier: Mais il est où, dans le 120?

M. Rochon: Une fois qu'on a approuvé, on a appuyé sur le pignon, puis il est passé dans 120. Il est rendu dans 120; 120 est déjà changé. Quand on a adopté 39 — c'est ça — ...

Mme Lamquin-Éthier: Bien, on est dans le 120, là.

M. Rochon: ...le changement a été fait dans 120 automatiquement. Là, je ne sais pas si on a la dernière version de réimpression de mise à jour de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, mais, comme c'était la décision qui a été prise à ce moment-là, ça a été fait à ce moment-là. On a amendé 120 pendant qu'on faisait l'étude de...

Mme Lamquin-Éthier: Parce que, là, on procède à l'ouverture de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Mme Malenfant (Jacqueline): Ça va apparaître dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Mme Lamquin-Éthier: C'est ça, la loi 120, là.

M. Rochon: Oui, mais, quand on a étudié cette loi-là, on a fait des changements au Code civil. Alors, dans le cas...

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui. Ça, je le comprends bien.

M. Rochon: Bien, c'est ça. Alors, autant...

Mme Lamquin-Éthier: Mais ça, c'est la Loi sur les services de santé...

M. Rochon: Quand on a étudié 39, on a adopté un changement à 120, à ce moment-là. Donc, ce que la députée souhaite, il est déjà fait.

Mme Malenfant (Jacqueline): Il est déjà fait.

Mme Lamquin-Éthier: Je n'ai pas vu rien de...

Mme Malenfant (Jacqueline): Bien oui, vous aviez même apporté un papillon.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui, on avait apporté un papillon et c'est la suite de ces discussions-là.

M. Rochon: Quand on va avoir la prochaine réimpression mise à jour avec les changements de 120, c'est déjà dedans.

Mme Lamquin-Éthier: On devrait le voir apparaître en quelque part dans la loi.

M. Rochon: C'est déjà dedans.

Mme Lamquin-Éthier: O.K. Je voulais juste m'en assurer.

M. Rochon: C'est un peu comme l'ordinateur: on n'est pas trop sûr où ça va aller quand on appuie sur le pitor, mais là ça a l'air que c'est parti puis que c'est allé dans la bonne filière.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que vos remarques préliminaires sont terminées?

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui, oui. J'en avais déjà formulé à deux autres occasions. Je ne veux pas revenir sur ce qui constitue les enjeux.

M. Marsan: Il y a eu beaucoup de changements dans la loi 120. À quel moment est-ce qu'on pourrait avoir la plus récente impression? Savez-vous?

M. Rochon: Je ne sais pas. Les réimpressions des lois, les mises à jour, ils font ça périodiquement?

M. Malenfant (Jacqueline): Ah! Mon Dieu! Ça ne se fera pas avant l'année prochaine, celle-là, la mise à jour des Lois refondues du Québec.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mais il y a moyen d'avoir des copies quand même.

Les travaux sont suspendus quelques minutes, parce que ça doit être épouvantable pour l'enregistrement.

(Suspension de la séance à 15 h 20)

(Reprise à 15 h 21)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): On recommence.

M. Rochon: ...contentieux du ministère qui vient de me donner cette information-là. Alors, on peut...

Mme Lamquin-Éthier: ...ce dont nous parlons.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que vous voulez nous donner la réponse officielle? J'en ai perdu un bout.

M. Rochon: Non, mais le changement a été fait dans la loi. Là, est-ce qu'on peut avoir un texte écrit, une confirmation à quelque part du juriconsulte?

Mme Malenfant (Jacqueline): Oui. Qu'est-ce que vous voulez avoir? Une copie de l'amendement?

M. Rochon: La loi telle qu'amendée pour que la députée de Bourassa soit bien rassurée que ça ne s'est pas perdu dans la nuit des temps et qu'on n'a pas besoin de le réapprouver et de le revoter cette fois-ci.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Alors, on va commencer quand même nos travaux, le temps que ces vérifications-là se font.

M. Rochon: Ah! Mais c'est ce qu'on me dit. Elles sont attachées.

Mme Lamquin-Éthier: Elle est bien achalante pour ça, hein?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Alors, les remarques préliminaires sont terminées, si j'ai bien compris? À l'ordre, s'il vous plaît! C'est lundi après-midi, difficile de recommencer dans un ordre très acceptable. À l'ordre, s'il vous plaît! Est-ce que les remarques préliminaires sont terminées?

M. Rochon: Elles sont terminées

Étude détaillée

Objet de la loi et droits des usagers

Droits des usagers

Plaintes des usagers

Examen par l'établissement

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Les remarques préliminaires sont terminées. Est-ce qu'il y a des motions préliminaires? Pas de motions préliminaires. Nous sommes prêts à débiter article par article. M. le ministre. Article 1.

M. Rochon: Bon, à l'article 1, il n'y a pas de papillon, là. Ce que le projet de loi propose, c'est une modification à l'effet que, au lieu d'avoir un cadre supérieur désigné par le directeur général qui est responsable de l'application des procédures d'examen des plaintes, ce soit un membre du personnel, une personne identifiée qui soit désignée à cette fin pour l'application du

personnel. Mais on sait que c'est une nomination qui est faite par le directeur général et qui est entérinée par le conseil d'administration. Donc, c'est une personne qui agit avec le même niveau d'autorité que le cadre supérieur auparavant, mais quelqu'un qui peut vraiment se donner à cette fonction, qui a ça dans ses tâches et qui peut investir de son temps.

Ça vient nous confirmer, en fait, une situation qui s'était développée dans le réseau. Des établissements où marchait bien le système des plaintes, c'est qu'il y avait quelqu'un qui était désigné pour s'en occuper, même si c'était techniquement pas tout à fait légal, vu que ce n'était pas le cadre supérieur lui-même qui faisait les travaux, parce que, en général, les cadres supérieurs à qui on confiait ça, en tant que cadres supérieurs, n'avaient pas vraiment le temps de se donner à cette tâche-là. Bien voilà, je n'ai pas d'autres commentaires.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je vous remercie. Est-ce qu'il y a des questions? Mme la députée de Bourassa.

Mme Lamquin-Éthier: Oui. Il y a plusieurs observations qui ont été formulées lors des auditions, notamment par le Protecteur du citoyen et par l'Association des cadres supérieurs qui ne voulaient pas que le changement ne soit qu'un changement de terme, qu'on passe d'un terme à un autre. Donc, on ne voulait pas opter pour un accommodement administratif, mais bien avoir l'assurance que l'amendement qui serait fait irait dans le sens du respect des droits des usagers.

Le Protecteur du citoyen nommément, dans le résumé du mémoire qu'il a déposé à la commission parlementaire des affaires sociales, soulève, à la page 5: «En somme, les modifications apportées au régime continuent à aller dans le sens d'un mécanisme de traitement des plaintes qui est peu efficace et qui est plutôt axé sur la commodité de l'administration.» Et, dans le même ordre d'idées, il formule différentes propositions.

Quant à la désignation au changement du cadre supérieur pour un membre du personnel, on peut comprendre qu'en raison de situations qui se passent sur le terrain ça puisse constituer un accommodement administratif, mais ce qu'il faut retenir, c'est que la personne va être dans une situation où elle va pouvoir faire un travail qui est valable. Donc, pour beaucoup de personnes, je pense que le Commissaire aux plaintes avait également formulé des observations à cet égard là, l'employé dont on parle, la personne dont on parle devrait être nommée par le conseil d'administration et relever du conseil d'administration.

De tous les mémoires qui ont été déposés, des observations qui ont été formulées, il ressort que ce qui important à ce chapitre-là, c'est que la personne soit nommée par le conseil d'administration et qu'elle relève du conseil d'administration.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre, est-ce qu'il y a des commentaires là-dessus?

M. Rochon: Bien, j'ai l'impression, là, que les mêmes choses sont faites dans des termes légèrement différents, parce qu'on dit bien, l'amendement dit bien que le directeur général désigne et que c'est une nomination qui est entérinée par le conseil d'administration. Alors, c'est, à toutes fins pratiques, une nomination du conseil d'administration. Ce n'est pas comme si le directeur général désignait...

Mme Lamquin-Éthier: ...

M. Rochon: Pardon?

Mme Lamquin-Éthier: Excusez-moi de vous couper la parole. Le membre du personnel va relever de qui?

M. Rochon: Comme toute personne relève du cadre supérieur, il relève ultimement du directeur général qui est responsable et qui répond au conseil d'administration. Mais le conseil d'administration ne peut pas être en mode de gestion directe de l'établissement. Dans l'exécution de ses tâches et l'encadrement de ses fonctions, il faut que ce soit le directeur général qui s'occupe de cette personne-là.

Mais je pense que je comprends la préoccupation de la députée, M. le Président: on ne veut pas que le système des plaintes soit un système qui soit mis en parallèle et qui devienne purement administratif. La responsabilité finale est celle du conseil d'administration, et c'est ce qui est maintenu. Le conseil d'administration nomme cette personne-là et je pense que, plus loin, on maintient la prise en considération par le conseil d'administration des recommandations qui sont faites par cette personne-là.

Alors, la seule chose qui est changée, c'est d'avoir quelqu'un qui se consacre à ça à plein temps ou à demi-temps, selon l'établissement et le volume, mais ça fait partie de sa tâche de faire ce travail-là et non pas un cadre supérieur qui ramasse ça à travers des fonctions d'un cadre supérieur, même si sa tâche est légère. C'est pour ça que l'article dit que c'est une nomination qui est entérinée par le conseil d'administration. Donc, le directeur général ne peut pas s'accommoder de nommer une personne ou l'autre parce que ça lui convient ou qu'il a quelqu'un qu'il ne sait pas trop où placer qu'il va mettre là. C'est le conseil d'administration qui approuve cette nomination-là.

Mme Lamquin-Éthier: Sauf qu'il n'y a pas... Si vous me permettez, M. le Président, on peut convenir qu'entériner... Je veux bien, sauf qu'il ne relève pas nécessairement du conseil d'administration, mais du directeur général. Donc, il n'a pas la même liberté de manoeuvre et, dans sa façon d'agir, il ne pourra pas interpeller, lorsque ce serait le cas, par exemple, des directives ou des règlements de l'établissement, et ça, c'est important de le faire.

M. Rochon: Peut-être que la sous-ministre, Mme Denis, pourrait faire un commentaire, M. le Président.

Mme Denis (Lise): Je veux juste indiquer, M. le Président, que tout le système de rapports quant aux plaintes et de rapports au conseil est tout à fait maintenu. La seule chose qui est changée, c'est que, au lieu d'être automatiquement dans l'obligation de désigner un cadre supérieur, c'est de désigner une personne du personnel qui n'est pas nécessairement un cadre supérieur. Mais tout le reste en termes de régime de plaintes, de rapports des conseils d'administration, de rapports à la régie, du rapport y compris jusqu'au ministre est maintenu et c'est les conseils d'administration qui reçoivent les rapports sur les plaintes, l'ensemble des rapports annuels, je dirais, sur les plaintes, pas un par un, mais sur les rapports annuels.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Pour fins d'enregistrement, c'était Mme Lise Denis, sous-ministre.

M. Rochon: Sous-ministre du ministère de la Santé et des Services sociaux.

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

Mme Lamquin-Éthier: Mme la sous-ministre, M. le Président, vient de faire une observation qui est tout à fait exacte. Effectivement, il n'y a rien de changé eu égard au dépôt des rapports. Cependant, ces rapports-là — et vous le savez, je pense, pour avoir été informée de ce qui se passe dans le réseau — très souvent, les gens ont dit que c'était un cumul de données mathématiques, un exercice qui ne prouvait rien en soi. Qu'on transmette des rapports qui vont dire le nombre de plaintes qu'on a reçues, le nombre de plaintes qu'on a rejetées sur examen sommaire ou le nombre de plaintes... c'est axé sur une donnée mathématique.

Ici, on parle d'accorder à une personne qui a un rôle extrêmement important au chapitre du respect des droits des usagers les pouvoirs qui lui sont nécessaires ou l'autorité qui lui est nécessaire pour exercer ses fonctions ou faire son travail correctement, c'est-à-dire d'avoir la liberté de manoeuvre qui va lui permettre d'interpeller, au besoin, les directives de l'établissement, ou les règlements de l'établissement, ou toute autre norme qui aurait été décrétée par l'établissement. Il faut donc que cette personne-là ait un rapport supérieur, qu'elle soit dans un lien d'autorité différent d'un membre du personnel.

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

• (15 h 30) •

M. Rochon: M. le Président, je vois le point, mais on a une organisation qui est faite que les cadres supérieurs d'un établissement sont nommés par le conseil d'administration et tous les autres employés sont sélectionnés par des procédures qui existent dans le réseau et ont leur nomination du directeur général ou d'un cadre supérieur, dépendamment dans quel emploi les gens sont nommés.

Pour cette personne-ci, on fait un spécial. Non seulement elle va être désignée, elle ne sera pas nommée par le directeur général, elle ne sera pas nommée par un cadre, elle va être désignée, elle va être identifiée, le directeur va devoir la choisir et faire entériner son choix par le conseil d'administration. Je pense que l'objectif qui est visé, là: que le conseil d'administration assume la responsabilité d'avoir quelqu'un qui est compétent et prenne lui-même sur ses épaules, comme conseil d'administration, la responsabilité d'avoir mis là quelqu'un qui va faire le travail.

Le conseil, quand il reçoit le rapport... Le rapport, ça dit un peu plus que des chiffres, quand même. Le rapport qui doit être fait donne évidemment le nombre de plaintes qui ont été reçues, regarder ce qu'on a fait, mais il y a aussi une partie du rapport qui doit dire qu'est-ce qu'on a fait, quel suivi a été fait aux plaintes. Si, dans la pratique, les rapports ne sont pas faits de façon satisfaisante et qu'il faut améliorer ça, ça, c'est une autre chose, puis il faudra le faire et toujours améliorer le système dans la façon de le gérer et de l'appliquer, mais ça n'a pas à voir directement ou ce n'est pas en ayant une nomination différente de la personne qui est responsable des plaintes que ça va changer le contenu du rapport. Alors, j'ai l'impression qu'on dit puis qu'on fait la même chose.

Mme Lamquin-Éthier: Partiellement.

M. Rochon: Bien, partiellement... Mme Denis, s'il vous plaît, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme Denis.

Mme Denis (Lise): À l'article 52 de la loi actuelle, on dit: «Le directeur général de la régie doit transmettre au conseil d'administration toute recommandation ou tout rapport que lui adresse le cadre supérieur — dans le cas actuel, avant modification — dans l'exercice des fonctions qui lui sont confiées en vertu de la présente section.»

Je pense que ça boucle là... Oui, mais ça ramène donc au conseil...

Mme Lamquin-Éthier: Mais là c'est un cadre supérieur.

Mme Denis (Lise): Dans le cas avec la modification, ça serait la personne désignée par le conseil, hein? Mais ça ramène, je dirais, le processus devant le conseil d'administration avec toute recommandation ou tout rapport.

Mme Lamquin-Éthier: C'est ça qui est important.

Mme Denis (Lise): Je pense que 52 couvre très bien ça, dans le fond.

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

M. Marsan: Oui. Il n'y aurait pas un danger d'avoir un conflit d'intérêts? Je pense à la désignation d'un employé, du personnel qui peut faire partie d'une unité d'accréditation, qui peut aussi avoir d'autres motivations. De défendre, par exemple, son syndicat, ses employés, on sait que ça fait partie de la mission d'un syndicat. Il pourrait arriver peut-être à y avoir un conflit d'intérêts, je pense, dans le cas de griefs de fardeau de tâches ou des choses comme ça et l'utilisation possible peut-être de tout le dossier des plaintes pour faciliter un autre dossier.

Est-ce que ça a été examiné, ça, du côté du ministère? Est-ce que vous pensez qu'on est suffisamment responsable pour empêcher ça? Mais je vous rappelle qu'on a eu des conflits déjà dans le passé qui ont été importants, qu'on a un certain nombre de griefs à certains moments donnés qui sont beaucoup plus élevés qu'à d'autres puis qu'il y a des pressions qui se font et aussi des moyens de pression qui sont pris. Cette personne-là, comment est-ce qu'elle va se situer là-dedans?

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

M. Rochon: Je ne sais pas, M. le Président. Si on ne peut pas faire confiance aux gens et aux professionnels qui sont dans le réseau de la santé, qui vont savoir faire la différence entre leurs intérêts personnels ou l'intérêt de leur groupe par rapport à l'intérêt des patients et des clients de l'établissement, on ne peut rien faire, là. Il n'y a aucune loi qui va assurer ça. La loi donne l'encadrement.

C'est peut-être des considérations de cet ordre-là qui avaient fait que, lorsqu'on a adopté la loi, on avait désigné un cadre supérieur. On dit que ce soit quelqu'un qui ne soit pas dans une unité syndicale où, s'il y avait un conflit, il serait pris dans le cœur d'un conflit syndical. Par contre, les cadres ont aussi des associations. Ils sont régis par décret, mais c'est un décret qui est élaboré, qui est en consultation avec eux sur un processus qui ressemble beaucoup à une négociation, sauf que de se terminer par une signature, c'est une décision du gouvernement qui donne sa force d'application au décret.

Alors, à la limite, il faut qu'on fasse confiance qu'il y a un directeur général, son conseil d'administration qui va entériner une nomination. Ils vont choisir quelqu'un qui est capable d'être au-dessus de la mêlée. Et ça existe dans le réseau de la santé. Je pense qu'en général les gens savent faire la différence. Si on en vient à un point où les gens ne sont plus capables de faire la différence entre leurs intérêts et ceux de leurs patients, on n'aura jamais un système de santé qui va marcher. Qu'on mette n'importe quoi dans la loi, ça ne changera pas ça. Même si c'était le conseil d'administration qui nommait cette personne-là, au même niveau que le directeur général, le même risque pourrait exister. Ça devient le choix de la personne. Si quelqu'un ne fait pas bien son travail, bien on le remplace. Je ne vois pas ce qu'on pourrait faire de plus dans le cadre de la loi, M. le Président.

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

Mme Lamquin-Éthier: M. le ministre, dans ce qu'il dit, a partiellement raison. Il est évident que, lorsqu'un conseil d'administration ou un directeur général procède à une nomination, on présume que la personne a la capacité de faire le travail. Sauf que, dans le réseau de la santé, les choses fonctionnent un petit peu différemment. Lorsque les habiletés de la personne sont contestées ou contestables, ça ne va pas toujours aux oreilles du directeur général ou ça n'ira pas toujours aux oreilles du conseil d'administration. Il y a une loi du silence qui prévaut malheureusement dans le réseau de la santé, et on peut le comprendre. Quand vos propres habiletés sont sur la ligne, vous n'irez pas de vous-même dénoncer spontanément au directeur général que vous n'avez pas la capacité de faire le travail.

Ce dont on parle ici et ce qui est important, c'est que la personne qui est désignée — et je peux convenir avec lui que le fait que la désignation ou la nomination soit entérinée, il y a partie du chemin de fait — c'est que l'employé relève du conseil d'administration, parce qu'il faut qu'il ait une autorité et il faut que cette autorité-là fasse force au sein de l'établissement. D'ailleurs, Mme la sous-ministre prenait l'article 52. Ce qui est intéressant à l'article 52 — et, oui, elle avait partiellement raison: «Le directeur général de la région doit transmettre au conseil d'administration toute recommandation ou tout rapport que lui adresse le cadre supérieur dans l'exercice des fonctions qui lui sont confiées en vertu de la présente loi. C'est donc clair. Si notre personne désignée relève du directeur général et que cette obligation-là n'est pas formulée de la même façon ou que ce n'est pas aussi clair, on n'est pas assurés d'un même résultat.

Le Commissaire aux plaintes, dans son mémoire, à la page 2, fait les observations suivantes: «L'obligation faite aux établissements et aux régies régionales de désigner à cette fin un cadre supérieur n'a pas eu les effets escomptés. D'une part, cette obligation a très souvent conduit à une délégation plus ou moins étendue des responsabilités confiées à ce cadre supérieur vers des niveaux hiérarchiques inférieurs — alors, c'est donc important que la personne ait ce pouvoir-là. La personne qui, dans les faits, examine les plaintes n'a donc ni le statut, ni l'autorité, ni la visibilité du cadre supérieur désigné. D'autre part, la désignation de la personne chargée de l'examen des plaintes doit, pour être conforme aux dispositions législatives, obéir à des considérations plus liées aux corps d'emplois qu'à la recherche de la personne la mieux en mesure d'exercer cette responsabilité-là.»

Alors, je pense que ces commentaires-là sont importants. Il faut qu'on ait l'assurance que la personne va avoir le statut, l'autorité et la visibilité qui lui sont nécessaires pour bien faire son travail. Dans ma vie antérieure... M. le ministre, Mme la sous-ministre, si vous me le permettez, le Comité provincial des malades traitait au quotidien avec des plaintes et on peut vous affirmer que c'est un rôle extrêmement important, ça, de recevoir les

plaintes des usagers et de s'assurer du respect de leurs droits, c'est tout aussi important.

On ne présume pas que tout le monde n'est pas en mesure de bien faire son travail ou n'a pas toutes les habiletés nécessaires. Le rôle du législateur, c'est de s'assurer que le petit fromage, il n'y aura pas trop de trous dedans. Alors, si on peut, par une disposition, donner à cette personne-là... M. le ministre, vous conviendrez que vous lui confiez un travail qui est important. Vous y croyez, à la procédure. Vous croyez au respect du droit des usagers. Vous êtes à la recherche d'un moyen à partir de l'expérience qu'on a observée sur le terrain pour ce que les cadres supérieurs ont connu dans l'exécution de leurs fonctions. Bon. Alors, ce qui nous manque — M. le ministre, il y a un petit pas encore à franchir — c'est cette autorité, ce statut qui va faire en sorte que les personnes qui vont avoir cette responsabilité-là vont être prises au sérieux, vont avoir la liberté de manoeuvre dont elles ont besoin pour s'assurer... Et c'est ça qui va faire la différence entre le régime qu'on a maintenant et un régime que vous voulez améliorer.

M. Rochon: M. le Président, il faut voir tous les articles puis l'ensemble du système. Si on essaie de mettre tout le système dans chaque article, on va y arriver difficilement.

Mme Lamquin-Éthier: Non, non.

• (15 h 40) •

M. Rochon: Non, mais regardez, là, c'est parce que, là, on dit — il y a eu beaucoup de suggestions puis la majorité des commentaires ont été plutôt d'aller dans le sens de l'amendement qu'on a fait; on n'a pas inventé ça — que, s'il y a une personne qui est désignée, attirée à ces fonctions-là, c'est sa carrière, c'est son travail, elle va s'investir beaucoup plus là-dedans et elle va développer beaucoup plus le système qu'un cadre supérieur où on a une espèce d'assurance qu'étant un cadre de niveau supérieur dans l'organisation ça donne plus d'importance au travail. Mais on s'est aperçus, à l'expérience, que c'était une fausse assurance, que, dans la réalité, c'est quelqu'un qui avait ce travail-là à faire en compétition avec tout le reste. Si c'est un petit établissement avec quelques plaintes seulement par année, bien ça pouvait aller, mais, aussitôt qu'il y en avait plus, pour qu'en pratique ça soit bien fait les établissements qui ont vraiment développé leur système, qui l'ont bien rodé ont nommé quelqu'un pour faire ça. Ils fonctionnaient, selon la lettre de la loi, de façon illégale, et là ça marchait bien.

Bon. Là, on renforce le rôle de cette personne-là qui fait bien ça. On s'assure que sa désignation par le directeur général va être entérinée par le conseil d'administration. Il ne faut pas oublier qu'on a, plus loin dans la loi, l'article 40 qui n'est pas changé, là, sauf pour le changement de concordance. On dit que le directeur général de l'établissement doit transmettre au conseil d'administration toute recommandation ou tout rapport que lui adresse, avant c'était le cadre supérieur, mais là ça va être la personne désignée dans l'exercice de ses fonctions

qui sont des fonctions qui lui sont confiées en vertu de la loi.

Alors, c'est le conseil d'administration qui entérine le choix de la personne. Le directeur général doit s'assurer que cette personne-là fait son travail, a les ressources pour le faire dans sa responsabilité de directeur général et, au besoin, d'intervenir si la personne ne fait pas bien le travail. Donc, on a une garantie là que, si le directeur général fait son job — ou bien, si le directeur général ne fait pas son job, là c'est une autre affaire — correctement, il va s'assurer que la personne fait bien le travail. Si elle ne le fait pas, il va la changer ou il va l'aider, il va s'assurer de ça. Puis ce que la personne, dans l'exercice des fonctions, fait comme recommandation, ça va au conseil général, dit la loi, au conseil d'administration.

Qu'est-ce qu'on veut attacher de plus, là? Je ne vois pas. Ou bien on revient au cadre supérieur, mais on l'a changé pour ça. Je ne vois pas quelle recommandation ferait la députée qu'on pourrait changer quelque chose qui bonifierait vraiment le système.

Mme Lamquin-Éthier: On n'est pas, M. le Président...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Avant, si vous me permettez, je voudrais peut-être juste clarifier une question de procédure avant qu'on aille plus loin.

D'abord, vous rappeler l'article 245: «Temps de parole des membres. Le temps de parole de vingt minutes dont disposent les membres de la commission vaut pour chaque article, alinéa ou paragraphe d'un projet de loi, chaque amendement ou sous-amendement ou chaque article qu'on propose de modifier ou d'ajouter dans une loi existante. Ce temps de parole peut être utilisé en une ou plusieurs interventions.» C'est ce qu'on fait actuellement. Si vous arrivez à 20 minutes, moi, je suis obligé de vous arrêter.

Par contre: «Temps de parole de l'auteur. Le ministre ou le député qui présente un projet de loi, outre le temps de parole dont il dispose au même titre que les autres intervenants, a droit à un temps de parole de cinq minutes après chaque intervention.»

Ceci dit, je vous rappelle que, si vous croyez qu'un article s'éclaircit davantage par d'autres articles plus loin, il y a toujours moyen de suspendre cet article-là et d'y revenir plus tard de façon à ne pas retarder le débat, là, uniquement sur une question comme celle-là.

Je voudrais peut-être, tant qu'à y être sur les corrections... Il y a eu un oubli de fait tout à l'heure, là. Il a été oublié de remplacer M. le député de Nelligan par le député de Laurier-Dorion. Alors, avec le consentement des membres, je ferais ça tout de suite.

Est-ce que, à ce moment-ci, vous aimeriez suspendre l'article 29 si vous pensez qu'il y a des éclaircissements qui viennent plus loin?

M. Rochon: Non, non, je ne pense pas...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Non? O.K.

M. Rochon: Je réfèrais à d'autres articles de la loi pour rappeler dans quel contexte se situe cet article et surtout la personne qui exerce ces fonctions. Alors, je ne sais pas, là, j'essaie... J'ai l'impression qu'on dit la même chose, qu'on veut la même chose. Mais là il faudrait quoi de plus ou de différent pour que ce soit mieux?

Mme Lamquin-Éthier: C'est de ça dont on parle, M. le Président.

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

M. Rochon: Est-ce qu'on peut avoir une suggestion de comment ça devrait être dit? Qu'est-ce qui devrait être dit? Où? Pour que je comprenne, là, mieux, qu'est-ce qu'il faudrait qu'il y ait de plus? Qu'est-ce qu'il pourrait y avoir de plus pour que ce soit encore mieux que ce qui est là? Je n'ai pas d'objection à ça, mais je ne vois pas qu'est-ce qu'on pourrait faire autrement, là.

Mme Lamquin-Éthier: Si vous me le permettez, M. le Président, il serait important que la personne dont on parle relève du conseil d'administration.

M. Rochon: Bien non. On ne peut pas avoir un conseil d'administration qui va se mettre à gérer. Ça ne marche pas, ça. À chaque fois qu'on a fait ça, qu'on met un conseil d'administration dans une position de gérer un établissement ou quoi que ce soit qui se passe là-dedans, ça ne fonctionne pas. C'est un travail du directeur général qui est l'officier du conseil d'administration, qui doit s'assurer que le monde fait son boulot. À partir de tous les cadres supérieurs, le seul qui répond direct de son mandat au conseil d'administration, c'est un directeur général ou une directrice générale qui, elle, s'assure que les autres font leur travail. Mais le conseil d'administration peut ne pas avoir un lieu direct avec lui d'autres personnes. Autrement, on sait ce que c'est, là. C'est arrivé, des conseils d'administration qui ne comprenaient pas bien leur rôle et qui essayaient de gérer des parties de l'établissement au-dessus de la tête ou en parallèle d'un directeur général. Ça n'a jamais bien marché, ça.

Mais je ne vois pas le problème, là. On a un conseil d'administration qui entérine le choix, qui reçoit les recommandations, puis il y a son directeur général qui s'assure que la job est bien faite avec la personne. Ce n'est pas parce que le conseil d'administration, cette personne-là répondrait... Ça serait même pire. Si cette personne-là répond du conseil d'administration, ça veut dire que le directeur général n'a pas d'autorité directement sur cette personne-là, et c'est une personne qui est comme ça, là, qui est libre dans la nature. Alors, je ne sais pas. Ça ne m'apparaît pas du tout être la façon dont les choses peuvent fonctionner mieux.

Encore là, je comprends le point. Si c'était une personne qui n'avait pas de lien avec le conseil d'administration, qui était nommée par le directeur général — et, comme pour tous les autres employés, un

conseil d'administration n'intervient pas là-dedans, il fait confiance à son équipe de direction pour le choix des gens — les rapports, ça reste avec le directeur général qui choisit ce dont il doit faire rapport au conseil d'administration — ça, c'est la procédure normale — c'est déjà très particulier, le fonctionnement de cette personne-là. C'est le conseil d'administration, à toutes fins pratiques, qui la choisit; son directeur général fait le travail administratif de sélectionner parmi différentes personnes. Il propose une personne et il explique pourquoi il a choisi celle-là.

Et l'article 40 dit que le directeur général ne peut pas garder ça pour lui, il doit transmettre toutes les recommandations et tout rapport que cette personne-là lui adresse, ça doit être transmis au conseil d'administration. Alors, le conseil d'administration ne peut pas avoir une prise plus directe sur son système de plaintes que ça. Ou bien on conçoit une autre façon de gérer des organisations, et ça, ce n'est pas vrai juste de nos établissements.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'on est prêts à voter ou on... M. le député de Robert-Baldwin.

M. Marsan: Mais ce n'est pas pour envenimer le débat, c'est pour essayer, en tout cas, de trouver une façon — que je n'ai pas — à suggérer, mais essayer de bien saisir. Je prends des exemples qu'on a connus dans le passé. Il y a eu des grèves, par exemple, à Saint-Ferdinand-d'Halifax — à l'époque, on l'appelait comme ça — et il y a eu des manquements, je pense, jusqu'à un certain point, au niveau des services à certains patients.

Comment une personne qui va faire partie de l'unité d'accréditation va y arriver? La classification syndicable non syndiqué, est-ce qu'il faut le sortir de l'unité d'accréditation? Je n'ai pas la réponse, M. le Président. Mais nous, ce qu'on vous dit, c'est que, dans la formulation actuelle, comme c'est, il me semble qu'il y a un danger d'un conflit d'intérêts potentiel dans la façon dont c'est formulé. J'aurais aimé ça qu'on puisse s'y arrêter d'une façon plus approfondie.

M. Rochon: O.K. Là, je peux voir le point. Évidemment, il y a déjà eu l'exemple qu'a utilisé le député de Robert-Baldwin. Dans l'établissement en question, c'est allé très loin. Il y a eu un dérapage important. Il y a même un syndicat qui a été condamné en cour à une amende importante. C'est déjà arrivé dans d'autres établissements, dans des conflits de travail, qu'il y ait eu certains dérapages. On a une loi des services essentiels, d'ailleurs, qui a réglé ça. Je pense que ça commence à être établi au Québec que tu ne fais plus de grève ou tu ne règles pas de conflit de travail sur le dos des patients et de la population en ce qui regarde les services de santé.

Mais là j'ai le sentiment que ce qui peut être fait — ou ça peut être une recommandation qui est faite, mais je ne pense pas que ça soit la loi qui doit avoir ce niveau de précision là — ce que ferait le député de Robert-Baldwin s'il était encore directeur général d'un établissement, probablement qu'il nommerait cette

personne-là dans une fonction — comment dit-on ça? — syndicable non syndiquée, où c'est quelqu'un qui a un poste qui serait syndicable, mais la gestion de l'établissement décide qu'elle va le mettre hors convention. Il y a des techniques administratives pour protéger une personne dans des cas comme ça.

Mais là il faut vraiment faire le choix, le minimum de confiance que les directeurs généraux, les personnes qui vont choisir, les conseils d'administration vont être assez responsables que, même s'il y avait un conflit de travail, cette personne-là va continuer à faire son travail. Mais, s'il y a un établissement qui est bloqué complètement parce qu'il y a un conflit majeur et une crise majeure, tout va être bloqué de toute façon, il va falloir dénouer la crise, faire une tutelle, n'importe quoi. Ça aussi, on a des moyens pour gérer ça.

Je pense que la loi donne le cadre ici de ce qui est le fonctionnement normal du système et, s'il y a un problème, une crise qui fait qu'un établissement est complètement bloqué, là on a d'autres choses ailleurs dans la loi qui font comment tu peux intervenir pour partir un établissement. Si des gens, dans le cas d'un conflit de travail, ne respectent pas le droit des patients, des clients, là aussi, on a d'autres aspects d'autres lois qui nous permettent d'intervenir. Donc, c'est protégé, ça, mais pas par d'autres mesures que le système de plaintes, je pense.

Alors, je suis d'accord avec les préoccupations, je pense qu'on les partage parfaitement, mais il me semble que je ne peux pas voir comment on pourrait les encadrer mieux dans ce qui décrit le régime des plaintes. Il faut tenir compte qu'il y a d'autres mesures dans notre loi et d'autres lois au Québec qui font que, si des situations comme ça se présentent, il y a d'autres interventions qui doivent se prendre à d'autres niveaux.

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

M. Marsan: Oui. Vous faites allusion aux services essentiels. Oui, je pense qu'on a essayé de civiliser de beaucoup, en tout cas, les modes de moyens de pression qui existent. Cependant, lorsqu'il y aurait ce genre d'exercice, moi, je ne suis pas sûr que la personne responsable des plaintes, elle va être associée aux services essentiels. J'ai l'impression qu'on va la discarter assez vite, quand on sait que, lorsqu'on négocie les services essentiels, c'est sur le nombre de personnes, en termes de quantum, qui sont reliées aux services directs aux patients. Là aussi, je pense qu'on perdrait un gros morceau selon la formulation actuelle du projet de loi, à l'article 1. C'est mon dernier commentaire, M. le Président. Je suis prêt à voter.

• (15 h 50) •

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a d'autres commentaires? Mme la députée de Bourassa.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, M. le Président, j'aimerais que le ministre nous précise, toujours dans le

cadre de l'article 29, lorsqu'il y a plus d'un établissement qui sont fusionnés, arrimés, intégrés, en tout cas, peu importe, prenons pour acquis qu'il y a un conseil qui regroupe plus d'un établissement, est-ce qu'il y aura une personne qui va aller d'un établissement à l'autre? Comment ça va marcher? Ça «va-tu» être un membre du personnel volant sur «beeper»?

M. Rochon: C'est une bonne question, M. le Président. Le fait qu'il y ait deux ou trois pavillons, ou sites, ou campus, dépendamment comment on va les appeler, ce n'est peut-être pas ça qui oblige de désigner plus qu'une personne, ça dépend du volume de plaintes. Une personne peut circuler facilement. Ce n'est peut-être une mauvaise chose, d'ailleurs, que ce soit la même personne qui ait une vue d'ensemble de ce qui se passe et qui puisse comparer pour ne pas trop ghettoïser différentes parties de l'établissement.

Mais, si un établissement est assez considérable, un gros hôpital, par exemple, et que le volume de plaintes fait qu'une personne toute seule ne peut pas y arriver, moi, je peux vérifier ça, mais j'avais compris que la personne qui est là est responsable, à la limite, d'un service et qu'il peut y avoir du personnel qui va travailler avec elle, cette personne-là, qui va aider à faire le travail. Alors, il y a certains aspects du travail plus techniques, pour monter les dossiers ou des choses du genre, qui va être fait par du personnel, mais il y a une personne responsable qui, elle, prend les décisions, elle, rencontre les gens, elle, règle les affaires avec elle.

Est-ce qu'on pourrait penser à une situation que, même là, avec un bon service, on ne peut pas avoir d'équipe suffisante, ça prendrait deux services de plaintes ou deux personnes désignées? Là, c'est une autre question. Je ne pense pas qu'on s'était rendu jusque-là. À ma connaissance, l'expérience jusqu'ici a montré qu'une personne qui est responsable, si elle a les ressources qu'il faut pour faire le travail, elle peut le faire.

Puis ce n'est pas sûr que ce serait mieux, s'il y a, par exemple, un CLSC qui est fusionné, comme beaucoup maintenant, avec l'établissement de soins de longue durée, d'avoir une personne qui a une vue d'ensemble. Parce qu'il y a souvent des éléments de continuité. Une personne peut être non satisfaite pour ce qui se passe carrément en hébergement de soins longue durée, mais ça peut être en lien aussi avec de l'hébergement répit, ou de l'hébergement temporaire, ou avec le lien de soins de maintien à domicile. Des gens dans des situations comme ça, qui ont une vue plus globale, une vue d'ensemble, il me semble, sont toujours en meilleure situation, en meilleure position pour satisfaire quelqu'un qui a une plainte à formuler et aussi pour intervenir dans ses recommandations, de voir comment ça peut être corrigé comme situation pour ne pas se représenter, que quelqu'un qui a une vue trop en tunnel, trop limitée puis qui ne peut pas voir comment ça pourrait fonctionner autrement.

Mais c'est sûr que cette personne-là va avoir les ressources pour faire son travail. Ça ne sera pas une

personne seule qu'on installe dans un petit bureau pour s'occuper des plaintes d'un grand CHU, par exemple.

Mme Lamquin-Éthier: M. le Président, je ne sais pas si M. le ministre a déjà eu l'occasion de s'entretenir avec des personnes qui occupent actuellement, depuis plusieurs années, le poste de responsable du traitement des plaintes au sein des établissements du réseau de la santé? Je ne sais pas si...

M. Rochon: Je suis sûr, M. le Président, que la députée de Bourassa, dans sa vie antérieure, a connu beaucoup mieux que moi le fonctionnement du système de plaintes.

Mme Lamquin-Éthier: Non, non, mais c'est du stock, là.

M. Rochon: Non, non, non. Ça, je suis sûr de ça, là. Encore là, il faudrait distinguer les choses. Je ne dis pas qu'il n'y a pas des améliorations, puis même des améliorations importantes, à faire dans le fonctionnement, et dans certains établissements peut-être sûrement plus que dans d'autres. Ça, je reconnais ça. Mais ce n'est pas dans la loi qu'on peut faire ça, la façon de faire fonctionner ça. Je ne vois pas qu'est-ce qu'on mettrait de plus dans la loi qui va s'assurer que des gens vont mettre plus les ressources qu'il faut pour que la personne responsable des plaintes fasse mieux le travail.

Mme Lamquin-Éthier: M. le Président, dans le réseau de la santé, on assiste, depuis les dernières années, à des fusions, des intégrations, des arrimages et, du jour au lendemain, vous avez une directrice de soins infirmiers qui va être responsable de plus d'une installation et qui va devoir battre la campagne dans toutes les directions pour pouvoir couvrir tous les flancs à la fois. Ces gens-là sont littéralement épuisés. Les personnes qui reçoivent les services n'ont plus de sentiment d'appartenance, parce qu'ils ne savent plus de qui ils relèvent. En cas de besoin, ils ne savent plus à qui se plaindre. Donc, je suis heureuse de voir que vous pouvez convenir que ça représente une difficulté qui est importante.

Encore une fois, c'est un mécanisme auquel vous croyez, un mécanisme qui est important pour assurer le respect des droits. Il faut donc que le législateur, dans sa prévoyance, puisqu'il part d'une expérience qui est vécue sur le terrain, qu'il veut bonifier — on n'est pas en train de retourner en arrière, on s'en va vers une amélioration, une bonification — vous ayez l'assurance de faire plus. On n'est pas ici pour faire moins.

Tantôt, vous parliez que l'article 52... Évidemment, encore une fois, c'est sûr que c'est toujours bien pénible de présumer que quelqu'un est capable de faire quelque chose et de se rendre compte qu'il n'est pas capable. C'est sûr qu'on transmet... L'article 52 dit que le directeur va transmettre au conseil d'administration toute recommandation ou tout rapport que lui adresse le cadre supérieur. Mais ce n'est pas parce qu'il le fait qu'on est

assurés d'un suivi et ce n'est pas parce qu'il le fait que le suivi va se faire. La question qu'on doit se poser, c'est: Est-ce que le conseil d'administration possède les pouvoirs nécessaires pour justement s'assurer d'un suivi?

Là, je vais vous donner un exemple, M. le ministre, et vous allez me suivre. La circulaire sur le lavage de linge personnel. Un usager porte plainte que son établissement lui charge des frais pour le lavage du linge personnel. On l'informe qu'il peut porter plainte. Alors, il porte plainte auprès de l'établissement. L'établissement lui dit: Écoutez, moi, je ne vous facture pas directement, c'est un tiers qui facture. Moi, je ne suis pas dans le trouble. Je ne manque pas à mon devoir, à mon obligation. L'usager est insatisfait de la réponse qu'il reçoit. Il s'en va à la régie régionale. La régie régionale, bien là elle fait du téléphone. Elle s'en va vérifier qu'est-ce qu'il se passe. Il y a certains établissements qui respectent la directive; d'autres établissements ne respectent pas la directive. Ils reviennent à l'usager puis ils lui disent exactement ce que je viens de vous dire: Il y en a qui respectent puis il y en a qui ne respectent pas. Bien, qu'est-ce que vous voulez que je vous dise?

Ça fait que ce n'est pas assuré, parce qu'un rapport est transmis à la régie régionale, que la régie est en lien ou qu'elle a l'autorité nécessaire pour intervenir auprès de l'établissement. Et ça, peut-être que l'expérience du Commissaire aux plaintes serait plus pertinente, parce qu'il a une vue d'ensemble. Il pourrait venir nous dire, sur l'ensemble des plaintes qui ont été formulées ou les recommandations qui ont été transmises, combien de suivis ont été donnés, est-ce que ça a été fait dans tous les cas et de quelle façon ça a été fait. C'est malheureux, mais il faut des fois prendre plus d'assurance puis il faut aller un petit peu plus loin, parce que ça ne va pas de soi.

M. Rochon: Là, je comprends tout ça, mais je ne vois pas comment on est toujours dans l'article en question, parce qu'on a des rapports...

Mme Lamquin-Éthier: Toujours sur le lien de l'autorité.

M. Rochon: ...à chaque année du Commissaire aux plaintes. Là, je ne le sais pas par coeur. D'ailleurs, comme dit 52 ou l'article qui parlait des rapports, le contenu des rapports, les rapports qui sont faits doivent préciser quel suivi... L'article 68. On dit: «Chaque établissement doit transmettre à la régie régionale, une fois par année et chaque fois qu'elle le requiert...»

Mme Lamquin-Éthier: ...statutaire, oui.

M. Rochon: ... — oui, oui — un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes. Et le 3° de ça: «...les suites qui ont été données après leur examen.»

Donc, on l'a, cette information-là. C'est un système à trois paliers, là: il y a l'établissement, il y a la régie et il y a le Commissaire ou la Commissaire après qui

intervient. Chaque niveau fait un rapport à l'autre niveau, puis le rapport de la Commissaire est déposée à l'Assemblée nationale. Donc, c'est très, très, très transparent comme information.

Maintenant, encore là, si on se dit... Si l'établissement ou le conseil d'administration de l'établissement ne fait pas bien son travail, si la régie ne fait pas bien son travail, si le ministère ne fait pas son travail, s'il n'y a personne qui fait son travail de façon correcte, ça va aller bien mal. Ça, c'est évident. Je ne vois pas qu'est-ce qu'on pourrait écrire dans notre système des plaintes qui va assurer que les gens du réseau vont faire leur travail. C'est une autre question, il me semble.

Puis les régies ont le pouvoir d'intervenir auprès des établissements et elles le font s'il y a des établissements qui doivent changer des comportements. À la limite, quand la régie n'a pas l'autorité pour le faire, elle fait rapport au ministère qui, lui, intervient.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que l'article 1 est adopté?

Mme Lamquin-Éthier: Si vous me permettez, on va reprendre l'exercice du non-respect de la directive quant au lavage de linge personnel. Le Commissaire aux plaintes avait, dans son rapport annuel, dénoncé cette incorection, dénoncé le fait que les établissements ne respectaient pas une directive. Ça a donné quoi dans les faits?

M. Rochon: Là, il faut faire attention. Il y a une petite différence dans ce cas-là. Il y a des établissements publics qui ne respectaient pas la directive. Il y en a peut-être encore...

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui, oui.

M. Rochon: ...mais, s'il y en a, ils vont finir par se faire taper sur les doigts. Mais c'est surtout — je suis pas mal informé — des groupes d'établissements privés conventionnés qui, systématiquement beaucoup plus, ne respectaient pas et eux interprétaient que, comme ce n'était pas dans leur convention de façon explicite, ils n'étaient pas soumis à ce qui étaient les directives qui visaient l'ensemble du réseau d'établissements publics, puis ils ont amené ça devant les tribunaux.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui.

M. Rochon: Là, on attend toujours une décision des tribunaux. Alors, c'est sûr que, s'il y a quelque chose, à un moment donné, qui devient un conflit qui est judiciairisé, bien, quand tu es devant un tribunal, tu es obligé d'attendre qu'est-ce que le tribunal va décider. Mais un établissement public qui ne respecte pas une directive du ministère s'expose à des sanctions. Puis il s'en applique, des sanctions, quand les établissements ne font pas ce qu'ils devraient faire, qu'ils ne suivent pas les directives.

Mme Lamquin-Éthier: M. le Président, dans le cadre de l'étude des crédits, je vous ai transmis, de main à main, bord en bord de la table, la liste des établissements publics qui ne respectent pas la circulaire. De même, dans cette liste-là, il y a aussi des établissements privés conventionnés. Il y en a, là; c'est les deux.

● (16 heures) ●

Mais ce qui est important, là, par rapport à la discussion que nous avons, c'est toujours le lien d'autorité, que la personne ait l'autorité. Le Commissaire aux plaintes l'avait dénoncé de façon fort éloquente dans son rapport, que des établissements du réseau de la santé, des établissements publics ne respectaient pas une directive. Mais ça a donné quoi, ça, dans les faits?

M. Rochon: Mais là je ne sais pas... Je comprends ça, mais je ne vois pas ce qu'on peut changer là-dedans. Est-ce qu'on voudrait donner à la personne responsable des plaintes un pouvoir de gestion direct sur les établissements?

Mme Lamquin-Éthier: ...lien d'autorité.

M. Rochon: Ça n'a pas d'allure, ça, ça ne peut pas marcher. Une personne qui est responsable des plaintes, d'étudier les plaintes, puis de faire une recommandation, ça ne peut pas être elle qui va aussi gérer l'établissement. À la limite, c'est de dire...

Mme Lamquin-Éthier: Bien, non, ce n'est pas ça qu'on dit non plus.

M. Rochon: Bien, oui, mais c'est ça. Si le directeur général, puis un conseil d'administration qui a toute autorité, n'intervient pas puis ne fait pas son travail sur la base des recommandations qui sont faites et, si la régie régionale n'intervient pas, là, on fait le procès du fonctionnement du système ou d'un système qui ne fonctionnerait pas. Mais ça ne serait pas en donnant de l'autorité au responsable des plaintes de se mettre à gérer le réseau qu'on va empêcher que ça arrive.

Mme Lamquin-Éthier: Mais ce n'est pas ça qu'on demande non plus.

M. Rochon: Non, mais c'est ça. Mais qu'est-ce qu'on peut faire de plus dans l'article qui serait mieux que ce qui est là par rapport à ce genre de... Je ne suis pas fermé à améliorer plus, je suis d'accord, mais qu'est-ce qu'on peut faire de plus dans cet article-là qui empêcherait de s'assurer que tous les gestionnaires du réseau vont se mettre à ne pas faire leur ouvrage?

Mme Lamquin-Éthier: On demande tout simplement, M. le Président, si vous me le permettez, que la personne ait un lien ou une autorité. Donc, lorsqu'elle relève du conseil d'administration, elle est dans une position... Bon.

M. Rochon: Une personne dont la nomination est entérinée...

Mme Lamquin-Éthier: Ça, c'est une chose.

M. Rochon: ...et qui fait ses rapports au conseil d'administration, le lien ne peut pas...

Mme Lamquin-Éthier: Ça, c'est le D.G. qui fait le rapport.

M. Rochon: Bien oui, mais il est obligé de transmettre. C'est sûr, mais c'est comme ça que ça marche une organisation. Le conseil d'administration, si on le met dans la position de recevoir un tas de monde direct sur lui, il ne sera plus capable de fonctionner à un moment donné, il va se comporter en gestionnaire de la boîte puis il ne dirigera pas la boîte. Ça, là, c'est classique, ça a été vu. Puis à chaque fois qu'un conseil d'administration se met à faire ça il n'y a plus personne qui dirige la boîte, tout le monde essaye de gérer; t'as un paquet de cuisiniers, ils sont 12, 15, 20 sur un conseil d'administration, une quinzaine, là, ça fait bien des cuisiniers dans la soupe puis il n'y a plus de chef dans la cuisine. Puis en général ça va mal. Ça s'est vu, ça. On a déjà été obligé dans les dernières années de mettre des établissements en tutelle parce que t'avais des conseils d'administration qui géraient la boîte, puis il n'y avait plus un directeur général qui avait de l'allure ou un directeur général qui voulait rester là.

Mme Lamquin-Éthier: Pour d'autres raisons aussi, là.

M. Rochon: Non, non, mais pour 56 raisons.

Mme Lamquin-Éthier: La tutelle, les raisons sont strictes, hein?

M. Rochon: Oui, oui, il y en a d'autres, mais...

Mme Lamquin-Éthier: Je ne l'ai jamais vue celle-là.

M. Rochon: Ah! Bien, là, je ne veux pas entrer sur un débat de la tutelle, mais je donne juste l'exemple que je pense que ce que la députée demande, à la limite, ça voudrait dire de mettre le conseil d'administration dans une situation de gestion, et, ça, ça ne peut pas aller mieux.

Mme Lamquin-Éthier: Mais non, mais non.

M. Rochon: Ce qui est important, c'est que ça ne soit pas une personne qui s'occupe des plaintes qui fait des rapports, qui met ça dans sa filière puis qui essaye de se démêler le mieux possible pour régler les affaires. Ça, on est entièrement d'accord. Si c'était ça notre système de plainte, ça ne pourrait pas marcher, ça serait une farce. Mais ce n'est pas ça. On a une personne, encore une fois,

qu'un D.G. choisit, qu'il présente à son conseil d'administration, lequel entérine la décision. Donc, il assume sa responsabilité d'avoir quelqu'un de compétent pour faire ça. Et tous les rapports, toutes les recommandations de cette personne-là, qu'elle remet à son directeur général, il doit les transmettre au conseil d'administration; il ne «peut» pas, il «doit» le faire. Alors, le conseil d'administration est en prise directe. Là, s'il ne fait pas son travail, le conseil d'administration, c'est une autre question, puis là il faut intervenir à un autre niveau. Alors, je comprends l'idée, mais on ne peut pas donner, je pense, plus d'autorité à cette personne-là.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va. Est-ce qu'on est prêt au vote? Est-ce que l'amendement 1 est adopté? Est-ce que l'article 1 — je m'excuse — est-ce que l'article 1 est adopté?

M. Rochon: C'est-à-dire que l'article est un amendement de la loi.

Mme Lamquin-Éthier: C'est sur division.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Sur division. L'article 2.

M. Rochon: Bon. Dans l'article 2, qui est une modification de l'article 31 de la loi, c'est tout simplement pour rajouter à l'article: La procédure permet à un usager de porter plainte des services reçus par un établissement, et on rajoute «ou de la ressource intermédiaire ou de la ressource de type familial à laquelle l'établissement recourt».

Ça, c'est vraiment pour rendre le système de plainte plus complet, parce qu'il y avait les ressources intermédiaires qui sont en lien avec les établissements. Ce qui se passait avant, la loi n'avait pas prévu que quelqu'un non satisfait de ce qui se passe dans une ressource intermédiaire puisse aussi porter plainte. Alors, là, l'établissement assume sa responsabilité jusqu'au bout et, s'il a un contrat avec une ressource intermédiaire qui a des services qui sont rendus là et que le patient n'est pas satisfait, il peut aussi formuler une plainte pour les services reçus au niveau de la ressource intermédiaire ou de la ressource de type familial.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions?

Mme Lamquin-Éthier: Oui. M. le Président, j'aimerais que M. le ministre nous précise. Lorsqu'on lit l'article au complet, ça dit: «La procédure d'examen — des plaintes — permet à l'usager de porter plainte sur les services qu'il a reçus.» Est-ce qu'on a une idée de ce dont on parle lorsqu'il est question de services? Est-ce que vous pouvez définir la notion de services?

M. Rochon: Bien, c'est tous les services qui sont rendus par la ressource intermédiaire ou par

l'établissement. Tous les services, services de santé ou les services sociaux, dépendant du type d'établissement.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va. Est-ce qu'il y a d'autres questions?

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui. C'est parce qu'il va y avoir possibilité... Bon, ça, il faut lire ça en lien avec l'article 72 de la Loi sur les services de santé et services sociaux, j'imagine, là, l'actuel article? Oui?

Mme Denis (Lise): C'est que, dans la loi actuelle, il n'y avait aucune disposition pour qu'il y ait un recours de première instance...

Mme Lamquin-Éthier: Oui, ça, je le comprends.

Mme Denis (Lise): ...O.K., pour les utilisateurs des ressources de type familial ou de type intermédiaire. Ce que les modifications viennent faire, c'est de donner une première instance auprès de l'établissement pour permettre qu'une plainte puisse être formulée là.

Mme Lamquin-Éthier: O.K., ça je le comprends.

M. Rochon: L'article 72 disait que, pour une ressource intermédiaire, contrairement à un établissement, la plainte se faisait d'emblée au niveau de la régie.

Une voix: C'est ça.

M. Rochon: Il n'y avait pas de responsabilisation au niveau de la ressource intermédiaire et de l'établissement qui a contracté avec la ressource intermédiaire. Alors, là, on dit: On va établir un premier niveau là aussi pour que et la ressource et l'établissement prennent d'abord leurs responsabilités et que la régie intervienne en deuxième lieu, si nécessaire.

Mme Lamquin-Éthier: O.K., là, on est en train de discuter... Je vous remercie d'insister sur l'ajout dans le texte «de la ressource intermédiaire ou de la ressource de type familial à laquelle l'établissement recourt»; ça, ça va bien. La notion de services, l'utilisation du terme réfère à quoi? Parce qu'à 72, lorsqu'on le lit: «La personne qui est un usager d'une ressource de type familial visée à l'article 310, celle qui utilise les services d'un organisme communautaire...», lorsqu'on réfère à un organisme communautaire et les associations représentant des organismes communautaires et notamment la Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles soulèvent la question de l'utilisation du terme «services», puis je pense qu'ils ont raison.

Quand on dit: L'usager peut porter plainte à l'égard des services qu'il a reçus ou qu'il aurait dû recevoir, quand on est dans le domaine communautaire, ça peut faire une différence qui est assez importante. Parce que les services qui sont offerts par les organismes communautaires sont déterminés par les membres qui

composent ces organismes-là. Alors, un usager pourrait dire, bien, ils auraient dû faire telle affaire alors que ça n'entre peut-être pas dans le mandat ou ce n'est peut-être pas en fonction des ressources humaines ou financières dont dispose l'organisme communautaire. Donc, ça ouvre un flanc...

Pour les établissements, la notion de services, ça va bien, c'est dans les PROS que c'est précisé, hein? Sauf que pour les organismes communautaires qui sont sans but lucratif...

M. Rochon: ...ne sont pas visés par cet article-là, les organismes communautaires?

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui, 72 y réfère.

M. Rochon: Article 72, oui, mais l'article qu'on change, nous autres, ça ne vise pas les... Les organismes communautaires, ça reste comme c'est là. S'il y a quelqu'un qui n'est pas content, qui est reçu dans un organisme communautaire, il peut formuler une plainte mais à la régie. On ne demandera pas à l'organisme communautaire de... ce n'est pas l'esprit actuellement d'avoir son système de plaintes, là, au niveau de l'organisme comme tel.

Mme Lamquin-Éthier: Non, non, non, c'est l'usager qui peut porter plainte contre l'organisme pour un service qu'il n'aurait pas reçu de l'organisme.

M. Rochon: À la régie communautaire, oui, c'est ça. Puis c'est à la régie de voir, elle qui a financé l'organisme dans son programme de Soutien aux organismes communautaires, sur quelle base elle lui a donné son financement. Si elle a donné du financement à cet organisme communautaire là parce qu'il a présenté une demande pour donner tel, tel type de services et qu'il les donne pas, bien, là, il est fautif. Si c'est un service que la personne réclame de l'organisme communautaire pour lequel il n'est pas subventionné pour donner ce genre de service là, bien, la plainte ne sera pas retenue, si je comprends bien.

Mais là ce qu'on vise, encore une fois, c'est de prendre, dans 72, les ressources intermédiaires et, elles, de leur donner un premier niveau d'intervention. Les organismes communautaires, on ne change pas ça. Là, je ne sais pas si la députée veut soulever la question...

● (16 h 10) ●

Mme Lamquin-Éthier: Non, non, c'est la notion de services.

M. Rochon: Bien, la notion de services, c'est une autre... C'est des services... en tout cas, l'article ne vise pas l'organisme communautaire. Si c'est le problème et les plaintes qui pourraient être faites au sujet des services rendus par les organismes communautaires, c'est une autre question. Ce n'est pas cet article-là.

Mme Lamquin-Éthier: C'est que cet article-là réfère... Vous disiez vous-même tout à l'heure que des

articles qu'on prend isolément — puis l'article 29 est un bel exemple... Vous avez vous-même soulevé le 52, vous en avez évoqué d'autres; on peut, de la même façon, eu égard à l'article 31, le relier avec d'autres articles de la loi, notamment l'article 72. À l'article 72, l'usager a droit de porter plainte contre un organisme communautaire. Bon. Et, quand l'usager porte plainte, il porte plainte à l'égard des services qu'il a reçus ou qu'il aurait dû recevoir.

M. Rochon: Ou qu'il aurait voulu recevoir, oui.

Mme Lamquin-Éthier: O.K. Quand on parle d'un organisme communautaire, il y a des limites à un organisme communautaire. Vous avez raison, oui, certains organismes sont financés soit par le ministère ou encore... bien, c'est plutôt par la régie, mais l'organisme demeure libre de définir lui-même sa mission et les services et les activités qu'il dispense. Et un usager pourrait très bien reprocher... Parce qu'on ne sait pas à quoi on réfère quand on parle de services; on le sait pour les établissements parce que la loi est claire, mais en ce qui a trait aux organismes communautaires, c'est eux qui définissent librement.

M. Rochon: Mais là on réalise qu'on ne parle pas du tout de l'amendement de l'article de la loi.

Mme Lamquin-Éthier: Bien, oui, le mot service est dans le texte.

M. Rochon: Non, non, service mais pour les ressources intermédiaires et les ressources de type familial. C'est tout ce dont on parle. On ne parle pas d'organismes communautaires. L'article 72 de la loi actuelle parle des organismes communautaires. Maintenant, là, le point, si je comprends bien, que souligne la députée de Bourassa, M. le Président, c'est qu'un organisme communautaire est libre de décider quels services il rend ou qu'il ne rend pas. Alors, si une personne demande des services à un organisme communautaire et qu'il ne veut pas lui donner, c'est sa liberté de ne pas donner les services. Donc, la personne n'a pas besoin de se plaindre.

Une voix: ...

M. Rochon: Non, mais, c'est ça qu'on dit là. Si l'organisme est libre de faire n'importe quoi, y compris de ne rien faire, de deux choses l'une... ou bien c'est ça. Maintenant, si c'est un organisme communautaire qui est accrédité par la régie régionale, si c'est un organisme communautaire qui existe puis qui fonctionne sans lien avec le réseau, qui est financé par des sources purement philanthropiques ou n'importe quoi, bien là, c'est un organisme sans but lucratif, un OSBL XYX qui est dans la nature, et, si une personne n'est pas satisfaite de ce qu'elle reçoit de là, elle est obligée d'aller ailleurs. Et c'est ça qui est obligé d'arriver.

Mais, si c'est un organisme qui a une subvention, qui est accrédité par le réseau de la santé et des services sociaux, donc qui va recevoir une subvention du fameux SOC, du programme de Soutien aux organismes communautaires, quand la régie donne une subvention à un organisme, c'est parce qu'il a fait une demande et qu'il a dit à la régie que lui veut faire tel genre de choses. La régie dit: Oui, dans la région on a besoin de ça, on n'en a pas assez ou c'est nouveau et on a besoin de ça, et donne une subvention parce que l'organisme dit qu'il va rendre ces services-là. Dans ce cas-là, je pense qu'une personne pourrait se plaindre à la régie que l'organisme n'a pas donné les services qu'il a dit qu'il donnait, qu'il n'a pas donné les services pour lesquels il a accepté de l'argent. Alors, là, un organisme communautaire ne pourra pas dire: Oui, moi, j'accepte une subvention, je demande une subvention pour faire la popote volante, je reçois une subvention pour ça. Les gens ne sont pas satisfaits de ce qu'ils mangent et trouvent que ce n'est pas bon, ils peuvent se plaindre.

Mme Lamquin-Éthier: Bien, ils se plaignent des services reçus.

M. Rochon: Bien, c'est ça.

Mme Lamquin-Éthier: Moi, je vous parle «à recevoir», qu'il aurait dû recevoir.

M. Rochon: Bien, là, encore là, si l'organisme communautaire ne rend pas des services qu'il devrait donner parce que dans sa demande de subvention à la régie régionale il a dit qu'il ferait ça, la personne demande ce service-là puis il ne le fait pas, la personne, là, va formuler une plainte, et la régie va sûrement conclure que cet organisme communautaire là a reçu une subvention pour donner ce genre de services là; il ne le donne pas, donc il est fautif. Si, par contre, la personne demande à un organisme communautaire un service qu'il n'a jamais dit qu'il ferait puis il ne s'est jamais engagé à le faire sur la base de la subvention qu'il a eue, là, la régie dirait: Votre plainte n'est pas justifiée parce que cet organisme communautaire là n'est pas en affaires pour faire ça. Ce n'est pas ça qu'il fait, il fait d'autres choses. Alors, il faut chercher une ressource ailleurs pour ce genre de services là. Il me semble que c'est comme ça qu'est la situation. Non?

Mme Lamquin-Éthier: M. le Président, lorsqu'on parle des organismes communautaires, encore une fois, c'est en lien avec l'actuelle Loi sur les services de santé et les services sociaux. Bon. C'est l'article 334 de la loi qui définit ce qu'on entend par un organisme communautaire. On dit bien que c'est une «personne morale qui est constituée en vertu d'une loi du Québec à des fins non lucratives dont les affaires sont administrées par un conseil d'administration composé majoritairement d'utilisateurs des services de l'organisme ou de membres de la communauté

qu'il dessert et dont les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux».

M. Rochon: M. le Président, je comprends tout ça...

Mme Lamquin-Éthier: Il faut qu'on s'entende.

M. Rochon: ...mais c'est un autre débat.

Mme Lamquin-Éthier: Mais non, mais c'est parce que vous parlez d'organismes communautaires.

M. Rochon: Non, moi, je ne parle pas d'organismes communautaires.

Mme Lamquin-Éthier: Bien, on est en train de parler de la notion de services.

M. Rochon: C'est la députée qui parle d'organismes communautaires.

Mme Lamquin-Éthier: On dit que, lorsqu'on l'applique à la réalité...

M. Rochon: Oui, mais les services rendus par l'établissement ou une ressource intermédiaire, une ressource de style familial. C'est de ça que l'article parle.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui.

M. Rochon: Cet article-là ne parle pas des organismes communautaires.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui, ça, je comprends bien ici...

M. Rochon: Donc, on peut l'adopter et passer à un autre débat.

Mme Lamquin-Éthier: À 72, on parle des organismes communautaires.

M. Rochon: Oui, oui, mais là on est sur 31...

Mme Lamquin-Éthier: Oui, je sais bien.

M. Rochon: ...puis on fait une modification à 31. Donc, si je comprends bien, on passe ça et on se rend à l'autre. À 72, je ne pense pas qu'on fasse de changement.

Une voix: C'est de la concordance.

M. Rochon: C'est ça, sauf de la concordance.

Mme Lamquin-Éthier: O.K. 72 demeure tel quel, et dans l'article tel qu'il est on dit bien qu'un usager — oui, vous avez raison — peut porter plainte contre une ressource intermédiaire, contre une ressource

de type familial et il peut également porter plainte contre un organisme communautaire.

M. Rochon: À la régie. Sa plainte est faite à la régie.

Mme Lamquin-Éthier: O.K.

M. Rochon: Alors, là, ce qu'on va changer, c'est qu'à l'avenir sa première plainte va aller au niveau de l'établissement pour la ressource intermédiaire ou de type familial. Puis l'établissement va devoir assumer...

Mme Lamquin-Éthier: Ça, je le comprends.

M. Rochon: ...la responsabilité que, s'il envoie des patients, des clients, des usagers, du monde à une ressource intermédiaire puis que, la ressource intermédiaire, on suscite une plainte contre elle, l'établissement va assumer sa responsabilité jusqu'au bout puis il va devoir intervenir, puis en deuxième niveau, la régie. C'est tout ce qu'on change. Mais les organismes communautaires, on ne change pas ça.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va?

Mme Lamquin-Éthier: Non, ça, je le comprends bien.

M. Rochon: S'il y a une plainte à faire, elle va être faite au niveau de la régie.

Mme Lamquin-Éthier: Ça, je le comprends bien.

M. Rochon: Ça, on laisse ça de même.

Mme Lamquin-Éthier: Ce que je vous dis, c'est qu'à l'occasion de la lecture de l'article 31, M. le Président, je constate qu'on utilise le terme «services».

M. Rochon: Oui.

Mme Lamquin-Éthier: Et je conçois qu'on puisse comprendre, puisque c'est déjà balisé dans la loi en ce qui a trait aux établissements, qu'on n'a pas la même assurance, puisqu'un usager peut porter plainte contre les organismes communautaires. Qu'est-ce qu'on entend par «services» lorsqu'on parle d'un organisme communautaire? Et l'inquiétude est plus grande. Moi, je trouve ça le fun, l'exemple que vous avez donné: la popote, là. Ça va bien. Moi, je traite avec un organisme communautaire qui fait de la popote puis je suis insatisfaite du repas qu'il m'a livré, donc je suis insatisfaite du service que j'ai reçu...

M. Rochon: C'est ça.

Mme Lamquin-Éthier: ...et je peux porter contre ce service-là... L'inquiétude au niveau des organismes

communautaires, ce n'est pas tant au niveau des services reçus, c'est qu'ils auraient dû recevoir.

M. Rochon: Mais encore là — je vais répéter ce que j'ai dit, là — quand un organisme accepte une subvention de la régie régionale dans son programme de Soutien aux organismes communautaires, il l'accepte parce qu'il a fait une demande, parce qu'il veut offrir tel genre de service. La régie ne va pas donner de l'argent à un organisme communautaire pour leurs beaux yeux, comme ça, juste pour qu'ils se promènent sans savoir qu'est-ce qu'ils vont faire avec. C'est de l'argent des taxes, là. Bon.

Alors donc, c'est là qu'est la définition des services que l'organisme communautaire doit rendre. Et une fois que l'organisme communautaire ne veut plus rendre ces services-là, il faut qu'il retourne la subvention à la régie ou qu'il en demande une autre pour d'autres genres de services qu'il veut faire. Mais il y a comme un contrat, là, que l'organisme communautaire a fait avec la régie régionale, que, pour cet argent-là, il va produire ces services-là. Puis il ne peut pas décider tout d'un coup que, lui, c'est un organisme communautaire, il est autonome, il fait ce qu'il veut puis on ne peut pas exiger de lui qu'il rende des services qu'il aurait dû. Il aurait dû, oui, si c'est pour ça qu'il a reçu une subvention. Il ne peut pas dire qu'on ne peut pas exiger de lui de rendre ces services-là. On se «comprend-u»?

Mme Lamquin-Éthier: Les établissements — si vous me permettez un parallèle — peuvent utiliser l'article 13 parce que cet article-là leur permet de dire... Vous savez, il n'y a aucun droit qui est absolu, il y a des limites partout. Il y en a aussi pour les établissements qui peuvent très bien dire: Moi, compte tenu des moyens que j'avais ou compte tenu des dispositions législatives, compte tenu des dispositions réglementaires, compte tenu de x, y, z, je n'ai pas pu.

M. Rochon: C'est ça.

Mme Lamquin-Éthier: Dans le domaine communautaire, la réalité est différente. Les organismes communautaires, ça n'a pas des moyens qui sont — je ne sais pas, moi — «at large», là.

M. Rochon: Non, mais...

Mme Lamquin-Éthier: Ils n'ont pas les mêmes possibilités, ils ne disposent pas des mêmes ressources financières, ils ne disposent pas des mêmes ressources humaines aussi. Ça peut être très délicat à un moment donné pour un...

M. Rochon: Mais, encore une fois, on peut discuter ça, mais il me semble...

Mme Lamquin-Éthier: Ce n'est pas le plafond, là.

M. Rochon: ...que c'est une autre discussion à faire ailleurs, là, qui n'est pas dans le cadre de ce qu'on fait là.

Mme Lamquin-Éthier: Bon, en tout cas.

M. Rochon: Encore une fois, si l'organisme communautaire ne sait pas qu'il ne rend pas les services qu'il a dit qu'il rendrait mais c'est parce qu'il ne peut plus...

Mme Lamquin-Éthier: Bien, non. Là, on s'entend bien, là.

M. Rochon: ...parce qu'il a trop de clients...

Mme Lamquin-Éthier: La popote.

M. Rochon: ...bien, là, il va pouvoir expliquer qu'il ne peut pas en prendre plus avec les ressources qu'il a. C'est ça qui va arriver. Si on fait une plainte contre lui puis qu'il y a une personne qui voudrait avoir des services, s'inscrire, puis que l'organisme communautaire dit: Moi, je ne peux pas vous prendre, madame ou monsieur, on en a plein, puis que la personne fait une plainte, la régie va voir: Est-ce que c'est raisonnable qu'avec le budget de x milliers de dollars qu'elle lui a donné qu'il s'occupe juste de 50 ou de 100 personnes?

Et, s'il juge que non, qu'avec ce budget-là il y a d'autres organismes communautaires qui desservent pas mal plus de monde pour ce genre de services là, il va peut-être dire à l'organisme communautaire: Vous gérez mal votre affaire parce qu'il y en a d'autres... avec ça, vous devriez être capable de prendre cette personne-là. Mais, s'ils s'aperçoivent en fait qu'ils en font déjà plus qu'il peut faire, il est obligé de dire à la personne: On ne retient pas votre plainte; ils sont financés à tant de milliers de dollars par année, ils ont déjà une clientèle de tant et ils ne peuvent pas en prendre plus. Puis on a peut-être un problème d'être obligé soit de les financer plus ou de créer d'autres organismes qui vont faire ça aussi.

Alors, il me semble que les gens ont les paramètres pour les prendre, ces décisions-là. Mais là il faut voir le cas par cas. Encore une fois, c'est un débat puis une discussion très intéressante, mais ce n'est pas ce qui est sur la table. C'est une autre discussion, je pense.

Mme Lamquin-Éthier: Bien, le mot «services» est là.

M. Rochon: Oui, mais pour les ressources intermédiaires.

Mme Lamquin-Éthier: Puis 31 est en lien avec 72. Je veux bien croire, là...

M. Rochon: O.K. On se «comprend-u» qu'on est prêt à voter sur 31?

Mme Lamquin-Éthier: Donc, c'est la régie régionale qui viendrait regarder et qui va venir décider les services que l'organisme aurait dû recevoir.

M. Rochon: La régie régionale, d'après 72, c'est elle qui reçoit une plainte si quelqu'un fait une plainte vis-à-vis un organisme communautaire.

Mme Lamquin-Éthier: O.K.

M. Rochon: Et comme c'est elle qui les finance, ou en partie au moins, et la plainte qu'elle va faire, c'est en lien avec ce pourquoi cet organisme-là est financé. Alors, les gens ont les paramètres pour étudier une plainte puis prendre une décision, me semble-t-il. Mais ils ne sont pas visés par 31.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? Est-ce que l'article 2 est adopté?

M. Rochon: Adopté.

• (16 h 20) •

Mme Lamquin-Éthier: Juste une autre question, si vous me le permettez, question purement exploratoire. Est-ce que 31, pour tenir compte des réalités du virage ambulatoire, aurait pu ou pourrait inclure les cabinets professionnels?

M. Rochon: Non. Ça, c'est vraiment la loi... toute la loi vise les établissements du réseau. Les cabinets...

Mme Lamquin-Éthier: ...sont exclus.

M. Rochon: ...ne sont pas visés du tout par ça, les cabinets font l'objet d'une entente avec les médecins. Là, il va y avoir quelque chose de plus qu'on va introduire ou indirectement par le département de médecine régionale. Il va y avoir un encadrement de ce qui est fait en cabinet. Dans ce sens-là, on met le pied dans la porte, si vous voulez, là. Mais par ailleurs la loi s'applique strictement aux établissements du réseau et aux organismes communautaires.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, puis c'est un problème, parce que les usagers qui, sur les instances du ministre, se présentent ailleurs qu'à l'urgence de l'hôpital, qui vont dans une clinique privée ou une polyclinique et qui sont insatisfaits ne peuvent pas porter plainte.

M. Rochon: Bien, ça, au Québec... bien oui, ils peuvent porter plainte comme vis-à-vis tout professionnel. Pour ça, il y a des ordres professionnels. Si quelqu'un...

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui, mais...

M. Rochon: ...si quelqu'un a une plainte à formuler...

Mme Lamquin-Éthier: Le système du réseau aussi.

M. Rochon: Oui, mais on a un article, l'article 38, le fameux article 38, que, s'il y a une plainte à porter contre un médecin pour ce qu'un médecin a fait dans un établissement, c'est encadré dans notre loi. Mais ce qu'un médecin fait dans son cabinet, comme pour tous les professionnels qui sont en pratique dite privée ou dans leur cabinet, ça, ce qui encadre ça, c'est l'organisme, les organismes professionnels, c'est l'Office des professions avec les ordres professionnels. C'est là que cette plainte-là doit se faire. Mais ça on peut vouloir changer ce système-là aussi, mais ce n'est pas l'objet de cette loi-là...

Mme Lamquin-Éthier: Non, non. C'est parce que les plaintes, ça ne porte pas toujours sur un acte médical comme tel; il y a des conduites qui sont reprochables en ce bas monde et il y a des clients qui sont insatisfaits de la grossièreté d'un professionnel. Et ce n'est pas...

M. Rochon: Non, non, mais ça aussi... les ordres professionnels reçoivent aussi ce type de plainte là. Une plainte de n'importe quel ordre peut être faite vis-à-vis un professionnel ou à l'ordre professionnel. Maintenant, ça aussi, c'est une autre discussion là, si on veut... Puis il y a des choses qui se discutent pour bonifier toujours...

Mme Lamquin-Éthier: On va prendre un autre exemple.

M. Rochon: ...le fonctionnement des ordres professionnels. Mais si c'est, par contre, un médecin contre qui une plainte est faite pour un acte qu'il a fait alors qu'il était dans un établissement, ça, c'est prévu dans la loi. Mais son cabinet, ça ne peut pas être prévu dans cette loi-là. C'est une autre affaire.

Mme Lamquin-Éthier: Non, ça, je le sais. Sachant que ce n'était pas prévu, M. le Président, je demandais si ça aurait pu, ça aurait dû ou si ça devrait être inclus, parce qu'il faut tenir compte des nouvelles réalités du virage ambulatoire et des mots d'ordre qui sont lancés à la population.

M. Rochon: C'est ça. Ça va commencer à l'être par la bande avec le département de médecine régionale. C'est ça que ça va chercher, ça.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je le répète, est-ce que l'article 2 est adopté?

Mme Lamquin-Éthier: Une autre question, M. le Président, si vous me le permettez. M. le ministre, si un usager reçoit des services de plus d'un établissement, dans le cadre du virage ambulatoire toujours, qu'est-ce qu'il fait?

M. Rochon: Comment qu'est-ce qu'il fait?

Mme Lamquin-Éthier: Est-ce qu'il se plaint...

M. Rochon: Bien, la plainte en général, c'est vis-à-vis quelque chose d'assez précis. Ou bien ça va être passé à un endroit, à un des établissements dans la chaîne de la continuité des services... Si c'est trois, quatre affaires qui se sont passées en succession, bien, c'est au niveau de chacun des établissements qu'il faudra faire une plainte.

Mme Lamquin-Éthier: Ça va être le fun.

M. Rochon: Mais en général, c'est assez pointu. Une plainte, c'est un épisode de quelque chose qui est arrivé à un moment donné en quelque part. Alors, ça veut dire un des établissements.

Mme Lamquin-Éthier: Si vous me permettez, une image vaut 100 000 mots. Un couple se présente au CLSC pour voir un médecin, hein. Alors, il attend bien longtemps. Au bout de deux heures, on leur dit: Ah! On avait oublié de vous indiquer qu'on n'avait pas de médecin de garde aujourd'hui, on vous prie de vous rendre à la clinique de votre quartier. Ils se rendent à la clinique de leur quartier, mais malheureusement c'est dans le cadre des mesures prises par la Fédération des omnis. Il n'y avait pas de médecin. Alors, là, qu'est-ce que vous voulez, sa femme est malade, elle a des vertiges, elle ne se sent pas bien. Ils se présentent à l'urgence de l'hôpital où il va attendre très longtemps parce que l'urgence de l'hôpital subit évidemment le fait qu'il n'y a pas de médecin au CLSC et le fait que la clinique était fermée parce qu'il n'y avait pas de médecin. Donc, ils attendent six heures. Au bout de six heures, ils se tannent, ils s'en vont à la maison. Bien, qu'est-ce qu'ils font là? Ils sont insatisfaits sur toute la chaîne. Est-ce qu'ils vont se plaindre à chacun des endroits?

M. Rochon: Bien, il y a beaucoup de si là-dedans. On a eu des mesures prises par les médecins, là, à quelques reprises, dans les dernières semaines puis les journaux ont été obligés de dire que les urgences ont absorbé ça sans que ça pose problème. Donc, il y a bien du conditionnel là-dedans. Mais c'est sûr que, si quelqu'un joue de malchance puis que, dans la même journée, à deux ou trois endroits où il va aller, on fait une coche mal taillée, bien, c'est deux, trois fautes présumées qui ont été faites, et ça va être deux, trois plaintes qu'il faut faire. Qu'est-ce qu'il faudrait de plus? Est-ce qu'il faudrait une instance à ce moment-là, prévoir que, s'il y a plus qu'une plainte ou plus que deux, on peut s'adresser directement au Commissaire aux plaintes? Je ne le sais pas là.

Mme Lamquin-Éthier: Oui. Il y avait une formulation qui avait été formulée justement à cet égard-là, que, pour les personnes qui reçoivent des services de plus d'un établissement, ils aient la possibilité d'avoir un accès direct au Commissaire aux plaintes.

M. Rochon: Bien, là, on est... De toute façon, encore une fois, ça n'a rien à voir avec l'article 2 tout ce qu'on discute là. C'est intéressant comme discussion, mais

c'est une autre discussion. Puis là il faut dire qu'avec toutes les fusions qu'il y a eu — comme a dit la députée de Bourassa, on a diminué de 40 % le nombre d'instances administratives; pas le nombre de points de service, on est passé de quasiment 800 à à peu près 400 établissements — il y a déjà une très bonne intégration de tout ce qui est première ligne autour d'un établissement public, la deuxième ligne, et le reste.

Alors, la probabilité que quelqu'un ait dû recevoir, comme c'était le cas avant, les services de deux, trois établissements qui étaient reliés par des ententes, des protocoles, et toutes choses du genre, est déjà beaucoup moins grande. Parce qu'il y en a un par niveau, un établissement de responsable. Alors, il n'y a pas bien, bien de places pour aller.

Mais, si quelqu'un dans la même journée a dû aller avec son enfant qui a une déficience intellectuelle voir le centre pour avoir un service, qu'en même temps il y a un autre enfant qui devait aller à l'hôpital pour avoir un service et que la personne elle-même devait passer à son CLSC pour un autre service puis que ça a mal marché aux trois places, bon, bien, c'est trois plaintes différentes qu'il faut faire parce que c'est trois établissements qui sont impliqués dans l'affaire puis c'est trois personnes différentes aussi.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): On revient à l'article 2.

Mme Lamquin-Éthier: Il faut être fait fort.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): On revient à l'article 2. Est-ce que l'article 2 est adopté?

M. Rochon: Adopté.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Adopté. Pardon?

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Article 3.

M. Rochon: Bon. L'article 3, c'est dans le même sens. C'est le même type de changement qui complète. On disait avant que la procédure doit permettre à l'utilisateur de présenter des observations, alors elle doit permettre à l'utilisateur et, le cas échéant, à la ressource intermédiaire ou à la ressource de type familial de présenter leurs observations.

Alors, c'est bien sûr que l'établissement qui reçoit la plainte, l'utilisateur présente ses observations, mais c'est normal que la ressource intermédiaire s'explique elle aussi pour que l'établissement puisse juger en pleine connaissance de cause. Alors, dans un sens, c'est une concordance sur l'article précédent.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions?

Mme Lamquin-Éthier: Oui, il y a une question. Il y avait des commentaires qui avaient été soulevés dans les cadres des auditions. Puisque les ressources intermédiaires sont en lien avec un établissement, qu'il y a un contrat de service avec eux, l'usager, est-ce qu'il va porter plainte directement auprès... Ça serait plus logique qu'il puisse porter plainte directement auprès de l'établissement. Est-ce qu'il y a, en quelque part, une clarification?

M. Rochon: Non, c'est ça. Pour la ressource intermédiaire, la plainte est formulée au niveau de l'établissement.

Mme Lamquin-Éthier: Non, non, mais est-ce qu'il y a un article qui dit précisément que l'usager porte plainte auprès de l'établissement?

M. Rochon: Oui, oui. C'est l'article précédent.

Mme Lamquin-Éthier: Non, on dit: Ressource intermédiaire, ressource de type familial. Où il dépose sa plainte?

M. Rochon: L'article précédent, qui est l'article 2 du projet de loi, qui modifie l'article 31, il faut bien le lire, on dit: «La procédure d'examen permet à l'usager de porter plainte sur les services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir de l'établissement.» Ça, c'est l'article qui était avant.

Mme Lamquin-Éthier: De la ressource.

M. Rochon: Puis on rajoute: «ou de la ressource intermédiaire ou de la ressource de type familial à laquelle l'établissement recourt». Alors, c'est l'établissement qui est le point de chute.

Mme Lamquin-Éthier: C'est clair? C'est ça que ça dit, là, que c'est l'établissement qui est le point de chute?

M. Rochon: Oui, oui, c'est ça que ça veut dire, ça. Oui, oui.

Oui, parce qu'on dit: la ressource à laquelle l'établissement recourt.

Mme Lamquin-Éthier: Bon, un instant.

M. Rochon: C'est l'établissement qui est responsable. D'ailleurs, l'autre article vient confirmer ça, parce qu'on dit: quand il y a une plainte qui est faite comme ça, l'usager présente ses observations mais aussi la ressource intermédiaire présente ses observations.

Une voix: Bon, bien, ça l'air à être clair.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a d'autres questions à l'article 3?

Mme Lamquin-Éthier: Donc, présente leurs observations à l'établissement...

(Consultation)

Mme Lamquin-Éthier: Ça, il y avait eu des commentaires qui avaient été... C'est savoir où les présenter. J'imagine que les établissements vont tout écrire ça, ils aiment ça dire à qui...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme la sous-ministre, Mme Denis.

● (16 h 30) ●

Mme Denis (Lise): À l'établissement auquel on recourt, c'est-à-dire à l'établissement recourt à une ressource intermédiaire pour donner le service à un bénéficiaire qui a besoin d'être hébergé, par exemple qui a besoin d'être placé dans ce type de ressource là. Donc, c'est l'établissement auquel... C'est ce qui est indiqué.

Mme Lamquin-Éthier: On «pourrait-u» le marquer, ça? M. le Président, est-ce qu'on pourrait marquer, à 32: La procédure d'examen doit permettre à l'usager, le cas échéant, la ressource...

Ça, c'est parce que... Je ne veux pas vous faire fâcher, là, M. le ministre, mais 32, il faut le lire en lien avec 302, 309 et 314. C'est ça. C'est parce que ce n'est pas clair. Les articles 309 et 314, suivant... Vous avez eu des observations qui ont été formulées à...

M. Rochon: L'article 309 de...

Mme Lamquin-Éthier: L'actuelle loi sur les services de santé, l'article 314.

M. Rochon: L'article 309, ça dit: «Le responsable d'une ressource intermédiaire ou les employés de celle-ci, selon le cas, sont assujettis aux dispositions suivantes de la présente loi, en les adaptant:

«1 le droit, reconnu à l'article 16...» Non, ça, ce n'est pas ça.

Une voix: Je pense que c'est plus 301.

Mme Lamquin-Éthier: Parce que l'usager qui reçoit les services d'une ressource intermédiaire demeure un usager de l'établissement.

M. Rochon: C'est un usager de la ressource intermédiaire, mais, s'il y a une plainte à faire, c'est l'établissement de qui relève la ressource intermédiaire qui est responsable de la plainte.

Mme Lamquin-Éthier: C'est ça. Alors, est-ce qu'il fait sa plainte auprès de la ressource intermédiaire ou il dépose sa plainte auprès de l'établissement?

M. Rochon: Auprès de l'établissement.

Mme Lamquin-Éthier: Est-il un usager de la ressource ou...

M. Rochon: De la ressource, mais il dépose sa plainte au niveau de l'établissement parce que c'est l'établissement qui recourt à la ressource.

Si on lit 31 et 32, avec les changements, je pense que c'est clair. Non, mais prenons le temps de les lire, 31 et 32.

«31. La procédure d'examen permet à l'usager de porter plainte sur les services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir de l'établissement ou de la ressource intermédiaire ou de la ressource de type familial à laquelle l'établissement recourt.» Donc, il peut porter plainte.

Et 32 dit: «La procédure d'examen doit permettre à l'usager et, le cas échéant, à la ressource intermédiaire [...] de présenter leurs observations.»

Alors, les deux, quand il y a une plainte qui est formulée, présentent leurs observations à l'établissement qui, lui, décide.

Mme Lamquin-Éthier: ...présente ses observations. Mais l'usager, là, il appartient à qui puis il porte plainte où?

M. Rochon: Non, mais je pense que ça fait...

Mme Lamquin-Éthier: C'est 31, là, qui lui permet de porter plainte.

M. Rochon: Oui.

Mme Lamquin-Éthier: L'article 32 permet à la ressource de donner ses observations.

M. Rochon: Ça confirme 31. Ça confirme que c'est l'établissement qui reçoit la plainte, parce que ça donne une chance à la ressource intermédiaire de s'expliquer auprès de l'établissement de ce qui s'est passé, parce que c'est l'établissement qui statue sur la plainte. Alors, ça ne serait pas correct de dire qu'elle reçoit une plainte puis que... La ressource intermédiaire où ça s'est passé, il faut qu'elle donne sa version pour que l'établissement soit capable de juger correctement.

Mme Lamquin-Éthier: Bon. Moi, j'ai besoin d'avoir une assurance là-dessus. L'article 314 dit que «les dispositions des articles 303 à 308 s'appliquent, en les adaptant, aux ressources de type familial». Donc, 309 est exclu ici. Ce n'est pas évident, cette section-là. C'est très compliqué, ça.

M. Rochon: Mais c'est quoi, le problème, là?

Mme Lamquin-Éthier: Bien, il faudrait qu'on ait l'assurance que les personnes qui sont desservies par des ressources intermédiaires sont considérées comme étant des usagers des établissements qui...

M. Rochon: Non. L'usager, c'est un usager de la ressource intermédiaire, mais l'établissement se porte garant, au niveau des plaintes, de ce qui se passe à la ressource. Non?

(Consultation)

M. Rochon: O.K. C'est encore plus clair que je pensais. C'est où? Quel article? À quelle place c'est écrit? Il va falloir se rendre là.

Mme Lamquin-Éthier: À 309 et 314. On «peut-u» les lire?

M. Rochon: Non, que l'usager est inscrit à l'établissement. Il est inscrit à l'établissement et demeure un usager de l'établissement. On va retrouver l'article, là.

Si Mme la députée, M. le Président, veut aller à l'article 87 du projet de loi...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): O.K. L'article 87 du projet de loi.

M. Rochon: ...qui dit que l'article 302...

Mme Lamquin-Éthier: Attendez! Attendez! Excusez, M. le ministre. L'article 302.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): L'article 87 du projet de loi qui parle de l'article 302 qui, lui, va être remplacé.

Mme Lamquin-Éthier: «Est une ressource intermédiaire...» Il est modifié, lui, 302.

M. Rochon: Il est remplacé par ce qui est écrit dans le projet de loi, qui dit: «Est une ressource intermédiaire — dans le projet de loi, l'article 87, le nouveau 302 — toute ressource rattachée à un établissement public qui, afin de maintenir ou d'intégrer à la communauté un usager inscrit à ses services — c'est l'établissement — lui procure, par l'entremise de cette ressource, un milieu de vie adapté à ses besoins...»

Alors, ça, ça met ça encore plus clair. Vous voyez, je ne me rappelais même pas moi-même. Ha, ha, ha! Ça ne peut pas être plus clair que ça, que c'est un usager, plus clair qu'était la loi avant.

Mme Lamquin-Éthier: O.K. Puis il porte plainte où, maintenant qu'on sait que c'est une ressource?

M. Rochon: Il est inscrit à l'établissement et il porte plainte à l'établissement...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Où il est inscrit.

M. Rochon: ...où il est inscrit.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a d'autres questions sur l'article 3? M. le député de Robert-Baldwin.

M. Marsan: Je pense que la difficulté vient davantage de... Le libellé de 31, en tout cas, l'amendement n'est pas la même chose que 32. Alors, d'un côté, on parle de la procédure d'examen de l'utilisateur puis l'autre doit permettre à l'utilisateur, mais aussi à la ressource intermédiaire ou la ressource familiale de présenter leurs observations. Et puis l'autre, dans le 31, on a ajouté: «La procédure d'examen permet à l'utilisateur de porter plainte sur les services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir de l'établissement ou de la ressource intermédiaire ou de la ressource de type familial...» Si on avait arrêté, mis un point là, mais on ajoute «à laquelle l'établissement recourt». Là, c'est le lien entre l'établissement puis les ressources, je pense, qui semble faire problème.

M. Rochon: Bien, à 302: «Est une ressource intermédiaire...»

M. Marsan: L'article 302?

M. Rochon: Le nouveau 302, l'article 87 du projet de loi.

M. Marsan: Oui, O.K.

M. Rochon: On dit: «Est une ressource intermédiaire, toute ressource rattachée à un établissement public qui, afin de maintenir ou d'intégrer à la communauté un usager inscrit à ses services — alors, c'est l'établissement qui a d'inscrit chez lui une personne qui va recevoir... — lui procure, par l'entremise de cette ressource, un milieu de vie adapté...»

Alors, la personne est inscrite au niveau de l'établissement qui ou bien lui donne les services directement ou les donne par l'entremise d'une ressource intermédiaire. C'est pour ça que 31 dit: De la ressource intermédiaire à laquelle l'établissement recourt. Je pense que ça s'attache assez bien.

M. Marsan: Juste dans le 31, M. le ministre, puis on va juste seulement lire le type familial: «La procédure d'examen permet à l'utilisateur de porter plainte sur les services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir [...] de la ressource de type familial à laquelle l'établissement recourt.» C'est ça que ça voudrait dire. Et le lien entre l'établissement et... La ressource de type familial, vous dites que, dans le 302, c'est là qu'on la retrouve?

Mme Denis (Lise): C'est la ressource intermédiaire.

M. Marsan: Là, vous définissez une ressource intermédiaire.

Mme Denis (Lise): La ressource de type familial, on la retrouve dans l'article de la loi actuelle, à 310, tant

pour le placement des adultes que pour la protection de l'enfance. O.K.? Ce qui est le nouveau 302, l'article 87 de 404, lui, vient toucher uniquement la définition, la notion de ressource intermédiaire.

M. Marsan: O.K. Mais, lorsqu'on parle de type familial, à ce moment-là?

M. Rochon: C'est la même chose.

Mme Denis (Lise): C'est la même chose. «Un établissement public identifié par la régie régionale peut recourir aux services d'une ressource de type familial aux fins de placement d'adultes ou de personnes âgées.» L'article 310 de la loi actuelle, de la loi 120. O.K.?

M. Marsan: «Un établissement public identifié par la régie peut recourir aux services de type familial — O.K. — aux fins de placement...»

Mme Denis (Lise): Et, même chose: «Sous réserve du troisième alinéa, seul un établissement qui exploite un CPEJ peut recruter et recourir aux services d'une telle ressource...»

Donc, là aussi, on a le même lien qu'on a mis, qu'on a clarifié par rapport à la ressource intermédiaire, mais il était déjà là dans le cas des ressources de type familial.

M. Marsan: M. le Président.

Mme Lamquin-Éthier: Donc, l'utilisateur de la ressource... M. le Président, est-ce que la protection est la même, le statut est le même pour l'utilisateur qui est dans une ressource intermédiaire et pour celui qui est dans une ressource de type familial? Oui? Je n'ai pas d'inquiétude à avoir?

M. Rochon: Non.

Mme Lamquin-Éthier: O.K.

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

M. Marsan: Est-ce qu'on ne devrait pas étudier le 87 de 302 avec cet article-là? C'est une suggestion.
● (16 h 40) ●

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que l'article 3 est adopté? Adopté. Article 4. Il y a un amendement à l'article 4.

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je suspends pour quelques instants.

(Suspension de la séance à 16 h 41)

(Reprise à 16 h 46)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Nous reprenons nos travaux. L'article 4, M. le ministre.

M. Rochon: En fait, on a deux papillons, deux modifications qu'il serait bon de regarder ensemble pour mieux se comprendre.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Qui seraient l'article 4 et...

M. Rochon: Alors, c'est: amendements à l'article 4; puis, après ça, il y a le papillon qui dit: ajout de l'article 4.1. O.K.? Alors, il faut prendre ces deux-là dans une même foulée pour bien se comprendre.

Alors, le projet de loi qu'on a proposé, à son article 4, modifiait l'article 33 simplement pour remplacer le «cadre supérieur» par «responsable de l'application [...] d'examen». C'est ça, bon. Là, ce que le papillon propose, c'est de l'enlever complètement, le premier paragraphe de l'article 33. Ça, c'est pour faire disparaître... Vous vous rappellerez qu'en commission on s'est fait dire...

Une voix: Dans le projet de loi.

M. Rochon: Bon, je recommence. Moi, j'ai réussi à comprendre en suivant la démarche suivante. Alors, essayez-vous, ça a marché dans mon cas.

Mme Lamquin-Éthier: Non, mais là vous parlez de votre papillon, mais je le rattache à quel texte?

M. Rochon: Bien, c'est ça, là, je recommence.

M. Marsan: M. le ministre, ce n'est pas un critère.

M. Rochon: Non, non, mais, je vous le dis, là, moi aussi, j'ai failli en perdre mon latin il y a trois minutes. Je l'ai retrouvé, alors je vais vous proposer la démarche qui m'a sorti du bois. Espérons que ça marche. Alors, il faut d'abord regarder le papillon, les deux papillons. Puis comptez-vous chanceux, M. le Président, il n'y a pas de chenilles, on a juste des papillons. O.K.? Alors, le premier papillon qui dit: amendements à l'article 4; le deuxième qui dit: ajout de l'article 4.1. C'est ces deux-là, voilà.

De là, je pense qu'il faut regarder le projet de loi pour voir ce que le projet de loi disait. Alors, le projet de loi, lui, modifiait le premier paragraphe, d'abord, de l'article 33 de la loi, et là il faut lire l'article 33. Au premier paragraphe, on disait qu'un cadre supérieur doit informer l'utilisateur, etc., qui lui fait une plainte verbale que seule une plainte écrite peut donner ouverture au recours.

Vous vous rappelez qu'on a eu beaucoup de représentations qui ont été faites, de dire qu'une plainte verbale devrait donner aussi lieu au recours. Alors, comme dans le projet de loi on voulait ne faire que la modification

de remplacer le cadre supérieur par la personne qui est responsable maintenant, là ce que le papillon vient faire, il va plus loin puis il supprime cet alinéa complètement.

Mme Lamquin-Éthier: L'alinéa ou le paragraphe?

M. Rochon: L'alinéa ou le paragraphe, mais tout ce qu'il dit, là...

Mme Lamquin-Éthier: Le 1°, là. Ça, c'est un paragraphe; ça, c'est un alinéa. Non. Ça, c'est un alinéa; ça, c'est un paragraphe.

M. Rochon: Ce n'est pas pareil, ça? Non? Ce n'est pas pareil?

Une voix: C'est un alinéa. Les paragraphes, c'est quand...

M. Rochon: Bon, bien, en tout cas.

Mme Lamquin-Éthier: O.K., c'est parce qu'ici on a un alinéa puis là on a un paragraphe.

M. Rochon: Je reviens. Dans l'article 33 de la loi, l'article 33 dit: «La plainte peut être écrite ou verbale.» Ça, on ne touche pas à ça. Après ça, comment vous appelez ça, ce qui vient, là? C'est un paragraphe ou c'est un alinéa?

Une voix: Ça, c'est un alinéa.

M. Rochon: Bon. L'alinéa qui suit, qui dit: «Le cadre supérieur doit cependant [...] prévu à la section II du présent chapitre», ça, on propose de le supprimer. De sorte qu'il ne sera plus question d'un recours qui est limité à une plainte écrite par rapport à verbale. On enlève ça.

Mme Lamquin-Éthier: Good. On barbouille.

● (16 h 50) ●

M. Rochon: O.K.? Bon. Ça, c'est un premier changement. Maintenant, le deuxième changement qui est proposé, toujours dans les amendements à l'article 4. Le projet de loi disait que, pour la première ligne du deuxième alinéa de 33, le «cadre supérieur», ça, on remplaçait ça dans le projet de loi par le mot «responsable». Le papillon est plus précis encore pour dire «responsable de l'application de la procédure d'examen». Ça va être plus clair.

Une voix: On bonifie.

Mme Lamquin-Éthier: Plus précis.

M. Rochon: C'est ça. Voilà le terme que je cherchais, madame. O.K. Donc, l'article devient à ce moment-là:

«La plainte peut être écrite ou verbale.» Et on dit: «Le responsable de l'application de la procédure [...] doit

prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance...» On a fait disparaître cette notion de plainte verbale qui ne donne pas lieu à un recours.

Bon. Gardez ça sur la réserve pour qu'on voit le complément de ça avec l'ajout de l'article 4.1. Non, non, je pense que c'est là que tout se simplifie et se clarifie. L'article 4.1 qu'on rajoute, ça dit qu'à l'article 34 de la loi — l'article 34 de la loi dit que le cadre supérieur doit donner à l'utilisateur qui lui a fait une plainte écrite un avis écrit indiquant la date de la réception de la plainte — alors, là, on fait deux changements: on remplace le «cadre supérieur» par «responsable» puis on fait disparaître «écrite».

Mme Lamquin-Éthier: Nous pensons que nous avons compris.

M. Rochon: Ça confirme ce qui était dans 33. Alors, ça, c'est en réponse directe à des représentations, des suggestions qui ont été faites.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que l'amendement à l'article 4 est adopté? Est-ce qu'il y a des questions? J'avais juste cru comprendre que c'était correct.

M. Marsan: Non, juste le dernier. Dans le 34: «Le cadre supérieur — on remplace par «responsable» — doit donner à l'utilisateur qui lui fait une plainte — on enlève «écrite», c'est ça? — ...

M. Rochon: Oui.

M. Marsan: ...un avis...» Donc, «lui a fait une plainte un avis écrit». Excusez, là. «Le responsable doit donner...»

M. Rochon: «Qui lui a fait une plainte un avis écrit indiquant la date de la réception de sa plainte».

M. Marsan: O.K. Le responsable doit donner à l'utilisateur qui lui a fait une plainte un avis écrit indiquant la réception.

M. Rochon: C'est ça.

M. Marsan: O.K. Alors, le fond de ça...

M. Rochon: C'est qu'on enlève la plainte écrite.

M. Marsan: ...c'est les représentations qu'on a eues. On souhaitait que la plainte écrite ne soit pas la seule façon de faire une plainte, qu'on ait et écrite et verbale. En enlevant «écrite», ça n'empêche pas d'avoir une plainte écrite, mais ça ajoute une plainte verbale.

M. Rochon: C'est ça. Toute plainte, peu importe la nature de la plainte.

Mme Lamquin-Éthier: Parce que nous avons énoncé que ça constitue un désincitatif à porter plainte.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? Est-ce que l'amendement est adopté? Est-ce que l'article 4, tel qu'amendé, est adopté? Est-ce que l'amendement qui ajoute 4.1 est adopté? L'article 4.1, tel qu'amendé, est adopté. Article 5.

M. Rochon: Alors, l'article 5...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Il y a un amendement à l'article 5. L'article 6, ah! excusez. Donc, il n'y a pas d'amendement à l'article 5.

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je suspends quelques instants.

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Nous recommençons nos travaux à l'article 5.

M. Rochon: Alors, l'article 5 de la loi rajoute à l'article 34. L'article 34 de la loi actuelle dit: «Le cadre supérieur doit donner à l'utilisateur qui lui a fait une plainte — on a enlevé «écrite» — un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte.»

Et là on rajoute, pour être bien sûr que le monde sait comment fonctionner: «L'utilisateur, la ressource intermédiaire, la ressource de type familial ou tout membre du personnel de l'établissement doit fournir au responsable — des plaintes — les renseignements qu'il requiert pour l'examen de la plainte et doit, sauf excuse valable, assister à toute rencontre que celui-ci convoque.»

Alors, là, on fait l'obligation légale à la ressource, à l'utilisateur, à tout le monde de bien collaborer avec le ou la responsable des plaintes.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions?

M. Rochon: La loi l'oblige.

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

M. Marsan: C'est la loi qui l'oblige?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): À partir de maintenant, la loi va l'obliger.

M. Marsan: O.K. Le but de cet article-là, c'est quoi? Parce que, d'habitude, les gens sont de bonne foi puis on s'attend à ce qu'ils agissent tous en bons pères ou bonnes mères de famille, là.

M. Rochon: C'est ça. Bien, si vous aimez mieux, on ne le mettra pas puis on va les laisser faire. Mais là, l'idée, c'était de: ça va mieux sans le dire, ça va aller mieux en le disant. On donne un pouvoir dans la loi, à toutes fins pratiques, au responsable d'entendre, d'avoir la collaboration des gens. Les gens ne pourraient pas dire qu'ils ne sont pas obligés de faire ça. La loi va être précise que, si ça leur est demandé, ils doivent le faire, sauf excuse valable.

M. Marsan: Si on indique comme ça, qu'est-ce qui arrive dans le cas d'un désaccord, par exemple?

M. Rochon: Un désaccord?

M. Marsan: Vous avez un établissement ou une ressource qui dit: Bien, voici la raison. Le patient dit: Non. Moi, je ne suis pas d'accord avec ça. Est-ce qu'il y a une espèce d'autre procédure?

M. Rochon: Un désaccord sur quoi?

M. Marsan: Sur la plainte.

M. Rochon: Sur la décision du responsable?

M. Marsan: Oui.

M. Rochon: C'est-à-dire que la ressource ne peut pas aller en appel.

M. Marsan: Pas la ressource, le patient. Mais ça peut être la ressource aussi.

M. Rochon: M. le Président, je pense que, là, on a la procédure qui décrit comment l'établissement statue s'il y a une plainte qui est faite. Ce que la loi dit, c'est que cet établissement-là doit avoir une personne qui est responsable, comme on dit, qui relève, qui est désignée par son conseil d'administration, et cette personne-là entend la plainte et fait les recommandations.

Alors, l'établissement ne peut pas être en accord ou pas en accord sur le fait que la plainte est justifiée ou pas. Dans les recommandations qui sont faites, l'établissement doit assumer ses responsabilités et les suivre comme telles ou faire les ajustements s'il y a un meilleur moyen de répondre ou de corriger pour l'avenir. Mais la personne qui a fait la plainte, par exemple, elle, si elle n'est pas d'accord sur la décision, elle a droit d'appel. Un établissement, autrement dit, il ne peut pas; c'est lui qui décide.

M. Marsan: Mais le patient, oui, c'est ça...

M. Rochon: Tandis que la personne, le patient, lui...

M. Marsan: ...s'il n'est pas d'accord?

M. Rochon: ...s'il n'est pas d'accord, il fait appel. C'est-à-dire, il fait appel, ce n'est pas vraiment un appel, mais il va au deuxième niveau, à la régie. S'il n'est toujours pas d'accord, il va au Commissaire aux plaintes.

M. Marsan: O.K.

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

Mme Lamquin-Éthier: M. le Président, dans le même article, une question. On dit bien: «L'usager, la ressource intermédiaire, la ressource de type familial ou tout membre du personnel de l'établissement doit fournir au responsable les renseignements qu'il requiert...» Bon. Prenons un membre du personnel qui demande à une directrice des soins infirmiers, qui est à un palier supérieur, de lui fournir un renseignement et la directrice des soins infirmiers s'objecte. Qu'est-ce qu'il fait, notre membre du personnel?

M. Rochon: Peut-être que ça pouvait être un problème avant, mais là elle ne pourra pas, parce que la loi dit que la personne doit. Alors, toute directrice soit-elle, la dame ne peut pas être au-dessus de la loi.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, mais elle peut avoir des motifs raisonnables, sauf qu'ils disent «sauf excuse valable».

M. Rochon: C'est ça. Mais, ça, c'est la personne. S'il y a un membre du personnel qui, lui, a...

Mme Lamquin-Éthier: O.K. Mais, ça, il faudrait que notre bon membre du personnel soit au courant de ça.

M. Rochon: Il n'y a aucun cadre de l'établissement qui peut empêcher...

Mme Lamquin-Éthier: Un cadre.

M. Rochon: ...un membre du personnel de faire ce que la loi lui prescrit de faire.

Mme Lamquin-Éthier: C'est-à-dire que tout le monde doit respecter la loi. C'est ça que vous m'expliquez?

M. Rochon: Ça, c'est un principe fondamental dans notre système.

• (17 heures) •

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui. Ça, je suis d'accord avec ça, sauf qu'on parle de renseignements. Le membre du personnel peut estimer que c'est absolument important. Bon, il est nommé, il y croit, il veut faire une bonne job.

M. Rochon: Le responsable des plaintes?

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui, le membre du personnel, là. Il s'appelle responsable, mais dans notre premier article, c'est un membre du personnel. Mais c'est le même.

M. Rochon: C'est ça, mais c'est parce que...

Mme Lamquin-Éthier: Non, non. C'est le même.

M. Rochon: Juste pour ne pas confondre, là, parce qu'on dit ici, dans 34.1, qu'un membre du personnel doit fournir au responsable des choses...

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui, oui. On a deux membres du personnel. Mon membre du personnel peut faire une demande à tout membre du personnel, comme il peut faire une demande à une directrice de soins infirmiers. Il est au même niveau que tout membre du personnel, parce qu'il est un membre du personnel, sauf qu'il n'est pas au même niveau qu'une directrice des soins infirmiers.

M. Rochon: En tant que responsable des plaintes, il a son mandat et ses pouvoirs qui lui sont donnés dans la loi. Alors, la directrice ou le directeur va devoir — parce qu'il est lui aussi, le directeur ou la directrice, un membre du personnel de l'établissement — lui donner les renseignements qui sont demandés par le responsable.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va?

Mme Lamquin-Éthier: Une autre question. L'usager est prié... On «dit-u» doit? «Doit» fournir au responsable les renseignements qu'il requiert et «doit», sauf excuse valable, assister à toute rencontre que celui-ci convoque?

Très souvent — et Mme Brassard va me comprendre — les usagers du réseau de la santé ont été convoqués à des rencontres qu'on disait pour éclairer. Alors, l'usager arrivait puis il était confronté à cinq, six, et même sept personnes, très souvent. Et le rapport de force n'était pas égal, puis l'usager... puis nous... pas nous, mais je sais que le Comité provincial des malades aurait pu l'explicitier.

Très souvent, des usagers, avec raison, refusaient d'assister à de telles rencontres parce qu'ils étaient reçus par des groupes qui comportaient cinq, six, sept et même huit personnes. On allait, disait-on, de bonne foi, dans un climat de bonne entente, recueillir leurs doléances. Alors, l'usager arrivait puis il voyait sept personnes ou huit assises devant lui. Vous comprenez que le rapport de force n'était pas égal puis il avait raison de se sentir mal.

Est-ce que ça serait une excuse valable, ça, de dire: Moi, écoutez, je vais me sentir intimidé? Puis très souvent, parce qu'à l'article 54 l'aide et l'assistance ne sont pas précisées, ces gens-là refusent d'assister à ces rencontres-là. Est-ce que ça serait considéré comme une excuse valable?

M. Rochon: Pour un membre du personnel, de refuser d'assister?

Mme Lamquin-Éthier: Non, non. Pour l'usager de dire aux membres du personnel: Moi, je refuse, parce que vous allez avoir la directrice des soins infirmiers, l'infirmière responsable de l'unité, la coordonnatrice, puis, moi, je vais être tout seul, là.

M. Rochon: D'abord, l'article ici ne vise... Ah oui! Il vise l'usager aussi. C'est ça. C'est-à-dire que, si l'usager trouve ça... puis qu'il ne veut pas... Oui, ça pourrait être une excuse valable, puis le responsable va être obligé de procéder au nombre de rencontres qu'il faut.

Maintenant, on dit que dans certains cas ça se joue de l'autre côté aussi. Si l'usager arrive avec sa batterie d'avocats...

Mme Lamquin-Éthier: Ah! C'est... Moi, là, en 11 ans d'expérience dans le réseau de la santé, je n'ai jamais vu ça une seule fois.

M. Rochon: Vous n'avez jamais vu ça, mais ça a l'air que ça arrive, des fois. Mais, de toute façon, la question est: Est-ce que l'usager pourrait invoquer...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Se servir de...

M. Rochon: ...que, lui, il ne veut pas aller à une réunion comme ça? C'est bien sûr que, s'il ne veut pas y aller, il n'ira pas.

Mme Lamquin-Éthier: Puis ça pourrait être reconnu comme étant un motif valable pour lui de ne pas s'y présenter?

M. Rochon: Moi, je pense que oui.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Si c'est vrai pour la ressource intermédiaire, c'est vrai aussi pour l'usager.

Mme Lamquin-Éthier: Parce qu'il aurait légitimement peur de se faire, en tout cas à tout le moins en terme de nombre, intimider.

M. Rochon: Je pense que oui. Les gens vont devoir exercer leur jugement, là, mais je pense que oui. Si quelqu'un dit, un monsieur ou une madame de 85 ans, dit: Moi, je ne vois pas comment j'irais m'asseoir dans une salle avec sept ou huit personnes pour discuter de mon affaire, là, bien, il me semble que le monde devrait juger que, oui, c'est une bonne raison. On va s'organiser autrement.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): À ce moment-là, elle va discuter avec la personne responsable pour trouver une autre formule.

M. Rochon: C'est ça. La personne responsable va devoir trouver un autre moyen de faire ça.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a d'autres questions?

Mme Lamquin-Éthier: Est-ce que notre responsable de l'application de la procédure des plaintes pourrait, pour ce motif, lui dire: Bien, vous ne venez pas? Parfait, je rejette votre plainte.

M. Rochon: À ce moment-là, la personne va aller à la régie régionale.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est ça, elle va changer de niveau.

M. Rochon: Puis la régie va avoir à décider si c'est une façon correcte de se comporter. Si la régie dit: Oui, c'était parfait, bâdrez-vous pas avec ça, bien, là, on va aller au commissaire, puis là je serais un peu surpris qu'au niveau du commissaire ça se passe de même.

Mme Lamquin-Éthier: Mais là c'est sur une décision qui aurait été prise par notre responsable.

M. Rochon: C'est ça.

Mme Lamquin-Éthier: Ce n'est pas nécessairement un service.

M. Rochon: Non, non, mais c'est ça. Si le ou la responsable...

Mme Lamquin-Éthier: Ça serait une décision arbitraire.

M. Rochon: ...dit: Moi, je ne retiens pas votre plainte, puis que la personne dit: Moi, je ne suis pas d'accord que vous ne reteniez pas ma plainte, surtout si c'est à cause que je n'ai pas voulu aller à une réunion, notre système prévoit que la personne va aller à la régie régionale pour demander une révision.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Change de niveau.

Mme Lamquin-Éthier: O.K.

M. Rochon: Et là bien il faut espérer que la régie régionale, si vraiment... Bon, d'abord je serais surpris que ça arrive à ce point-là, qu'on ait des responsables de plaintes qui rejetteraient une plainte pour un motif pareil. Il faut qu'ils motivent, je pense, hein, leur raison de rejeter la plainte?

Une voix: Oui.

Mme Lamquin-Éthier: Oui. Ça vous l'avez indiqué, «motivées».

M. Rochon: C'est ça. Alors, ils doivent motiver ça. Puis, s'ils motivent ça rien que sur cette base-là, ça me surprendrait que ça aille bien loin quand ça va aller à la régie régionale; ça va être révisé assez vite.

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

M. Marsan: Toujours dans le même dossier mais simplement faire remarquer ce que le Protecteur du citoyen disait dans son mémoire à propos des régies puis du Commissaire aux plaintes: «Outre les objets de plaintes en rapport avec les services sanitaires, les citoyens se plaignent du peu d'efficacité du deuxième palier d'examen des plaintes, soit la régie», puis tout de suite en dessous, «du peu de pouvoir et du peu d'efficacité du Commissaire aux plaintes». On nous avait souligné ça aussi là-dedans.

C'est vrai de dire que, oui, s'il y a un désaccord, on va plus haut, mais, si plus haut ça fonctionne plus ou moins...

M. Rochon: C'est ça qu'on essaie d'améliorer, pour que tout le système soit plus efficace.

M. Marsan: Là, on est dans les établissements, si je comprends bien.

M. Rochon: Là on est au niveau des établissements.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va?

M. Marsan: Mais en tout cas j'aimerais ça qu'on ait ça en tête au fur et à mesure qu'on va procéder dans le projet de loi.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Oui. Ça va, est-ce que l'article 5 est adopté? Adopté. Article 6, il y a un papillon.

M. Rochon: Oui. Alors, l'article 6, il faut papillonner encore. Alors, l'amendement à l'article 6... C'est un papillon qui s'appelle amendement à l'article 6. Alors, ça va être plus simple que l'autre, dans un sens, parce que le papillon...

Une voix: ...

Mme Lamquin-Éthier: ...commencé à lire.

M. Rochon: Non, non, mais attendez. Le papillon, au lieu de modifier l'article 6 du projet de loi...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Il remplace.

M. Rochon: ...il le remplace au complet, ça fait qu'on peut oublier... On savait que l'article 6, tel qu'il était, là, c'était un article de concordance en fait, il rajoutait le responsable au lieu du cadre puis il rajoutait

dans l'article les ressources intermédiaires et de type familiale. Là, le nouveau 6 fait la même chose, mais en plus il fait une rédaction différente du paragraphe pour tenir compte qu'on n'a plus de distinction entre la plainte écrite ou verbale, maintenant. C'est essentiellement ça que ça fait.

Alors, il y a ça, on enlève la distinction entre la plainte écrite ou verbale, quant au recours, et, de façon importante aussi — vous vous rappelez que les gens souhaitaient qu'on diminue les délais — on passe d'un délai de 60 jours à 45 jours, doit examiner une plainte dans les 45 jours de sa réception au lieu de dans les 60 jours.

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

M. Marsan: Le 30 jours...

M. Rochon: Bon, 30 jours, on a considéré ça, et, après consultation, vérification, les établissements nous ont dit... Bon, rappelons-nous d'abord que les statistiques du Commissaire aux plaintes, il me semble que c'est de l'ordre de 80 % des plaintes qui sont traitées dans les jours...

Mme Lamquin-Éthier: Le Commissaire aux plaintes avait dit: 45 jours.

M. Rochon: ...puis même dans la semaine ou les jours qui suivent. Donc, la majorité c'est fait là. On se rappelle que, comme on veut être sûr qu'il n'y a rien qui va accrocher et qui va rester, là, rendu à la fin du délai, ça passe automatiquement au niveau de la régie. Alors, beaucoup d'établissements nous ont dit: De toute façon, la grande majorité passent avant 30 jours; ceux qui ne passent pas avant 30 jours, c'est parce que c'est plus compliqué, puis 30 jours ça va être un peu serré, on ne va pas y arriver, puis ça va les faire passer au niveau de la régie, alors que, si on a un peu plus de temps on va faire... il passera bien au niveau de la régie si la personne n'est pas satisfaite, mais on va pouvoir jusqu'au bout.

Mais là on se comprend bien que ce n'est pas toutes les plaintes qui vont aller jusqu'à 45 jours. La pratique établie, c'est que la grande majorité se règle en moins de 30 jours, dans un sens ou dans l'autre. Et là, comme je vous dit, après avoir vérifié le plus possible, on s'est fait dire: Si vous mettez ça à 30 jours, ça va être trop serré puis on va basculer des choses au niveau de la régie qu'on aurait pu traiter si on avait eu un peu plus de temps. Ça fait qu'on s'est dit qu'avec une... Ça va quand même envoyer un message dans le réseau assez clair, de continuer à les traiter rapidement le plus possible, comme ils font, mais qu'on baisse encore un peu le délai.

M. Marsan: Ça n'aurait pas pu être, M. le ministre, par exemple, 30 jours mais avec une possibilité d'extension lorsqu'elle serait documentée ou...

● (17 h 10) ●

M. Rochon: Bon, bien, là, ça va réintroduire tout une procédure. Qui est-ce qui va juger si l'explication de vouloir prendre une semaine de plus est justifiée?

M. Marsan: C'est au ministre de mettre de la pression pour que ça se règle...

M. Rochon: C'est ça, mais encore là...

M. Marsan: Habituellement, les raisons pourquoi ça ne se règle pas, c'est soit un manque d'information ou les gens qui devaient être vus n'ont pas pu être vus parce qu'ils étaient à l'extérieur — les travaux de recherche, quelque chose comme ça — mais, de façon générale, il me semble que, si on avait pu mettre... en tout cas au niveau de l'esprit...

M. Rochon: Encore là il faut regarder. Moi aussi, j'ai résisté un bout de temps avant d'accepter 45 jours au lieu de 30 jours, mais là je me suis laissé convaincre qu'on ne gagne pas grand-chose de plus. Comme la majorité des plaintes, la grande majorité sont traitées en moins de 30 jours, si, au lieu de donner un peu de soupape aux gens, on les bascule tout de suite au niveau de la régie, ça ne sera pas un meilleur traitement de la plainte. Et ça envoie un message très clair, quand même, au réseau qu'on gagne 30 jours; pour les cas extrêmes, ça.

M. Marsan: C'est correct pour... Je comprends ce que vous me dites. Juste pour la compréhension globale de l'article, est-ce que vous pourriez juste... Comment va se lire le nouvel article?

M. Rochon: Comme il est écrit sur le papillon.

M. Marsan: Ici?

M. Rochon: Oui.

M. Marsan: Celui qu'on a? O.K.

M. Rochon: C'est ça.

M. Marsan: Alors donc, on abolit ce qui est dans la loi actuelle, et tout ça, c'est remplacé par ce qui est là:

«Le responsable doit examiner une plainte dans les 45 jours de sa réception.

«Il doit, avant l'expiration de ce délai, informer l'utilisateur des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé et des modalités du recours que celui-ci peut exercer auprès de la régie... — je vous rappelle toujours ce que nous a dit le Protecteur du citoyen sur le processus de la régie. Si la plainte est écrite, ces informations doivent être données par écrit.»

Si la plainte est verbale, on va répondre verbalement? C'est ce que...

M. Rochon: On peut répondre verbalement, c'est ce que ça veut dire. C'est ça.

M. Marsan: J'avais l'impression qu'étant donné que c'est marqué: «Si la plainte est écrite», ces informations seront données par écrit.

M. Rochon: C'est-à-dire: si la plainte est écrite, les informations sont nécessairement transmises aussi par écrit.

M. Marsan: Obligatoirement. O.K.

M. Rochon: Si la plainte est verbale...

M. Marsan: Elle peut...

M. Rochon: ... et c'est quelque chose qui se règle bien verbalement, ça va être réglé verbalement, mais ça peut être aussi par écrit, évidemment.

M. Marsan: Je comprends ça.

M. Rochon: L'article n'empêche pas que ça soit par écrit.

M. Marsan: O.K. Il doit également...

M. Rochon: Mais ça n'oblige pas de le faire par écrit si c'est une plainte verbale.

M. Marsan: Et à la fin: «Il doit également communiquer sans retard ses conclusions motivées à la ressource intermédiaire ou à la ressource de type familial, le cas échéant.» O.K.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va?

Mme Lamquin-Éthier: Est-ce qu'on pourrait — question exploratoire, M. le Président... «Informé de l'usager des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé et des modalités du recours que celui-ci peut exercer auprès de la régie régionale.» Ces informations doivent être données par écrit?

M. Rochon: Excusez, là...

Mme Lamquin-Éthier: Ou «Il doit, avant l'expiration de ce délai, informer — par écrit — l'usager des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé et des modalités du recours que celui-ci peut exercer auprès de la régie régionale.» Ça, ça serait bon, je pense.

M. Rochon: Mais c'est ça qu'on dit, là.

Mme Lamquin-Éthier: Non, non, non, mais pour enlever «si la plainte est écrite, ces informations doivent être données par écrit», si on intégrant dans le début du texte «Il doit, avant l'expiration de ce délai, informer — par écrit — l'usager des conclusions auxquelles...»

M. Rochon: Mais là on ferait obligation d'informer par écrit dans le cas d'une plainte écrite et verbale.

Mme Lamquin-Éthier: C'est parce que ça ne fait pas de conclusion avec le verbal. Non, c'est une suggestion.

M. Rochon: Non. Si on l'écrit comme la députée le suggère, ça veut dire que dans tous les cas...

Mme Lamquin-Éthier: Bien, oui, il informe par écrit.

M. Rochon: Bien, oui, mais on alourdit le système, là. À chaque fois qu'on fait ça...

Mme Lamquin-Éthier: Bien, non.

M. Rochon: Bien, oui! S'il y a une plainte qui est faite qui est assez ad hoc et qui est faite verbalement, qu'on étudie l'affaire, qu'on rappelle la personne et qu'on s'explique et que c'est fini, c'est fini. S'il faut le faire par écrit dans tous les cas, ça fait plus lourd.

Alors, là, on dit au moins: Si c'est une plainte écrite, vous devez le faire par écrit. Ça ne veut pas dire qu'elle ne pourrait pas être faite par écrit aussi si la plainte est verbale, mais l'oblige pas. Plainte verbale, règlement verbal; tout se fait verbalement. Pourquoi pas?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'on peut imaginer que ça dépendrait de la portée de la plainte?

M. Rochon: Oui, sûrement. Si c'est le moins quelque chose qui peut porter à conséquence, l'établissement va avoir intérêt de toute façon à le mettre par écrit.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est ça.

M. Rochon: Alors, ça lui donne juste de la souplesse: quand c'est quelque chose très précis, très ad hoc, très pointu et que ça peut se régler par le monde qui parle ensemble, qu'il le fasse de même, et si la personne est satisfaite, elle va... Si la personne n'est pas satisfaite, de toute façon elle va aller à la régie, et là il va y avoir des écrits qui vont suivre à ce moment-là, au niveau de la régie et de la révision, nécessairement, un dossier.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a d'autres questions? M. le député de Robert-Baldwin.

M. Marsan: Non, je suis après discuter avec ma collègue de...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je m'excuse.

M. Rochon: Ça, on ne se mêlera pas de ça.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? Est-ce qu'il y a d'autres questions?

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? Est-ce qu'il y a d'autres... Je suspends quelques instants.

(Suspension de la séance à 17 h 16)

(Reprise à 17 h 21)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Nous recommençons nos travaux. On va avoir un amendement pour changer 45 jours pour 30 jours, mais on peut permettre d'en discuter tout de suite. Alors, Mme la députée de Bourassa, est-ce que vous voulez expliquer le pourquoi de l'amendement que vous allez proposer dans quelques instants?

Mme Lamquin-Éthier: Bien, je pense qu'il faut se mettre à la place de la personne qui a à passer à travers le réseau de la santé, c'est une procédure... et beaucoup de groupes l'ont dénoncé et l'ont répété; beaucoup de groupes et d'associations sont intervenus pour qu'on réduise le délai qui était considéré exorbitant. Je comprends qu'il est réduit à 45 jours, mais je pense que pour faciliter la chose... Et ce n'est pas irréaliste quand on regarde les moyens dont disposent les établissements de santé et les régions régionales, je pense, de réduire de 45 à 30 jours. Et ça permettrait à l'usager d'avoir une réponse plus rapide et ne pas avoir à subir davantage des délais qui sont déjà bien assez pénibles. C'est une procédure qui a été faite beaucoup plus à la portée des établissements qu'à la portée des usagers qui passent à travers.

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

M. Rochon: Quand la loi a été faite, on avait mis 60 jours. Je suppose que les gens avaient tenté d'évaluer qu'est-ce qu'il faudrait pour que même les cas plus complexes puissent être traités dans un délai satisfaisant. À l'expérience, on a réalisé que la très, très grande majorité des cas sont réglés en dedans de 30 jours — même une forte proportion, je pense, en dedans de quelques semaines — mais qu'il y a effectivement des cas qui prennent plus de temps. On a retenu les recommandations qui ont été faites à la commission, que ça vaudrait la peine de mettre un peu plus de pression sur le système pour que les gens accélèrent.

Maintenant, il faut se rappeler qu'une fois le délai expiré la loi prévoit que, pour éviter que les choses s'étirent ou qu'il n'y ait pas un règlement satisfaisant,

automatiquement il y ait un transfert pour une révision au niveau de la régie. Et, comme le traitement de premier niveau demeure encore le traitement optimal, comme on veut que l'esprit de ce système de plaintes soit un esprit de service à la clientèle et qu'on veut amener les établissements — puis ils le font d'ailleurs bien, en général, je pense — à se responsabiliser, à entendre les plaintes, à les traiter puis à satisfaire la personne, on a pensé à 30 jours.

On a vérifié avec les gens, parmi nos services qui fonctionnent bien dans le réseau, et ce qu'on nous dit, pour les cas qui prennent plus de temps, qui sont plus complexes, qu'on ne peut pas régler rapidement dans les quelques semaines qui suivent la plainte, ça peut prendre assez souvent plus que 30 jours et que, si on rajoutait 15 jours de plus — au lieu de mettre 30 jours mettre 45 jours — là à peu près tous les cas qui peuvent se régler au niveau de l'établissement vont être réglés.

Moi, je me suis laissé convaincre, M. le Président, que ça va être encore mieux pour une personne dont la plainte est plus complexe qu'elle soit vraiment traitée d'abord au niveau de l'établissement après cinq semaines ou jusqu'à un maximum de six semaines, parce que, là, la plupart peuvent vraiment passer, que de manquer par une semaine ou deux le règlement au niveau de l'établissement puis que là ça recommence au niveau de la régie. Au total, la personne va attendre plus longtemps; elle aura attendu 30 jours, l'établissement ne pourra plus procéder, alors au lieu de prendre une semaine ou deux de plus, ça va passer à la régie.

Là, la régie va recommencer son niveau et avant que la personne trouve une réponse, là ça va prendre un autre 30 jours ou un autre 40 jours de plus. Au total, ça va avoir pris plus de temps que si on avait donné cette soupape-là. Quand on a passé la loi au début, on n'avait pas d'expérience avec le système. Là, on en a une expérience de trois, quatre ans, même plus, quasiment cinq ans d'expérience sur le fonctionnement...

Une voix: Cinq ans.

M. Rochon: Il y a cinq ans d'expérience. Et on sait que la très grande majorité des plaintes sont traitées rapidement dans les temps qui viennent. Donc, ce délai, c'est le délai maximal pour les cas qui prennent plus de temps. Alors, moi, je suis convaincu, qu'on sert mieux le monde en leur donnant la soupape d'une quinzaine de jours de plus. On envoie un message très clair au réseau que ce n'est pas 60, qu'on raccourcit le délai. Et pour 15 jours de plus, pour certains cas qu'ils ne peuvent pas traiter dans 30 jours, ça va aller encore plus vite que s'ils recommencent à zéro au niveau de la régie à ce moment-là. Et on est à peu près sûr que ceux qui ne peuvent pas être réglés dans 45 jours, là c'est vraiment complexe et que, si l'établissement ne s'est pas organisé, on est aussi bien de faire un traitement de deuxième niveau.

Alors, pour ces raisons-là, en regardant le point de vue des gens, je n'accepterais pas l'amendement et je pense qu'on apporte l'amélioration optimale qu'on peut

apporter et que les gens, encore une fois, vont être mieux servis comme ça.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que vous voulez que le sous-amendement soit quand même enregistré pour être voté?

M. Marsan: Moi, j'aurais voulu parler de ça.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Alors, je vais l'enregistrer officiellement. L'amendement à l'article 6 est sous-amendé par le remplacement, au premier alinéa de l'article 35 de cette loi, du nombre «45» par le nombre «30». Alors, là, c'est officiel, le sous-amendement est enregistré. Il y a déjà une discussion de faite. M. le député de Robert-Baldwin, vous voulez continuer là-dessus.

M. Marsan: Oui. Moi, je pense que ça aurait été possible d'avoir le 30 jours. Et on serait sûrement ouvert à y associer une formulation où le responsable des plaintes aurait pu donner des raisons par écrit pourquoi il y aurait un retard d'un 15 jours additionnel. Je pense qu'on aurait pu trouver le moyen vraiment... mais ça aurait permis, je pense, de mettre la pression pour qu'on puisse, dans l'ensemble des cas, le plus vite possible, donner les réponses aux gens qui vont faire des plaintes. Alors, ma suggestion — je n'en fais pas un amendement, parce que je pense qu'on va voter sur l'autre — il me semble qu'on aurait pu accepter l'amendement qui est proposé par ma collègue, on aurait peut-être pu aussi trouver une façon de dire que, lorsqu'on dépasse le délai de 30 jours, bien, il faut qu'il y ait un écrit qui dise les raisons pourquoi on dépasse pour se rendre à 45 jours. Il me semble qu'il y aurait eu matière à travailler là-dessus. Et, si jamais le ministre voulait au moins retenir cet article-là, quitte à y repenser un peu puis nous le ramener un petit peu plus tard, je pense qu'on pourrait aussi le regarder. En tout cas.

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

M. Rochon: Alors, M. le Président, je voudrais rappeler — on a fait un petit calcul qui est assez intéressant — les jours dans la loi comme ça, c'est les jours de calendrier, ça. Alors, si on disait 30 jours, ça veut dire 22 jours ouvrables à peu près, trois semaines de jours ouvrables, à toutes fins pratiques, et, si on dit 45 jours, ça veut dire à peu près 30, 35 jours. En mettant 45 jours, c'est une trentaine de jours ouvrables. Alors, là, si vraiment on le met à 30 jours, trois semaines ouvrables, là... mettre de la pression, je sais un peu ce que ça veut dire, là. J'ai aussi appris que, quand tu en mets trop, ce n'est pas mieux.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Alors, est-ce qu'on est prêt à voter sur le sous-amendement? Est-ce que le sous-amendement est adopté?

M. Rochon: Non, refusé.

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

M. Marsan: Adopté.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Alors, si l'amendement est rejeté, on revient à l'amendement. Est-ce que l'amendement est adopté?

M. Rochon: Adopté.

M. Marsan: Sur division.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Sur division. L'article 7.

M. Rochon: Bon. M. le Président, on va être obligé de papillonner encore un peu plus.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je m'excuse, 6.1.

M. Rochon: On a trois papillons de pure concordance. Alors, l'ajout de l'article 6.1, qui est le papillon suivant, vient modifier l'article 36 de la loi, simplement pour remplacer «cadre supérieur» par «responsable». Et l'autre, c'est pour faire disparaître cette notion de distinction entre la plainte écrite puis la plainte orale. Alors, c'est purement de la concordance.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Avant de discuter, juste pour être sûr que tout est correct, j'ai bien demandé si 6, tel qu'amendé, était adopté, hein? J'ai bien demandé ça?

Une voix: Sur division.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Sur division. C'est ça que j'ai dit, sur division. Adopté sur division. Juste pour être sûr que... Parce qu'il y avait des doutes; quand le doute persiste, on le demande. Alors, 6.1, est-ce qu'il y a des questions?

Mme Lamquin-Éthier: Par rapport au paragraphe 2°, si je comprends bien, la phrase commencerait par: «Ce défaut donne ouverture».

M. Rochon: C'est ça.

Mme Lamquin-Éthier: Alors, la première partie disparaît.

M. Rochon: C'est ça.

Mme Lamquin-Éthier: O.K. Ici, c'est l'article 36.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Alors, est-ce que l'amendement est adopté? Une question, M. le député de Robert-Baldwin?

• (17 h 30) •

M. Marsan: Juste pour la compréhension. J'espère qu'on a les mêmes textes de loi. Je pense que oui.

M. Rochon: C'est vraiment juste de la concordance. On remplace «cadre supérieur» par «responsable» et, au lieu de dire: «Dans le cas d'une plainte écrite, ce», on dit: «Ce défaut». Donc, que la plainte soit écrite ou verbale.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? Est-ce qu'il y a des questions?

Mme Lamquin-Éthier: Non.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Pas de questions? Est-ce que 6.1 est adopté.

M. Rochon: Adopté.

Mme Lamquin-Éthier: Adopté.

M. Rochon: À 6.2, c'est la même chose, M. le Président, visant l'article 37 de la loi. Alors, encore là, on remplace «cadre supérieur» par «responsable». Et le deuxième alinéa de l'article 37 disait: «Lorsque la plainte est écrite, il doit en informer l'utilisateur par écrit.» Alors, comme on traite de la même façon les plaintes, on voudrait que la personne en soit informée de toute façon, que la plainte soit écrite ou verbale. Alors, on dit: Il doit en informer l'utilisateur. Et, comme on a fait pour l'autre article précédemment, on oblige de le faire par écrit si c'était une plainte écrite. Si c'était verbal, ça peut être écrit aussi, mais l'information peut aussi être verbale.

M. Marsan: Comme c'est libellé, M. le ministre, ça laisse entendre que, pour répondre par écrit, il faut que la plainte ait été écrite.

M. Rochon: C'est ça.

M. Marsan: L'autre, il me semble que non. En tout cas...

M. Rochon: Non. L'autre, c'est ce qu'on avait fait, je pense.

M. Marsan: C'est parce que, si la plainte est verbale, j'ai l'impression qu'on ne peut pas répondre par écrit en lisant ça: «Il doit en informer l'utilisateur et le faire par écrit...» C'est comme si la plainte est écrite. Si elle n'est pas écrite, bien il ne peut pas le faire par écrit.

M. Rochon: «Et le faire par écrit si la plainte est écrite». Il doit en informer et il doit le faire par écrit si c'est une plainte écrite. Ça ne défend pas de le faire par écrit si la plainte est verbale, mais ça n'en fait pas une obligation.

M. Marsan: Je ne suis pas un spécialiste de la sémantique, mais, en tout cas, il me semble qu'on est sur une ligne.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Il doit d'abord en informer l'utilisateur.

M. Marsan: Ça, informer l'utilisateur, c'est correct, c'est important. O.K.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Donc, verbal ou écrit. Si c'est écrit, par écrit.

M. Marsan: O.K. Ma précaution — et le ministre, je pense qu'il la sait bien — c'est que, si la plainte est verbale et que les gens veulent répondre par écrit...

M. Rochon: Ils peuvent le faire.

M. Marsan: ...ils puissent le faire. Et, comme c'est écrit là, je ne pense pas, en tout cas, que c'est bien protégé. Mais, si on nous dit que oui... En tout cas, c'est l'esprit de la loi à ce moment-ci. On pourra toujours référer à notre débat.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a d'autres questions? Mme la députée de Bourassa.

Mme Lamquin-Éthier: Oui. À l'article 37 actuel de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, là, le cadre supérieur, on comprend bien que c'est le mot «responsable». J'en veux au reste du texte qui dit, donc: «Le responsable peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.»

Il y a plusieurs représentations qui ont été faites dans un souci de rendre ce mécanisme-là crédible, efficace, entièrement tourné vers la personne, parce que ça ne représente pas... Finalement, que le premier alinéa de l'article 37 soit retiré, et ça pourrait être retiré de la même façon au niveau de la régie régionale, ou on laisse toujours la possibilité de rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

J'attirerais l'attention de M. le ministre de la Santé, M. le Président, si vous le permettez. Le mémoire du Protecteur du citoyen est fort éloquent à cet égard-là. Aux pages 11 et suivantes, il dit que «l'autorisation implicite de ne pas répondre occulte le droit à des conclusions motivées prévues à l'article précédent et doit être retirée».

Je demanderais à M. le ministre ce qu'il pense quand on dit que «l'autorisation implicite de ne pas répondre occulte le droit à des conclusions motivées prévues à l'article précédent»? Et vous avez vous-même mentionné avoir insisté pour inclure... Alors, pourquoi on ne fait pas le retrait pur et simple du premier alinéa de l'article 37? Parce que ça occulte encore une fois le droit d'avoir une réponse motivée.

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

M. Rochon: Là, il faudrait faire attention. Je crains qu'on parle de deux choses différentes en même temps. Le

fait que de ne pas donner de réponse dans les délais prescrits soit estimé comme étant un refus de la plainte, ça, c'est une discussion. J'ai entendu ce que le Protecteur du citoyen a dit, mais je pense que, à l'examen de la situation, avec tout le respect qu'on doit au Protecteur du citoyen, notre système n'est pas mauvais là-dessus. C'est qu'on veut s'assurer que, si un établissement, pour une raison ou pour une autre, ne répond pas dans le délai, ça passe en révision automatiquement. Donc, on pourrait le dire autrement, si ça blessait moins les gens: Si un établissement ne respecte pas le délai, on estime qu'il n'a pas satisfait à la plainte, et elle ne devient pas caduque, automatiquement la régie s'en saisit. C'est tout ce qu'on fait, ça. Alors, ça ne donne aucun jugement ou quoi que ce soit en regard de ce qui est le traitement de la plainte.

Maintenant, l'article 37 dit que — ça, c'est une autre discussion — le cadre supérieur peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou de mauvaise foi. Tout système de plaintes a ce genre d'article là, y compris le Protecteur du citoyen. Dans la Loi du Protecteur du citoyen, il y a un article qui dit qu'il peut refuser d'intervenir ou mettre un terme à son intervention de Protecteur du citoyen s'il estime que la personne ou le groupe qui demande son intervention refuse ou néglige de fournir les renseignements ou documents visés, etc., ou, deuxièmement, que la demande d'intervention est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. C'est exactement les mêmes termes.

Alors, on ne peut, je pense, avoir un système de plaintes, y compris le Protecteur du citoyen... S'il y a une plainte, à sa face même, frivole et de mauvaise foi, on ne s'embarque pas dans des procédures avec ça. Alors, on a tout simplement suivi ce que sont les exemples qui nous viennent de très haut, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a d'autres questions?

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

M. Marsan: J'ai toujours ma réserve sur mon français, mais...

Mme Lamquin-Éthier: Oui, ça pourrait être formulé effectivement différemment, là.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? Est-ce que 6.2 est...

M. Marsan: Juste une seconde.

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

(Consultation)

M. Marsan: On aurait sûrement souhaité, en enregistrant notre vote, que ça puisse être plus clair, le deuxième alinéa.

Mme Lamquin-Éthier: Le deuxième paragraphe.

M. Marsan: Moi, je crains, connaissant un petit peu le réseau, qu'on interprète de façon restrictive. Et je reconnais que le ministre, il souhaite que ça ne soit pas interprété comme ça, mais... En tout cas.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que 6.2 est adopté?

M. Rochon: Adopté.

Mme Lamquin-Éthier: L'article 6.2? Ah! Le deuxième, oui, oui. O.K.

M. Marsan: Adopté sous réserve.

M. Rochon: Sur division.

M. Marsan: Coupable avec explication.

Mme Lamquin-Éthier: Adopté...

M. Rochon: Sur division. C'est ça qu'on dit, division?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que c'est sur division?

Mme Lamquin-Éthier: Sur division.

M. Rochon: Sur division.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Sur division. Ça va.

Mme Lamquin-Éthier: Nous sommes conséquents.

Examen par la régie régionale

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Sur division. L'article 6.3.

M. Rochon: L'article 6.3. On a encore un autre papillon, M. le Président, de concordance. Là, on va à l'article 42 de la loi. Alors, on enlève le mot «écrite», à la première ligne: «L'utilisateur qui a formulé une plainte écrite», pour dire que c'est toute plainte dont on parle. Là, on fait les ajustements au niveau de la régie régionale comme on a fait au niveau de l'établissement, à toutes fins pratiques. C'est la même chose. Et on remplace «cadre supérieur» par «responsable».

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions?

Mme Lamquin-Éthier: ...

M. Rochon: Est-ce qu'ils en ont déjà pris?

Mme Lamquin-Éthier: Nous autres, on n'en a jamais pris.

M. Rochon: C'est ça.

Des voix: Ha, ha, ha!

• (17 h 40) •

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Le président n'a pas le droit de qualifier. Il peut poser des questions, il peut fournir des...

M. Marsan: Moi, j'aimerais ça vous entendre là-dessus.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Le président a droit à ses opinions, mais il essaie de ne pas qualifier. Concordance. Alors, 6.3 est adopté?

Mme Lamquin-Éthier: Adopté.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Adopté. Article 7.

M. Rochon: Alors, l'article 7. Là, on a un petit papillon, M. le Président.

Mme Lamquin-Éthier: Celui-ci ou un autre?

M. Rochon: Non, non.

M. Marsan: C'est toujours le même?

M. Rochon: C'est toujours ce papillon. On est très transparents. Tous les papillons sont sur la table.

Mme Lamquin-Éthier: Cette fois-ci, M. le Président. Non, non...

M. Rochon: Alors, le premier...

Mme Lamquin-Éthier: À 39, ils n'étaient pas sur la table.

M. Rochon: Ce que le projet de loi fait comme modification à l'article 43, c'est vraiment la modification pour passer d'un cadre supérieur à une personne, un membre du personnel. Alors, là, on retrouve exactement ce qu'on a discuté au niveau de l'établissement tout à l'heure. C'est que le cadre supérieur est remplacé par un membre du personnel qui est désigné par le directeur général et entériné par le conseil d'administration. C'est exactement la discussion qu'on a eue tout à l'heure. Alors, je présume qu'il y aurait les mêmes objections qu'on peut enregistrer, M. le Président, que la députée de Bourassa a manifestées au sujet du processus de nomination. Mais c'est la même chose. Je ne pense pas qu'on ait à reprendre la même discussion.

Ce que le papillon vient rajouter, c'est la notion que des régies régionales peuvent mettre en commun

certaines ressources pour plus d'efficacité. Quand on a entendu les gens, au moment de la consultation, les gens ont fait valoir, dans certains cas, par exemple, d'avoir une personne à demi-temps, compte tenu du volume qu'une régie peut recevoir. Bien sûr qu'à Montréal ou à Québec il y a probablement assez de volume pour avoir au moins une ou des personnes à plein temps, mais, dans une région moins peuplée, ce n'est pas nécessairement une personne qui va être occupée à plein temps pour s'occuper des plaintes ou on peut vouloir ajouter une personne, avoir une personne plus un demi-temps.

Alors, la notion avait été suggérée qu'on pourrait peut-être ouvrir la porte pour que des régies puissent mettre en commun des ressources, comme les CLSC le font pour Info-Santé ou des choses du genre, et donc qu'un mandat pourrait être confié par une régie à un membre du personnel d'une autre régie, de sorte qu'on ait vraiment des équipes plus stables de gens qui se consacrent vraiment à cette tâche-là.

Alors, c'est tout. Donc, premier changement, c'est ce qu'on a discuté puis voté tout à l'heure pour l'établissement. On fait le même changement du cadre supérieur au membre du personnel. Là, on rajoute la notion par un petit alinéa à l'article 43, qui dit: «L'application de cette procédure d'examen [...] peut, de la même manière, être confiée à un membre du personnel d'une autre régie régionale.» Voilà, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions?

Mme Lamquin-Éthier: Des questions? Oui, M. le Président. Bon, M. le ministre, je crois avoir compris, et je suis heureuse qu'il l'ait dit, parce que j'étais comme une aveugle pas de canne. «Être confiée à un membre du personnel d'une autre régie». Ce qu'on doit comprendre d'une autre régie, c'est que vous avez fait ce changement-là pour tenir compte du mi-temps des autres régions puis par volonté de mise en commun des ressources?

M. Rochon: Oui. Exactement dans le sens de ce qui nous a été proposé.

Mme Lamquin-Éthier: Ah! Bien, laissez-moi vous dire que quelqu'un qui lit ça, là, puis qui ne voudrait pas nécessairement faire l'examen d'une question pour une raison x, y, z, ça va être le fun, de confier... Il va confier ça quand? Dans quelles circonstances? Ça va être confié a priori? De sa propre initiative?

Vous, là, vous émettez des réserves, vous les énoncez, mais elles ne sont pas précisées dans le texte.

M. Rochon: ...comment on pourrait le dire autrement, M. le Président. Ou bien on ne le dit pas pantoute, là, puis on laisse les régies s'organiser comme elles le font là ou bien on trouve un autre moyen de le dire. Mais, nous, on pense que, là aussi, il faut quand même faire confiance au monde. Si on pense que des régies utiliseraient ça pour ne se nommer personne

responsable des plaintes alors qu'il y aurait suffisamment de travail pour le justifier...

(Consultation)

M. Rochon: Le conseil d'administration d'une régie régionale assume, de par la loi, la responsabilité que les plaintes qui lui sont faites et les révisions qui lui sont demandées soient bien traitées. Le conseil est responsable de ça. Alors, le conseil a à décider: Est-ce que ça va mieux se faire par des ressources qu'il aura, lui, seul, ou en partageant des ressources avec une autre région? Si deux régions en arrivaient à la décision que, si elles mettaient en commun cette équipe-là, elles vont avoir une meilleure efficacité, elles pourraient le faire. Sinon, elles n'ont aucune souplesse de faire ça. Mais ça ne veut pas dire qu'automatiquement elles vont pouvoir faire ça.

Mme Lamquin-Éthier: M. le Président, je me demande si le devoir du législateur, c'est d'aller jusque-là. Est-ce que le législateur n'a pas à définir quelque chose de façon claire, de façon précise?

M. Rochon: Regardons l'article 43. L'article 43 dit: La Régie régionale doit établir une procédure d'examen des plaintes formulées par les usagers et en confier l'application à un membre du personnel, bon, etc.

Mme Lamquin-Éthier: Puis les établissements, on n'a pas fait cette nuance-là?

M. Rochon: Là, il faudra dire: «Le directeur général désigne un membre...» Alors, c'est ça.

Mme Lamquin-Éthier: En confie l'application...

M. Rochon: Je reprends, là. «La Régie régionale doit établir une procédure d'examen des plaintes formulées par les usagers.» Et la modification qui est faite, on dit: «Le directeur général désigne un membre du personnel...» entériné par le conseil d'administration de l'établissement. Là, on rajouterait la notion de l'application de cette procédure d'examen. Donc, il faut que la Régie adopte, par son conseil d'administration, sa procédure d'examen — ça, c'est le début de l'article — il faut qu'elle l'ait.

Mme Lamquin-Éthier: Ça l'est déjà, là.

M. Rochon: L'application peut être faite en confiant, en totalité ou en partie, la responsabilité à un membre du personnel d'une autre régie régionale. Si, par exemple, dans une région où il y aurait de quoi occuper une personne une fois de temps en temps, que, dans la région voisine, c'est la même chose et qu'on décide d'avoir une personne qui a plus de compétence pour assumer cette responsabilité-là, les deux régies pourraient mettre en commun leur ressource.

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

M. Marsan: Je pense qu'il y a un délai, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je suspends quelques instants.

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): On reprend les travaux.

M. Rochon: Je comprends, là, ce qu'on veut nous signaler. Ce qu'on nous a dit en commission, moi, je trouvais que ça avait plein de bon sens, je trouve toujours que ça a du bon sens. Ce que veut dire cet article-là, ça devrait être assez clair, mais je dois reconnaître qu'effectivement, vu comme ça, hors contexte, même si la bonne foi se présume, quelqu'un qui voudrait pousser au bout puis de dire que... Si on craint que la région de la Gaspésie, les Îles-de-la-Madeleine, le Bas-Saint-Laurent puis la Côte-Nord ils n'ont pas un gros volume de plaintes, parce que ça vient en deuxième instance, si on nomme une seule personne qui serait située aux Îles-de-la-Madeleine pour s'occuper de ça, bon, bien, je n'ai pas d'objection, on va l'enlever, tout simplement. Oubliez le papillon.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Alors, on retire le papillon?

M. Rochon: Là, à ce moment-là, ça devient plus simple, on reste avec le projet de loi.

M. Marsan: On voulait en faire l'amendement, en tout cas, M. le Président.

M. Rochon: Non, non, on va l'enlever.

Mme Lamquin-Éthier: On avait un amendement.

M. Marsan: O.K. Il y a juste un commentaire, quand même, là-dessus. Je pense qu'à l'intérieur d'une région on serait sûrement capables de trouver un responsable pour ne pas qu'une autre région...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Alors, l'amendement est retiré. On revient à l'article 7.

Mme Lamquin-Éthier: Oui. Là, on reprend sur le paragraphe au complet, ce qui reste?

M. Rochon: À ce moment-là, on en revient tout simplement... Comme je vous dis, c'est la discussion qu'on a eue tout à l'heure au niveau de l'établissement, où on dit que, au lieu d'un cadre supérieur, c'est un membre du personnel qui est désigné par le D.G. et entériné par le

conseil d'administration. Je présume qu'il va y avoir les mêmes objections puis je vais avoir les mêmes réponses aux objections. Alors, je ne sais pas si je peux proposer qu'on passe au vote.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions? Tantôt, il avait été adopté sur division, je pense.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, c'est ça. Effectivement, nous faisons valoir les mêmes réserves que nous avons invoquées lors de l'étude de l'article 29. Donc, une personne qui relève du conseil d'administration, pour avoir l'autorité qui lui est nécessaire, qui est nommée par le conseil d'administration.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Alors, est-ce que l'article 7 est adopté?

M. Rochon: Adopté.

M. Marsan: Sur division.

Mme Lamquin-Éthier: Sur division.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Sur division? Sur division.

Mme Lamquin-Éthier: M. le Président, j'observe, là, qu'on est rendus à 43, ce dont j'étais toujours consciente, mais est-ce que ça me prive... C'est parce que le ministre vient de dire que, quand quelqu'un dit quelque chose en commission, il trouve que ça a de l'allure. Il y a beaucoup de choses qui ont été dites par rapport à l'article 38, lorsqu'une plainte porte sur un acte médical. Ça aussi, ça a beaucoup d'allure.

M. Rochon: Bien, écoutez, oui, je vais répondre à la question. Bon, on avait dit, au moment des auditions en commission parlementaire, qu'il y avait eu depuis l'automne dernier un travail assez important, je pense, que les gens ont fait, des établissements, des associations d'établissements, Collège des médecins, pour voir un peu comment on pourrait, avec la Conférence des régions régionales...

• (17 h 50) •

Ces discussions-là ont continué. Ça a avancé beaucoup, mais en fin de semaine, les dernières discussions, on n'avait pas une formule complètement attachée, encore. Là, il y a une dernière chance qui peut peut-être rester. Ce n'est pas complètement, complètement perdu. Si d'ici mercredi matin, qui va être la dernière réunion du Conseil des ministres pour qu'on puisse utilement approuver... Parce que, là, il faudra retourner au Conseil des ministres. C'est un changement qui n'était pas... Ce n'est pas du papillon. Ça serait vraiment quelque chose qui n'était pas dans le projet de loi qu'on rajouterait dedans. Donc, il faudrait que je sois autorisé par le Conseil des ministres.

Alors, si on vient à bout de s'entendre... Parce qu'il faut qu'on ait quelque chose qui améliore la situation actuelle et que tout le monde qui est impliqué dans l'affaire soit d'accord avec ça. Autrement, on va juste se retrouver dans quelque chose de pire. Alors, on va continuer jusqu'à la toute dernière minute à ce que tout le monde discute, puis voir, puis agir. Il y a un bon bout de chemin qui s'est fait. Je pense bien que, si on ne l'a pas cette fois-là, à l'automne prochain, on serait bon pour arriver avec quelque chose, mais on va forcer au maximum. Si je peux être au Conseil des ministres cette semaine avec ça, on pourra l'amener.

M. Marsan: À l'automne prochain.

Mme Lamquin-Éthier: On va réouvrir, amender?

M. Rochon: Non. C'est-à-dire que, si on arrive à quelque chose qui ramasse le consentement, le consensus de tout le monde, je pourrai le présenter au Conseil des ministres. Si le Conseil des ministres approuve qu'on rajoute cette modification-là au projet de loi, je vais vous revenir en commission avec ça. On pourra le prendre à ce moment-là.

Mme Lamquin-Éthier: O.K.

M. Rochon: Sinon, bien il va falloir qu'on continue à travailler avec le monde sur le terrain pour vraiment trouver la formule qui va convenir.

Mme Lamquin-Éthier: M. le Président, M. le ministre, est-ce qu'il aurait l'extrême gentillesse de me dire clairement: Est-ce qu'il y a un comité qui est en place? Est-ce que les personnes ou les associations dont vous venez de parler, elles siègent ou est-ce que chaque groupe ou association travaille isolément? On parle de quoi, là?

M. Rochon: Ce n'est pas un comité, mais ce n'est pas du monde qui travaille isolément. Le monde travaille ensemble, surtout la Corporation...

Mme Lamquin-Éthier: O.K. Donc les membres de la Corporation ont travaillé ensemble...

M. Rochon: ...le Commissaire aux plaintes et je pense que le ministère est impliqué là-dedans. C'est surtout ça. Le ministère, la Conférence des régions, le Collège des médecins puis la Commissaire aux plaintes depuis la commission...

Mme Lamquin-Éthier: Mais isolément, là.

M. Rochon: Non, non, non. Ensemble.

Mme Lamquin-Éthier: Ensemble.

M. Rochon: Oui, oui. Chacun de leur côté, ils se sont parlés. On n'a pas créé un comité puis une structure

pour ça. Le monde a dit: On a un agenda, parlons-nous pour voir si on peut trouver quelque chose. Alors, le monde se parle depuis ce temps-là. Ils se parlent beaucoup, puis ils s'échangent des idées, puis ils s'échangent des textes, puis ça avance. Là, on est autour de quelque chose qui est pas mal plus structuré que ça l'était au moment de la commission, mais ce n'est pas encore tout à fait complet pour que tout le monde soit à l'aise avec ça, puis être sûr que ça va mieux marcher, encore, que ce qu'on avait actuellement.

Mme Lamquin-Éthier: M. le Président, si vous me permettez, vous, M. le ministre, vous n'avez pas, au moment où on se parle, été saisi d'un document écrit?

M. Rochon: Oui, oui, oui. J'ai vu quelques documents écrits, puis j'en ai vu encore un dernier il y a moins d'une semaine, où il y avait trois façons possibles de faire des changements à la loi.

Mme Lamquin-Éthier: Ce sont des hypothèses de travail.

M. Rochon: Des scénarios.

Mme Lamquin-Éthier: Des scénarios.

M. Rochon: On en a trois, un...

Mme Lamquin-Éthier: Scène un, prise trois.

M. Rochon: Puis le premier, deuxième et troisième. Puis le deuxième est plus compliqué que le premier, puis le troisième est plus compliqué que le deuxième. Le plus compliqué est censé être meilleur, mais on n'est pas sûrs qu'il est vraiment meilleur. Alors, on veut regarder encore un peu.

Mme Lamquin-Éthier: Parce que, ça, M. le Président, il y a des commentaires qui ont été formulés par l'Association des hôpitaux, la Fédération des CMDP, le Collège des médecins, l'Ordre des infirmières, le Commissaire aux plaintes, le Protecteur du citoyen, pour ne mentionner que ceux-là.

M. Rochon: Tout le monde est d'accord.

Mme Lamquin-Éthier: Ça fait l'unanimité, hein!

M. Rochon: L'unanimité qu'il faut changer. Mais où on n'a pas l'unanimité...

Mme Lamquin-Éthier: Et l'opposition, à plus d'une occasion, merci.

Une voix: Mais, comme gouvernement, on va agir.

M. Rochon: On s'entend qu'il y a unanimité pour changer la formule actuelle.

Mme Lamquin-Éthier: Sauf qu'on n'a pas trouver la formule.

M. Rochon: On n'a pas encore unanimité sur la formule de remplacement. C'est ça, le problème.

Mme Lamquin-Éthier: O.K. Donc, ce n'est pas un comité, ce sont des échanges informels.

M. Rochon: Non, non, c'est des échanges officiels, là. Les gens peuvent discuter puis travailler ensemble...

Mme Lamquin-Éthier: Entre eux.

M. Rochon: ...pour régler le problème sans qu'on ait créé un comité, puis on ne lui a pas donné un mandat qu'on a fait approuver par aucun conseil. Ça, c'est clair, là.

M. Marsan: Mais l'objectif, c'est de traiter les plaintes au niveau médical. C'est ça?

M. Rochon: C'est ça, sur l'article 38. De trouver une alternative à 38, que ça. On ne travaille que là-dessus.

Mme Lamquin-Éthier: C'est-à-dire que 38, c'est de le bonifier pour faire en sorte que ce soit efficace, que les délais soient moins longs, que ce soit transparent...

M. Rochon: Parce que, essentiellement, de ne pas...

Mme Lamquin-Éthier: ...et que la personne ait une réponse motivée.

M. Rochon: Il n'y avait pas rien que ça. Moi, ce que j'avais retenu quand il était question d'un médecin, c'est que le système actuel en fait automatiquement quelque chose d'ordre disciplinaire qui rentre dans le système du Collège des médecins et des dentistes, la Corporation, et le reste. La question était: Est-ce qu'il n'y a pas moyen que, pour des plaintes qui seraient faites pour quelque chose qui est plus d'ordre comportemental, qui ne touchent pas la qualité de l'acte médical, on puisse avoir un processus qui ne rende pas ça... qui soit plus semblable à ce qu'on fait pour les plaintes en général et que ça ne rentre pas dans le processus disciplinaire professionnel?

Il y a un bon bout de chemin qui s'est fait, parce que vous vous rappellerez qu'au tout début, il y a un an, pour le Collège des médecins, tout ce qu'un médecin faisait, c'était relié à l'acte médical. Là, à force de discuter pour trouver un moyen, on commençait à pouvoir identifier des choses qui, non, ne seraient peut-être pas nécessairement reliées à l'acte médical puis, oui, ça pourrait se traiter sur quelque chose d'un peu plus semblable, mais c'est peut-être une autre personne qu'il faudrait... En tout cas, je ne veux pas vous rentrer dans tout ça, là, parce que je me suis moi-même investi un peu dans les discussions pour voir comment est-ce qu'on

pourrait faire avancer la chose. Ça a avancé. Ce n'est pas impossible que...

Mme Lamquin-Éthier: Ça aboutisse.

M. Rochon: ...dans les 24, 36 heures qui s'en viennent on ait quelque chose.

Mme Lamquin-Éthier: O.K. On a un premier... Mercredi prochain.

M. Rochon: Mais je comprends tout le monde, que les gens veulent dire: Si on est pour changer, assurons-nous qu'on ait quelque chose qui fonctionne mieux, qu'on ne remarque pas dans quelque chose qui est différent puis qui ne fonctionne pas mieux puis qu'on soit aussi mal pris qu'avant. Là, on ne s'en sortira pas. Alors, on va y aller au maximum. Puis, sinon, les gens vont continuer à travailler là-dessus puis on va finir par faire une entente sur quelque chose.

Mme Lamquin-Éthier: C'est sûr, mercredi, M. le ministre?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mais il faut que ça aille au Conseil des ministres.

M. Rochon: Si je trouve une formule pour que ça marche, il faut... La limite du temps que j'ai, c'est mercredi.

Mme Lamquin-Éthier: On vous fait confiance.

M. Rochon: Si on ne le fait pas mercredi, ça veut dire qu'on ne peut pas le faire cette fois-ci.

Mme Lamquin-Éthier: On est comme le réseau, nous autres, on vous fait confiance.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? Alors, on arrive à l'article 8.

M. Rochon: Faites attention, ne prenez pas de risque, par exemple!

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Article 8, M. le ministre.

M. Rochon: On est dans du changement purement de concordance. L'article 8 modifie l'article 44, où on ajoute simplement les ressources intermédiaires, les ressources de type familial. C'est un article tout court: «La procédure d'examen doit permettre à l'usager et à l'établissement de présenter leurs observations.» Alors, comme maintenant sont impliquées dans le système de plaintes les ressources intermédiaires et les ressources de type familial, on rajoute, on dit: L'usager, la ressource

intermédiaire, la ressource de type familial et l'établissement peuvent présenter leurs observations. C'est de la pure, pure, pure concordance.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions?

Mme Lamquin-Éthier: Oui, mais pour 43.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Le 43, c'est adopté.

Mme Lamquin-Éthier: C'est un commentaire. Non, non, c'est parce qu'il y avait des organisations, des regroupements, des associations qui, dans le cadre des commissions parlementaires lors du dépôt, avaient proposé l'abolition du deuxième palier.

M. Rochon: Le deuxième palier?

Mme Lamquin-Éthier: La régie régionale.

M. Rochon: Oui. Bien, ça, on n'a pas retenu ça.

Mme Lamquin-Éthier: Non, hein? Bien non, ça...

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Alors, vous avez eu votre réponse.

Mme Lamquin-Éthier: Ma question origine de l'observation de la lecture du texte qui précède.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Votre observation étant faite, est-ce que...

Mme Lamquin-Éthier: Bien, vous lui avez accordé... Vous avez fait, j'imagine, un examen de cette suggestion-là, de cette proposition-là. Vous ne l'avez pas écartée comme étant futile — c'est quoi, l'article? — frivole?

M. Rochon: Vexatoire ou de mauvaise foi.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Rochon: C'est ça, la formule.

Mme Lamquin-Éthier: L'avez-vous écartée comme étant frivole?

M. Rochon: Non, non. On a pensé, M. le Président, que le système était meilleur s'il y avait un niveau...

Mme Lamquin-Éthier: C'est toujours mieux à trois qu'à deux.

M. Rochon: ...au niveau de la région, de révision en vertu de ce même principe de responsabilisation du monde sur le terrain et que, si au niveau de l'établissement on ne trouve pas une solution à certaines plaintes, au niveau de la région, on donne une chance au monde de régler ça, parce que ça a des chances d'être plus satisfaisant si c'est fait au niveau de la région qu'au niveau nécessairement central. D'ailleurs, on vient d'accepter une réaction de l'opposition, tout à l'heure, en disant que, oui, on va même demander, on va forcer chaque région à ce qu'il y ait du personnel pour le faire. On ne les laissera pas mettre en commun des ressources pour ça, pour être bien sûr que c'est chaque région qui va traiter ses affaires.

Mme Lamquin-Éthier: Bien, franchement!

M. Rochon: Alors, c'est vraiment le principe de base qu'on a suivi tout le long. On pense que c'est encore mieux d'avoir un deuxième niveau à la régie que de sauter directement au Commissaire aux plaintes.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): On revient à l'article 8. Est-ce qu'il y a des questions à l'article 8?

M. Rochon: L'article 8, M. le Président. Attendez que je me retrouve, là.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est celui que vous venez d'expliquer.

Mme Lamquin-Éthier: C'est dommage que vous n'ayez pas changé le terme «usager».

M. Rochon: C'est ça, je viens de l'expliquer, l'article 44. Excusez-moi.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions à l'article 8? Est-ce que l'article 8 est adopté?

M. Rochon: Adopté.

Mme Lamquin-Éthier: Un instant, M. le Président. Excusez-moi, M. le Président, je ne veux pas être impertinente. Un commentaire. Je trouve ça regrettable que M. le ministre n'en ait pas profité, lors de l'ouverture du texte de loi, pour modifier le terme «usager».

M. Rochon: Le ministre cherche encore le meilleur terme. Il a attendu de recevoir des suggestions; il n'en a pas reçu encore.

Mme Lamquin-Éthier: M. le ministre, vous auriez pu faire des efforts.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Le commentaire étant fait...

Mme Lamquin-Éthier: Vous avez une panoplie d'experts avec vous, de ressources. Vous êtes toujours accompagné de gens supercompétents.

● (18 heures) ●

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Le commentaire étant fait, 18 heures étant atteint, je peux vous faire deux petites... Est-ce que l'article 8 est adopté?

M. Rochon: Adopté.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): L'article 8 est adopté. J'ai pris les dispositions pour que la salle soit barrée si vous voulez laisser vos choses ici. Je vous offre que nous revenions à 19 h 30 au lieu de 20 heures. On terminerait à 23 h 30. Si j'ai bien compris, l'opposition refuserait de terminer à minuit, quand même.

M. Marsan: M. le Président, ce que je vous ai dit, c'est que, nous, on veut rester conforme à l'ordre de la Chambre. On a trois heures cet après-midi, on a quatre heures un peu plus tard. On va s'ajuster à partir des moments où vous voulez les mettre. Mais c'est vraiment la position qui est celle de la Chambre.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est ça. Vous accepteriez de débiter une demi-heure plus tôt si on termine une demi-heure plus tôt.

M. Marsan: C'est vous qui décidez, mais on va s'ajuster, nous.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Alors, est-ce que vous acceptez qu'on reprenne nos travaux à 19 h 30 au lieu de 20 heures pour terminer à 23 h 30? Adopté? Adopté. Alors, je suspends les travaux jusqu'à 19 h 30.

(Suspension de la séance à 18 h 1)

(Reprise à 19 h 34)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): À l'ordre, s'il vous plaît! Nous recommençons nos travaux. Nous sommes rendus à l'article 9. M. le ministre, l'article 9, et il y a un amendement.

M. Rochon: Il y a un amendement?

(Consultation)

M. Rochon: L'article 9 modifie l'article 46 puis on a un petit papillon qui modifie l'article 9, mais qui le modifie dans un sens qui, c'est sûr, va faire grand plaisir à nos collègues d'en face. À moins qu'ils se montrent d'une exigence...

Le changement qui est fait par le projet de loi est tout simplement de concordance parce que ça introduit la ressource intermédiaire et la ressource de type familial, en

plus de l'établissement, quand on dit que le cadre... évidemment puis la modification de cadre supérieur pour responsable. Donc, ça dit que le responsable transmet la plainte qui lui est formulée à l'établissement... dans les 30 jours, transmet copie de la plainte. Alors, quand il y a une révision qui est demandée, il y a 30 jours dans la loi, il y avait 30 jours dans le projet de loi pour transmettre copie.

Alors, quand on nous a fait des représentations pour accélérer le plus possible la procédure, on vous a dit tout à l'heure qu'on a passé de 60 à 45 jours, pour les raisons qu'on a données, on a pensé, après avoir vérifié si c'est faisable, qu'on passerait le nombre de 30 jours à cinq jours. Là, je pense qu'on ne peut pas leur donner moins que ça. C'est vraiment qu'ils reçoivent la plainte, il faut qu'ils se retournent de bord tout de suite, qu'ils fassent les copies, préparent le dossier, tout ça, puis ils le transmettent. Alors, voilà. Donc, changement de concordance et changement du délai pour le raccourcir de façon importante.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): D'abord sur l'amendement de 30 par le mot «cinq», est-ce qu'il y a des questions?

Mme Lamquin-Éthier: Juste pour qu'on s'installe... si vous permettez, M. le Président.

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va?

M. Rochon: Je vais me réexprimer, M. le Président, parce qu'il semble que qu'est-ce que j'ai dit n'était pas ce que j'avais l'intention de dire. Il y a un problème de connexion entre l'intention et...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est bien important de dire ce qu'on a l'intention de dire.

M. Rochon: ...ce qu'on voulait dire. C'est que l'article vise la situation où la régie régionale a reçu une demande de révision et elle demande à l'établissement de lui transmettre le dossier, copie du dossier. Et, pour cette transmission de la copie du dossier, l'établissement, au lieu d'avoir 30 jours, il va avoir cinq jours pour la faire. Alors, on sera donc passé de 60 jours plus 30 jours à 45 jours plus cinq jours, 50 jours; 90... non?

Une voix: Le délai de transmission est inclus dans la durée du traitement.

M. Rochon: A part ça. Encore mieux.

M. Marsan: Une question, M. le Président.

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

M. Marsan: Ça, c'est la transmission de la plainte là, on ne parle pas de la réponse de la plainte d'aucune façon.

M. Rochon: Non, non, la transmission du dossier. Il y a eu une plainte, il y a eu une décision de prise au niveau de l'établissement; la personne n'est pas satisfaite, elle demande une révision au niveau de la régie. La régie reçoit la révision, alors elle s'adresse à l'établissement pour avoir le dossier, parce que l'établissement ne sait pas, lui, que la personne a demandé une révision. Et dans la loi telle qu'elle était, quand la régie demandait à l'établissement de lui transmettre copie du dossier, il avait 30 jours pour faire ça. Alors, nous, on réduit à cinq jours le délai pour transmettre la copie du dossier à la régie pour qu'elle puisse faire sa révision de la décision de l'établissement.

M. Marsan: O.K. Moi, j'ai de la misère à concilier... Puis je suis d'accord avec ce que vous venez de dire; de 30 jours à cinq jours, c'est bon pour les patients puis on sauve du temps, mais comment ça se fait que tantôt vous n'étiez pas d'accord pour passer de 45 à 30 jours, alors que là vous voulez l'accélérer? Vous semblez le démontrer mais tantôt ce n'était pas possible pour le rapport de la plainte.

Mme Lamquin-Éthier: La ... n'était pas la même.

M. Rochon: Non, non. Tout à l'heure, on avait à décider de passer 60 jours... on voulait diminuer. Maintenant, le premier délai de 60 jours qu'on a amené à 45, au lieu de l'amener à 30 comme il nous était suggéré, c'est un délai pendant lequel l'établissement doit traiter de la plainte. Donc, ça peut être plus compliqué puis, comme on a expliqué, la plupart des plaintes y passent rapidement mais celles qui prennent plus de temps sont un peu plus compliquées. Bon, je ne reprendrai pas ce que j'ai dit tout à l'heure.

Ici, ce que l'établissement fait est assez simple, c'est de transmettre une copie du dossier. Alors, on a pensé qu'effectivement il a 30 jours, puis on a vérifié aussi puis les... ont dit: Bien, oui, effectivement, si on a 30 jours, on va peut-être prendre 20 jours puis, si on a cinq jours, on va le faire tout de suite.

● (19 h 40) ●

M. Marsan: Je comprends ce que le ministre dit, puis même je suis d'accord à l'article 46 ou l'article 9 de son projet de loi. Je sens qu'il veut diminuer les délais, mais pourquoi tantôt il ne l'a pas fait, de 45 à 30 jours, quand on a proposé l'amendement?

M. Rochon: Il faudra se référer à tout ce que j'ai expliqué tout à l'heure. Je n'oserais pas recommencer ça au cas de ne pas dire la même chose.

Mme Lamquin-Éthier: Le commissaire, il avait suggéré 15 jours, hein, à ce chapitre-là?

M. Rochon: Le commissaire avait suggéré 15?

Mme Lamquin-Éthier: Non, non, mais, moi, je suis d'accord.

M. Rochon: Ici?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Donc, je comprends bien que l'amendement est adopté. Donc, on revient à l'article 9 tel qu'amendé. Est-ce qu'il y a des discussions?

Mme Lamquin-Éthier: Non. On note que le ministre n'a pas résisté à la tentation...

M. Marsan: Mais, quand il y aura des propositions pour diminuer les délais qui vont être favorables aux patients, je pense qu'on va toujours être d'accord. Mais encore là...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Voulez-vous dire que... Mais je ne peux pas présumer que c'est adopté d'avance là.

M. Marsan: ...je ne comprends pas pourquoi tantôt on a fait une proposition de diminuer de 45 à 30, puis, bon, ça n'a pas marché.

M. Désilets: Mais des fois, faut avoir la foi; c'est pas obligé de tout comprendre tout le temps.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Alors, l'amendement est adopté. Est-ce que l'article 9, tel qu'amendé, est adopté?

M. Rochon: Adopté.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est ça?

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui. Adopté.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Merci. L'article 10.

M. Rochon: Article 10, il s'agit de concordance tout simplement, M. le Président. On introduit «toute ressource intermédiaire» et «toute ressource de type familiale», en plus de l'établissement.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions?

M. Marsan: ...comprendre.

Mme Lamquin-Éthier: Pouvons-nous lire, monsieur...

M. Rochon: Certainement.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va?

M. Marsan: L'ancien article, c'est: «Le cadre supérieur de 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.»

Alors, on nous suggère un amendement par le projet de loi n° 404: «Le responsable de la régie régionale — ça, c'est de la concordance, cadre supérieur responsable — transmet copie de la plainte qui lui est formulée à l'établissement», ça demeure pareil. Là, il y a l'ajout «à la ressource intermédiaire ou à la ressource de type familial et, dans les 30 jours de la réception de cette copie, l'établissement — plutôt que «ce dernier» — doit lui transmettre copie de la plainte». Alors, moi, ce que je décède, c'est que ça ressemble à de la concordance.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est de la concordance.

M. Marsan: Vous avez changé «cadre supérieur» par «responsable» et vous avez ajouté à établissement, «ressources intermédiaires» et «ressources de type familial», c'est bien ça? Et il y en a un autre, je pense, «ce dernier» est remplacé par «l'établissement».

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Vous êtes à l'article 10, là?

M. Marsan: Moi, je suis à l'article 46, l'article 9.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Il est fait, celui-là, il est adopté, celui-là. Nous sommes à l'article 10, M. le député. On vient de l'adopter, 46, avec l'amendement; on est rendu à l'article 10.

M. Marsan: Bien, je veux comprendre, M. le Président, attendez.

M. Rochon: Si je peux me permettre, tout ce qui est changé là-dedans, premièrement, «responsable» remplace «cadre supérieur», O.K.?

M. Marsan: Ça, ça va.

M. Rochon: Bon, alors: «Le responsable de la régie régionale transmet une copie de la plainte — c'est la même chose, ça — qui lui est formulée à l'établissement», et là on rajoute «à la ressource intermédiaire ou à la ressource de type familial».

M. Marsan: O.K.

M. Rochon: O.K. «Et, dans les 30 jours», là on a fait un papillon pour dire «dans les cinq jours de la réception de cette copie, l'établissement doit lui transmettre le dossier complet de la plainte». C'est beau?

M. Marsan: Ça, c'est correct.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Bon, alors, là, on était rendu à 10.

M. Marsan: C'est ça.

M. Rochon: Oui, oui, on tient compte de ça.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est de la concordance là aussi, hein, 10, c'est de la concordance vous avez dit?

Mme Lamquin-Éthier: Mais non, mais je ne l'ai pas formulé, vous pouvez difficilement en tenir compte.

M. Rochon: Bon, 10, c'est strictement de la concordance où là aussi à l'établissement on rajoute «toute ressource intermédiaire» et «toute ressource de type familial».

M. Rochon: Mais c'est le même. Sur le délai? Sur le 45 jours?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions?

Mme Lamquin-Éthier: Oui, mais là c'est l'article 11, ce n'est plus l'article 6, là.

M. Rochon: C'est beau? Adopté, 10.

M. Rochon: C'est correct. O.K. Excusez.

Mme Lamquin-Éthier: Oui.

Mme Lamquin-Éthier: Tout à fait. Alors, un amendement à l'article 11, ou c'est un sous-amendement, je crois comprendre, par le remplacement, au premier alinéa de cet article, du nombre «45» pour le nombre «30». Pour les mêmes raisons.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? Adopté. Article 11. Il y a un amendement? Oui.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Vous proposez un sous-amendement?

M. Rochon: Oui, il y a un papillon, un amendement dans le projet de loi. Alors, c'est la question du 45 jours. Alors, l'article 11, le projet de loi modifiait la loi pour remplacer «cadre supérieur» par «responsable», et le papillon rajoute à cette modification le délai de 45 jours au lieu de 60 jours. Donc, on amende la loi aussi sur la question du nombre de jours, en plus.

Mme Lamquin-Éthier: Oui.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions sur l'amendement?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Discussion sur le sous-amendement.

M. Rochon: Pour les mêmes raisons que j'ai expliquées tout à l'heure, M. le Président, je demeure contre le sous-amendement.

M. Rochon: Maintenant, il y a une autre modification qui est le 2° — ça, c'est 1° — c'est qu'on rajoute — ça aussi, ça vient de la consultation, on nous a dit qu'il était important: «Il doit également — il faut lire la fin — communiquer sans retard ses conclusions motivées à l'établissement et, le cas échéant, à la ressource intermédiaire ou à la ressource de type familial.»

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

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): On discute d'abord l'amendement. Est-ce qu'il y a des questions sur l'amendement?

M. Marsan: Je comprends ou j'entends ce que le ministre dit et j'ai de la misère à comprendre, davantage. Tantôt, il était prêt, avec les régies régionales, à diminuer de 30 jours à cinq jours pour répondre aux plaintes. Donc, je sentais une volonté d'essayer d'améliorer le processus. Puis là on vient, en déposant encore cet amendement qui va dans l'intérêt des patients d'abord et non pas des bureaucraties soit des régies ou des établissements... J'ai toujours de la misère à suivre le fil conducteur du ministre à ce sujet-là. Il me semble que, si on est d'accord... Tant qu'à aider les patients puis tant qu'à diminuer les délais d'attente il me semble qu'on devrait accepter la recommandation qui est faite par ma collègue de Bourassa, de passer de 45 jours à 30 jours de réception pour l'examen de la plainte proprement dite, M. le Président.

M. Rochon: Non, ça, c'est vraiment comme tout à l'heure, on passe de 60 jours à 45 jours. Je pense qu'on a fait la discussion là-dessus; on enregistre les objections puis ça continue.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a d'autres discussions là-dessus?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? L'amendement est adopté...

Mme Lamquin-Éthier: Non, non, non.

M. Rochon: Un tout petit point pour préciser qu'il ne s'agit pas du délai pour l'examen de la plainte mais du délai pour la transmission du dossier.

M. Marsan: Attends, attends.

Mme Lamquin-Éthier: Nous, nous aimerions faire valoir le même argument que tout à l'heure, là.

Mme Lamquin-Éthier: Le cinq jours...

M. Marsan: Non, non.

M. Rochon: Quand on parle du cinq jours, là.

M. Marsan: Le cinq jours, mais le 30 jours, là.

Mme Lamquin-Éthier: ...le 30, non.

M. Marsan: L'amendement que vous faites, c'est pour passer de...

M. Rochon: C'est ça.

M. Marsan: Celui qu'on fait, c'est de 45 à 30.

M. Rochon: C'est parce que le député avait utilisé l'exemple du cinq jours; je pensais qu'il parlait de ça. Non, non, 45 jours, ça va. O.K.

M. Marsan: Non. C'est pour examiner la plainte. La proposition qui est faite, pour passer de 45 à 30 jours.

M. Rochon: Oui, oui.

M. Marsan: Et je mentionnais que, tantôt, vous sembleriez d'accord pour le transfert de la plainte dans le délai de 30 jours à cinq jours.

M. Rochon: C'est ça, mais, dans ce cas-là...

M. Marsan: Mais là, pour l'examen de la plainte, on tombe de 45 à 30 jours. Alors, j'ai de la misère à vous suivre quand vous dites: Là, je veux aider le patient quand il va transférer son dossier. Mais, par contre, quand on va l'examiner, bien, là, vous ne semblez pas avoir la même rigueur, en tout cas, pour pouvoir donner... raison. Puis je pense que ma collègue de Bourassa, qui a une expérience dans sa vie antérieure pour avoir oeuvré auprès des patients... Particulièrement dans tout le dossier du traitement des plaintes, elle sait de quoi elle parle, et il me semble qu'on devrait se rendre à l'évidence que c'est avantageux pour les patients, M. le Président, d'accepter cet amendement.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va. Est-ce que le sous-amendement...

M. Marsan: Le sous-amendement.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): ...qui veut réduire de 45 à 30 jours est adopté?

M. Rochon: Refusé. Rejeté.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Rejeté. Est-ce que l'amendement...

M. Rochon: Adopté.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): ...est adopté?

M. Rochon: Sur division.

Mme Lamquin-Éthier: On n'a pas le choix.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Sur division. Est-ce que l'article 11, tel qu'amendé, est adopté?

M. Rochon: Adopté.

Mme Lamquin-Éthier: J'aurais une question, M. le Président...

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

Mme Lamquin-Éthier: ...à l'intention de M. le ministre. Dans le deuxième alinéa, vous avez dissocié, dans le texte, les quatre dernières lignes au lieu de les intégrer dans les cinq premières. J'imagine qu'il y a une logique à ça. Quelle est-elle? Pourquoi vous avez fait une scission dans le texte? Pourquoi vous revenez en disant: «Il doit également communiquer sans retard ses conclusions motivées à l'établissement et, le cas échéant, à la ressource intermédiaire ou à la ressource de type familial»? Pourquoi vous n'avez pas tout intégré ça, comme vous l'avez fait précédemment, dans le même corps du texte?

M. Rochon: Mais c'est intégré, là. Je ne comprends pas. On dit que l'amendement, c'est d'ajouter, à la fin du deuxième alinéa, la phrase suivante: «Il doit également...» Ce n'est pas dissocié.

Mme Lamquin-Éthier: Non, non, non. Dans l'article 49, le deuxième alinéa...

M. Rochon: Oui.

• (19 h 50) •

Mme Lamquin-Éthier: ...l'article dit: «Il doit, avant l'expiration de ce délai, informer par écrit l'usager des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé et, par la même occasion, l'informer des modalités du recours que celui-ci peut exercer auprès du commissaire aux plaintes nommé par le gouvernement en vertu de l'article 55.

«Il doit également communiquer sans retard ses conclusions motivées à l'établissement et le cas échéant, à la ressource intermédiaire ou à la ressource de type familial.»

M. Rochon: Bon, c'est parce que, de toute façon, il fallait faire deux phrases. Ou bien on aurait pu dire: d'informer par écrit l'usager de même que l'établissement... conclusions motivées. Puis là il aurait fallu reprendre après pour dire l'autre élément, qu'il doit en plus informer l'usager des modalités de recours qu'il a.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, mais ça, c'est dans le même corps de texte, là.

M. Rochon: Non, mais c'est ça. De deux choses l'une, ou bien on met, dans la même phrase, tout ce qui regarde l'utilisateur...

Mme Lamquin-Éthier: Ce que vous avez fait.

M. Rochon: ...c'est-à-dire qu'il est informé des conclusions motivées... Ça, c'est la même chose que pour les établissements, mais l'autre partie, pour l'utilisateur, qui est propre à lui, c'est des modalités de recours. Ou bien on met tout dans la même phrase ce qui regarde l'utilisateur ou bien on met dans la même phrase ce qui regarde les conclusions motivées à l'utilisateur et à l'autre puis on ferait une autre phrase avec ça. De toute façon, on était pris pour faire deux phrases, alors on a choisi de la faire de cette façon-là. Mais je pense que ça dit la même chose, l'un ou l'autre.

Mme Lamquin-Éthier: C'est bizarre.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? L'article 12,

M. Rochon: Adopté, donc.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Il était déjà adopté. Article 12.

Des voix: Sur division.

M. Rochon: L'article 12, il n'y a pas de papillon.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Il n'y a pas de papillon.

M. Rochon: Alors, ça, c'est un remplacement...

Mme Lamquin-Éthier: M. le Président, est-ce qu'on peut faire valoir, à l'égard de l'article 51 de l'actuelle Loi sur les services de santé et services sociaux, les mêmes observations qu'on faisait valoir quant à l'établissement qui peut rejeter toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi?

M. Rochon: Je fais valoir la même argumentation qu'on s'est guidé, entre autres sur la loi du Protecteur du citoyen où on retrouve le même article.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est fait, c'est enregistré. Article 12.

M. Rochon: Alors, cet article-là, on se rappellera des discussions qu'on a eues, aussi, pendant la consultation, vise essentiellement à s'assurer que les plaintes qui peuvent être formulées au niveau de la régie régionale par une personne sont au sujet de ce qui est arrivé à cette personne en tant qu'utilisateur, que le mécanisme de plaintes ne puisse pas être utilisé pour formuler des plaintes contre le virage ambulatoire, par exemple, ou contre...

Mme Lamquin-Éthier: Oui, mais la personne, elle passe à travers le réseau, elle le subit, le virage.

M. Rochon: Non, non, mais on s'entend bien, il y a d'autres recours, d'autres procédures, il y a d'autres voies, c'est-à-dire. Si quelqu'un veut se plaindre à la régie de certains aspects de l'organisation des services de santé dans sa région, il y a d'autres voies que le mécanisme de plaintes. Un mécanisme de plaintes, c'est...

Mme Lamquin-Éthier: Ah oui?

M. Rochon: ...on précise que, si quelqu'un veut formuler une plainte à la régie pour quelque chose que la régie a fait ou n'a pas fait ou aurait dû faire en ce qui regarde cette personne-là, personnellement, et non pas à une opinion sur le système ou que la personne parle au nom d'une organisation ou d'une association ou quelque chose du genre, ça, il y a d'autres choses pour ça.

Mme Lamquin-Éthier: Tout à fait.

M. Rochon: Enfin, c'est une précision qui est apportée, là.

(Consultation)

M. Rochon: Alors, on me donne l'exemple, M. le Président, qu'à l'expérience on a vu qu'il y avait des gens qui étaient des titulaires d'un agrément d'une ressource de type familial, par exemple. S'ils n'étaient pas satisfaits de certaines choses, ils utilisaient le mécanisme des plaintes à la régie, alors que ce n'est pas un mécanisme qui est fait pour ça, qui est approprié pour ça. Alors, c'était un propriétaire de ressources de type familial qui allait se plaindre à la régie de quoi que ce soit avec lequel il n'était pas d'accord, d'une décision qui avait été prise ou quoi que ce soit. Le mécanisme des plaintes a été conçu pour des usagers de services et non pas pour des gens qui gèrent des ressources ou qui sont des partenaires privés, comme dans ce cas-là, du réseau.

Alors, c'est simplement une précision pour garder le système de plaintes centré sur l'utilisateur, le client, ou qui que ce soit, pour des services auxquels cette personne-là avait droit.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions?

Mme Lamquin-Éthier: M. le ministre, dans l'explication que vous avez donnée, j'essayais de comprendre. Est-ce que vous parliez d'une ressource de type familial? Est-ce que c'est le terme que vous avez employé?

M. Rochon: C'est un exemple que j'ai utilisé, oui.

Mme Lamquin-Éthier: O.K. Est-ce que...

M. Rochon: On peut dire d'un pavillon ou d'une ressource intermédiaire ou n'importe quoi.

Mme Lamquin-Éthier: Ah! Ça, ça va être le fun quand on va aborder cette talle-là. La nomenclature est très intéressante. On va pouvoir se faire une idée de... Est-ce qu'une famille d'accueil pourrait, par exemple, si elle ne se voit pas financée adéquatement compte tenu des besoins de la clientèle qui est là... Moi, je suis une famille d'accueil et j'ai deux adultes ou deux enfants. Qu'est-ce que j'ai si je suis une famille d'accueil? Il faudrait que je vérifie, je suis rendue que je ne le sais plus.

M. Rochon: Le système de plaintes n'est pas fait pour ça.

Mme Lamquin-Éthier: Donc, la famille d'accueil ne pourrait pas porter plainte auprès de la régie régionale pour des coupures, par exemple, au niveau du per diem ou une mauvaise évaluation des besoins, donc un mauvais financement en voie de conséquence.

M. Rochon: Le système de plainte, cet article-là veut s'assurer qu'il reste un système de plainte qui fait ce pourquoi il a été conçu, c'est-à-dire qu'un usager porte plainte pour des services, comme on dit ici: «...qui l'affecte directement et personnellement parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par les établissements et les ressources...»

S'il y a une ressource intermédiaire qui n'est pas d'accord et qui veut contester ou demander quelque chose à la régie, il y a un autre article qui... il y a un autre mécanisme pour ça. Par exemple, dans ce cas-là, il y a l'article 307 qui dit que «toute personne responsable d'une ressource intermédiaire peut demander à la régie régionale d'examiner une décision que l'établissement public auquel la ressource est rattachée a prise pour mettre fin à une mésentente les concernant».

Alors, pour toute personne, toute ressource qui est impliquée dans le réseau, il y a d'autres mécanismes de prévus s'il y a des objections, des plaintes de manque de révision ou de décision, ou quoi que ce soit qui peut être fait. Le système des plaintes est fait pour des personnes qui auraient dû recevoir un service ou ont reçu un service pour lequel elles ne sont pas satisfaites et qui peuvent s'en plaindre. Et tout ce que l'article 12 vient faire, c'est d'apporter cette précision-là.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a d'autres questions?

Mme Lamquin-Éthier: Oui. D'abord, c'est une personne physique, c'est très, très précis. Donc, ce n'est pas «toute», c'est «une». C'est encore plus particularisé. Donc, ça évacue la possibilité pour un organisme de porter plainte pour et au nom d'un usager.

M. Rochon: Oui. C'est ça au niveau de l'établissement puis c'est ça au niveau de la régie. Le

mécanisme de plaintes est fait comme un service à la clientèle pour satisfaire des gens, pour des gens qui veulent porter plainte pour quelque chose que eux... Il est fait pour ça, le service de plaintes. Alors, on veut juste garder là-dessus.

Mme Lamquin-Éthier: ...

M. Rochon: Ah oui! Oui. Mais pas porter plainte au nom d'un groupe.

Mme Lamquin-Éthier: Ça, c'est 54?

M. Rochon: On sait bien qu'un usager peut se faire aider, peut se faire assister, peut se faire accompagner, il n'y a pas de problème, mais il se plaint de quelque chose qui est arrivé ou qui n'est pas arrivé à lui. Le mécanisme des plaintes n'est pas fait pour quelqu'un qui, au nom d'une association, vient se plaindre. Il n'est pas fait pour ça. Il y a d'autres mécanismes qui sont prévus pour ça.

Mme Lamquin-Éthier: Ça veut dire que, moi, si je suis le conjoint ou le représentant légal d'une personne qui a à vivre les impacts des coupures de services dans le réseau de la santé, parce que je ne suis pas touchée personnellement, je ne peux pas porter plainte.

M. Rochon: Non, ça dépend. Si la personne est représentant d'une autre personne, le tuteur, le représentant légal ou autre, elle, c'est bien sûr qu'elle peut faire ça au nom de la personne. Ça va de soi.

Mme Lamquin-Éthier: Ça, c'est l'article 12.

M. Rochon: Mais elle ne peut pas le faire au nom d'une association ou quelque chose du genre. Mais c'est la personne elle-même ou la personne...

Mme Lamquin-Éthier: Faut que je sois reconnue.

M. Rochon: ...qui parle en son nom si une personne n'est pas habilitée à agir, n'est pas capable d'agir c'est-à-dire, je devrais plutôt dire.

Mme Lamquin-Éthier: Je comprends ce que vous voulez éviter, mais je crains que ça crée des effets pernicieux. Je ne suis pas sûre...

M. Rochon: Non, on fait juste garder le système ciblé sur ce qu'il doit faire.

Mme Lamquin-Éthier: En tout cas, entre vous et moi, les décisions qui sont prises par les régies régionales... puis là on va avoir à regarder... Avec le projet de loi, il y a une augmentation de pouvoirs au niveau des régies régionales — là, c'est dommage qu'on ne puisse pas aborder ces articles-là; on confie des pouvoirs qu'on souhaite être plus grands au niveau des régies régionales et on s'inquiète, au même moment, d'assurer

une équité à travers les différents territoires couverts par les régies régionales pour que les personnes aient accès minimalement à une gamme de services qui soient comparables d'une région à l'autre, hein?

● (20 heures) ●

Moi, je peux très bien être victime d'une décision qui est prise par la régie régionale... Moi, je trouve que «l'affecte directement et personnellement», à part du «une personne physique», on y va fort. Si finalement ce que vous souhaitez, c'est que les ressources intermédiaires ne puissent pas se mêler du système qui concerne l'usager, c'est déjà couvert par 307. Je ne comprends pas, là. Pourquoi est-ce qu'on va aussi loin que de faire une exigence aussi précise qu'«une personne physique», un? Puis, deux, faut qu'elle soit affectée directement et personnellement. La régie prend une décision, c'est l'établissement qui dispense un service, mais va falloir qu'elle soit touchée par la décision prise par la régie.

M. Rochon: M. le Président, j'ai de la misère à comprendre le point. C'est rendu que c'est moi qui ai de la misère à suivre. Le système de plaintes a toujours été fait pour qu'une personne qui n'est pas satisfaite d'un service rendu puisse formuler une plainte. On ne change rien, là.

Mme Lamquin-Éthier: Non, non, puis ça a toujours causé beaucoup de difficultés.

M. Rochon: Bien non! Si, avec les ressources intermédiaires, comme on l'a dit, il y a une mésentente...

Mme Lamquin-Éthier: Ça, c'est réglé.

M. Rochon: ...puis qu'elles veulent faire réviser une décision, il y a un autre article pour ça.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui, 307.

M. Rochon: Alors, on garde le système de plaintes pour ce qu'il est: qu'une personne ou la personne qui parle en son nom pour un service rendu à une personne puisse formuler une plainte.

Mme Lamquin-Éthier: On parle de 53, hein?

M. Rochon: M. le Président, est-ce que je pourrais demander à Mme Brassard de nous donner un certain nombre d'exemples qui ont été répertoriés de gens qui pensaient pouvoir utiliser le mécanisme de plaintes pour différentes plaintes, pour montrer comment ça peut devenir un service qui va faire de tout et puis qui ne pourra faire être compétent pour le faire?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme Brassard.

Mme Brassard (Lise): C'est parce que le problème n'était pas seulement lié aux ressources de type

familial ou aux ressources intermédiaires qui utilisaient à la fois 307 et qui, après ça, disaient: La régie n'a pas tranché la mésentente, donc elle n'a pas assumé ses responsabilités, donc on utilise en plus le régime d'examen des plaintes. Il n'y avait pas que ces situations-là, il y avait des situations où des gens voulaient, par exemple, recouvrer des droits de pratique comme techniciens ambulanciers, des cartes, là, et c'est la régie qui exécutait certaines tâches. Donc, ces gens-là, parce qu'ils n'obtenaient pas leur carte d'admissibilité, je crois, portaient plainte à la régie parce que la régie ne la leur avait pas donnée. Alors, il y avait de nombreuses situations.

Des gens, des sociétés d'architectes, un architecte qui n'avaient pas obtenu un contrat, tous ces gens-là utilisaient le mécanisme de plaintes parce que c'étaient des activités de la régie. Alors, ils utilisaient ça, et on était obligés de recevoir ces plaintes-là. Ça faisait dévier considérablement par rapport à l'objectif de ce régime-là qui en était un pour les usagers insatisfaits des services.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Là, vous spécifiez davantage puis en même temps vous l'élargissez aussi. Il est bonifié aussi.

Mme Lamquin-Éthier: Une société d'architectes, M. le Président, pour reprendre votre exemple, c'est une personne morale?

Mme Brassard (Lise): Mais ils le faisaient à titre individuel, ils se dissociaient. Ils disaient: Moi, comme individu, j'ai été lésé. Dans ces cas-là, sociétés d'architectes, on pouvait plus facilement trouver une façon de contourner, mais c'était toujours très difficile de justifier à chaque fois, et les situations ont été nombreuses, comme ça, où on pouvait... des gens qui étaient des membres de conseil d'administration d'organisme communautaire, mais qui s'en dissociaient, qui n'étaient pas du tout des usagers, et il y avait parfois des guerres avec les présidents, ou le nouveau président, ou la direction générale, et ils utilisaient ça en disant: Regardez, là, la régie n'assume pas correctement ses activités de contrôle, de surveillance et ne devrait pas verser de subvention à cet organisme-là. Alors, toutes sortes de situations passaient. Il n'y avait rien qui permettait, tu sais, de dire: Non, on ne peut pas traiter ça. Peut-être qu'il y a d'autres lieux, qu'il y a d'autres mécanismes — ça, je ne me prononce pas là-dessus — mais, pour le régime d'examen des plaintes des usagers, ce n'est pas le lieu approprié.

Mme Lamquin-Éthier: C'est réservé aux usagers.

Mme Brassard (Lise): Oui.

Mme Lamquin-Éthier: Mais là vous ne craignez pas... Puis j'entends et je comprends ce que vous me dites. Parce que, là, on ajoute une double exigence dans le texte. Bon, l'ancien article 53 disait: «Une personne physique

intéressée peut formuler une plainte auprès de la régie régionale relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de celle-ci.»

Là, on dit: «Une personne physique peut...» Là, je ne sais pas si le «entre parenthèses et trois points de suspension»... Normalement, ça veut dire qu'on ne cite pas tout le texte, mais que...

Mme Brassard (Lise): On a enlevé «intéressée».

Mme Lamquin-Éthier: O.K. Ça, ça veut dire que vous l'avez enlevé.

Mme Brassard (Lise): Oui.

Mme Lamquin-Éthier: Mais, habituellement, quand on fait une citation dans un texte...

Mme Brassard (Lise): Non, c'est qu'on a supprimé quelque chose qui était dans l'article de loi tel qu'il était rédigé, tel qu'il apparaissait à la loi.

M. Marsan: «Intéressée».

Mme Brassard (Lise): Alors, on a supprimé...

Mme Lamquin-Éthier: «Intéressée».

Mme Brassard (Lise): À «une personne physique intéressée», on a enlevé l'«intéressée».

Mme Lamquin-Éthier: Oui. Le restant, là, ça semble...

Une voix: Ça allait de soi.

Mme Lamquin-Éthier: «Peut formuler une plainte auprès de la régie [...] relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de celle-ci — bon — qui l'affecte directement et personnellement — ça, c'est un ajout — parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par les établissements...» Le restant, en tout cas, du texte, c'est tout à fait un ajout, hein, ça?

Mme Brassard (Lise): Là, peut-être que des gens qui sont ici dans la salle se rappelleront des discussions qu'on avait eues, à l'époque, en commission parlementaire sur le projet de loi 101. Quand on parlait, à l'époque, d'une «personne physique intéressée», il y avait, je crois, des explications qui avaient été fournies par l'équipe, de ce côté-ci, et c'était qu'«intéressée» visait justement à décrire une situation où la personne était affectée personnellement et directement. C'est pour ça qu'il y avait le mot «intéressée». Mais là, là-dessus, moi, je ne suis pas... Peut-être que les avocats qui sont derrière pourraient préciser, mais...

Mme Lamquin-Éthier: Une personne intéressée, ça peut être une personne qui démontre un intérêt

particulier. Elle peut être intéressée sans avoir été touchée ou affectée personnellement.

M. Rochon: C'est ça. On a vu ça quand...

Mme Lamquin-Éthier: Ce n'est pas la même affaire, là.

M. Rochon: C'est ça.

Mme Lamquin-Éthier: Mais là on ajoute dans le texte «qui l'affecte directement et personnellement».

M. Rochon: C'est ça.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça précise.

M. Rochon: C'est de s'assurer de bien cibler puis de préciser...

Mme Lamquin-Éthier: Bien, c'est une exigence...

M. Rochon: Bien, ce n'est pas une exigence nouvelle. Le système de plaintes a été fait...

Mme Lamquin-Éthier: Bien oui, c'est ajouté dans le texte, M. le ministre.

M. Rochon: Oui, mais «intéressée» était là parce qu'il avait été écrit pour vouloir dire une personne qui est personnellement et directement impliquée. Et là c'est ça, à l'expérience, les gens ont réalisé qu'«intéressée», ça veut dire autre chose.

Mme Lamquin-Éthier: Ah oui! C'est dans le sens de l'article 12.

M. Rochon: Donc, pour le ramener à ce qui a toujours été l'intention du système de plaintes — encore une fois, c'est qu'une personne qui a reçu un service dont elle n'est pas satisfaite pour une raison ou une autre peut formuler une plainte — alors l'article ne fait que préciser sans rien changer, c'est-à-dire que, à «une personne physique», au lieu de dire «intéressée», qui peut prêter à confusion quant à l'interprétation, on dit plus clairement, après, «qui l'affecte directement et personnellement». Je ne vois pas qu'est-ce qui suscite...

Mme Lamquin-Éthier: Là, c'est parce qu'on parle d'une décision qui est prise par la régie régionale, hein?

M. Rochon: Oui.

Mme Lamquin-Éthier: Écoutez, les fonctions des régies régionales, là, il y en a qui sont reliées à l'égard de la population, il y en a qui le sont à l'égard de la coordination des services de santé, il y en a qui sont reliées à la gestion des ressources matérielles, humaines et

financières, il y en a qui sont reliées à l'allocation des ressources, il y en a qui sont reliées à la santé publique, il y en a qui sont reliées à l'organisation des services, il y en a qui sont reliées aux priorités de santé et de bien-être. Vous conviendrez que, pour un usager, une personne physique...

M. Rochon: Mais là je «peux-tu» demander, M. le Président, qu'est-ce que la députée voudrait voir à la place ou enlever, changer? Je ne comprends pas qu'est-ce qu'il faudrait faire ou qu'on pourrait faire pour aller dans le sens des objections qui sont soulevées. Je ne comprends pas.

Mme Lamquin-Éthier: Moi, je trouve — et je n'ai pas d'inquiétude à le faire valoir parce que j'y crois — que vous ajoutez à l'article 53 une exigence ou des exigences qui se lisent comme suit: «Une personne physique peut formuler une plainte auprès de la régie régionale relativement à l'exercice [...] d'une activité de celle-ci qui l'affecte directement et personnellement...» O.K.? Bon. Là, je viens de vous donner lecture et je peux le refaire. On se situe dans le cadre de l'exercice des fonctions des régies régionales. Les régies régionales exercent des fonctions à différents niveaux, mais faut toujours que j'en sois personnellement affectée et directement affectée. Bon. Elle exerce des fonctions à l'égard de la population et des usagers.

On pourrait reprendre les articles puis aller voir... Des fonctions reliées à la coordination des services de santé et des services sociaux, des fonctions reliées à la gestion des ressources humaines, matérielles et financières, des fonctions reliées à l'allocation des ressources financières, des fonctions reliées à la santé publique et des fonctions reliées à l'organisation des services, alors toutes ces fonctions-là ou l'exercice de ces fonctions-là, c'est susceptible d'entraîner pour l'usager quelque chose, dans les faits, une conséquence qui peut être directe ou indirecte. Là, moi, pour que je puisse me prévaloir, faudrait que ça m'ait affectée directement et personnellement.

M. Rochon: Un usager de services, on s'entend bien.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui! Bien oui! Si on est un usager, il n'y a pas de définition dans la loi. Contrairement à l'ancienne loi, où il y avait une définition de «bénéficiaire», il n'y a aucune définition du terme «usager», mais tout le monde s'accorde à penser que c'est une personne qui reçoit des services.

M. Rochon: C'est ce qu'on dit. C'est qu'à l'expérience, avec l'article comme il est écrit là, qui est très court dans la loi actuelle, qui dit: «Une personne physique intéressée peut formuler une plainte auprès de la régie régionale relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de celle-ci», il y a toutes sortes de gens autres que des usagers qui ont utilisé le...

Mme Lamquin-Éthier: Ah! Ça, j'ai compris!

M. Rochon: Non, mais alors c'est juste ça qu'on veut resserrer, à moins que la députée suggère que le mécanisme des plaintes devrait servir à toutes ces plaintes-là aussi.

Mme Lamquin-Éthier: Mais non, monsieur!

M. Rochon: Bon! Alors...

● (20 h 10) ●

Mme Lamquin-Éthier: M. le ministre, il ne faut pas aller par l'absurde, là. Ce n'est pas un argument que...

M. Rochon: Non, non, non, mais je veux comprendre. Qu'est-ce qui n'est pas correct, dans l'article, de vouloir justement resserrer pour s'assurer que les gens qui formulent une plainte, c'est en tant qu'usagers pour un service qu'ils ont reçu?

Mme Lamquin-Éthier: Je comprends que vous vouliez... puis j'ai bien compris les explications qui ont été données par rapport aux firmes, par rapport aux techniciens, par rapport aux ressources intermédiaires qui se prévalaient d'un recours que vous dites et qu'on conçoit être réservé à l'intention des usagers. Ça, je le comprends bien, sauf qu'à 53 vous ajoutez néanmoins «qui l'affecte directement et personnellement». Je te dis que...

La question que je me pose, c'est: En voulant éviter un effet non souhaité et non souhaitable que les personnes des ressources intermédiaires puissent se prévaloir d'un recours qu'on estime réservé aux usagers, est-ce que vous ne pensez pas, en bout de ligne, créer un autre effet pervers, par «l'affecte directement et personnellement» tellement limité que la personne, l'usager, il va arriver en bout de ligne qu'il ne portera plus plainte? On parle toujours des fonctions exercées par la régie, là, je suis bien d'accord. Puis, encore une fois, un projet de loi, comme M. le ministre le dit souvent, c'est un tout. C'est un projet qui est cohérent, alors on ne peut pas...

M. Rochon: On va essayer une autre fois, là, puis après ça... Revenons à l'article 31 qui est l'article correspondant, dans un sens, pour l'établissement.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): L'article 31 de...

M. Rochon: De la loi actuelle.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): ...la loi actuelle.

M. Rochon: L'article 31 dit: «La procédure d'examen permet à l'usager de porter plainte sur les services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir de l'établissement.» Quand on arrive à 53, qui est l'article correspondant pour la régie, l'usager n'est pas, vis-à-vis de la régie, un usager parce que la régie ne donne pas de

services directement à des individus. Alors, pour éviter que le mécanisme des plaintes soit utilisé pour formuler une plainte contre la régie pour toutes sortes de choses où il y a d'autres mécanismes de prévus...

On a donné l'exemple des ressources intermédiaires, tout à l'heure, où, s'il y a des gens qui ne sont pas satisfaits de la façon dont les certificats ont été donnés ou si un organisme communautaire n'est pas satisfait d'une décision qui a été prise sur une demande de subvention, toutes sortes de choses comme ça, il y a d'autres mécanismes de prévus où on peut formuler une plainte ou une critique à la régie.

Alors, ce que ça voulait faire, c'était de garder la plainte qui est formulée à la régie pour des usagers, c'est-à-dire pour une fonction de la régie, mais qui n'est pas une fonction de services — donc fallait être plus précis que dans 31 — mais quand même pour quelque chose qui affecte la personne en tant qu'elle-même et non pas en tant que représentant d'un établissement, directeur général ou quoi que ce soit d'autre, mais en tant que personne qui reçoit des services où la régie, dans la façon de faire quelque chose, l'aurait affectée, cette personne-là, comme individu, comme personne — c'est tout ce qu'on essaie de dire — et d'éviter que ce mécanisme-là soit utilisé pour toutes sortes d'autres plaintes que des gens voudraient faire, mais pour des choses autres que ce qui les affecte personnellement, donc garder toujours ce mécanisme de plaintes à des usagers de services qui, vis-à-vis de la régie, pourraient être affectés par une décision de la régie qui les affecte, eux. On pourrait penser, comme exemple...

Mme Lamquin-Éthier: La mise sur pied d'un comité d'usagers, hein? La loi dit que, quand les conditions réunies sont là, l'établissement doit mettre en place un comité des usagers. O.K.? Il n'y a pas de comité d'usagers dans un établissement de santé, donc, moi, je ne peux pas me prévaloir, comme usager, de la possibilité d'y avoir recours, de me faire renseigner, de faire défendre mes droits, de voir à ce qu'il voie à mes meilleurs intérêts... En tout cas, je ne vous ferai pas lecture de l'article. Je porte plainte auprès de l'établissement. Je dis à l'établissement: Écoutez, d'après ce que je regarde, les conditions sont réunies, l'établissement aurait dû mettre en place un comité des usagers.

M. Rochon: Ce ne serait pas une plainte en vertu du système de plaintes des usagers que cette plainte-là serait portée parce que, là...

Mme Lamquin-Éthier: Bien, c'est une décision qui est prise...

M. Rochon: Bien oui, mais c'est ça. Ce serait une autre plainte, mais ce ne serait pas ce mécanisme-là parce que, là, on dit très bien, à l'article 31: «La procédure d'examen permet à l'usager de porter plainte sur les services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir...»

Mme Lamquin-Éthier: «Ou aurait dû recevoir». J'aurais pu recevoir des services du comité des usagers; or,

il n'est mis en fonction. Et, parce qu'il n'est pas mis en fonction, moi, je ne peux pas me prévaloir de la possibilité d'aller voir le comité des usagers pour me faire renseigner sur mes droits comme usager pour que le comité voie à améliorer mes conditions de vie, mes conditions de séjour. Donc, je porte plainte auprès de l'établissement. L'établissement me rétorque — malgré que la loi soit très claire, dans l'exemple que je donne, bien sûr — qu'il n'y avait pas d'obligation de mettre un comité des usagers en place. Je ne suis pas satisfaite de la décision, je vais en appel.

Est-ce que c'est une fonction de la régie régionale de voir à l'application des mécanismes de participation de la population et notamment à la mise en place des comités d'usagers? Est-ce que je suis, dans le raisonnement, affectée directement et personnellement? Je le serais. Là, j'ai pris un exemple facile.

M. Rochon: Dans le cas que vous donnez, c'est un exemple de révision d'une plainte étudiée au niveau de l'établissement.

Mme Lamquin-Éthier: Bien oui. J'aurais pu...

M. Rochon: Alors, ça, c'est un autre article. Là, c'est la plainte directe. Je vais peut-être demander à Mme Brassard de nous donner des exemples de types de plaintes faites à la régie qui sont des plaintes d'un usager qui est affecté directement et personnellement.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme Brassard.

Mme Lamquin-Éthier: Mme Brassard, est-ce que j'aurais pu porter plainte directement auprès de la régie — 343, premier paragraphe?

M. Rochon: La première plainte aurait dû être formulée au niveau de l'établissement.

Mme Lamquin-Éthier: J'aurais pu, c'est une fonction de la régie.

Mme Brassard (Lise): Moi, si j'avais été un usager, je me serais adressée peut-être d'abord à mon établissement. Mais, effectivement, quand on regarde les responsabilités de la régie, quelqu'un qui formulerait sa plainte en disant: Écoutez, vous ne vous êtes pas acquittée de votre responsabilité prévue... bon, peut-être aurait pu...

M. Rochon: En forçant l'établissement à...

Mme Brassard (Lise): ...vous ne vous êtes pas bien occupée de la responsabilité qui est prévue à l'article...

Mme Lamquin-Éthier: L'article 343, premier — je ne sais pas si c'est un paragraphe — paragraphe.

Mme Brassard (Lise): Oui. Effectivement, l'usager aurait pu dire: Écoutez, vous ne vous êtes pas acquittée

adéquatement... Moi, je porte ma plainte en première instance auprès de vous pour exercer...

Mme Lamquin-Éthier: À la régie.

Mme Brassard (Lise): Souvent, c'est une question de façon de formuler sa plainte. Mais il y a d'autres cas où c'est plus clair.

Mme Lamquin-Éthier: Mais là est-ce qu'ils considéreraient, pour les fins de la discussion...

Mme Brassard (Lise): Comme usager? Bien oui.

Mme Lamquin-Éthier: ...que je suis affectée directement et personnellement?

Mme Brassard (Lise): Bien oui, comme usager, certainement. Je suis un usager puis je n'ai pas de comité d'usagers dans mon établissement.

Mme Lamquin-Éthier: Mais personnellement. Directement, oui, mais personnellement?

Mme Brassard (Lise): Bien, je suis un usager...

Mme Lamquin-Éthier: Comment est-ce que je peux en faire la preuve s'il n'y en a pas? Comment est-ce que je peux avoir été touchée par une absence?

Mme Brassard (Lise): Je suis un usager de cet établissement-là. Moi, là, je suis visée par ça.

Mme Lamquin-Éthier: Ah! Directement mais pas nécessairement personnellement. Personnellement, faut que ça m'ait atteinte.

Mme Brassard (Lise): Bien, c'est moi, ça m'a atteinte, je n'ai pas de comité d'usagers auquel m'adresser dans mon établissement.

Mme Lamquin-Éthier: J'espère qu'ils ne nous demanderont pas...

M. Rochon: Non, mais, on comprendra, le «personnellement» puis le «directement» veulent sûrement dire, dans un cas comme ça, que la personne...

Mme Lamquin-Éthier: Bien, il y a une nuance.

M. Rochon: ...voudrait utiliser les services d'un comité d'usagers. Donc, elle est lésée parce qu'il n'y a pas de comité d'usagers. Ça va.

Mme Lamquin-Éthier: Je peux être affectée directement.

M. Rochon: Mais, si c'est quelqu'un qui n'a pas à utiliser les services d'un comité d'usagers, qui n'a rien

à voir avec cet établissement-là — il n'y a personne dans sa famille qui est là, il n'a rien là, puis il remarque qu'il n'y a pas de comité, puis juste comme ça il voudrait se plaindre parce qu'ils n'en ont pas mis alors ça ne l'affecte pas — bien, là, ce serait probablement plus discutable. Mais regardons donc d'autres exemples que vous avez eus dans le passé, peut-être.

Mme Lamquin-Éthier: Bien, j'en ai un autre.

Mme Brassard (Lise): Oui. Il y avait des cas de programmes qui étaient gérés par des régies régionales, par exemple POSILTPH, un programme qui visait à attribuer des fonds, un programme intensif de soins à domicile long terme pour les personnes handicapées, et les listes étaient constituées régionalement et gérées régionalement.

Mme Lamquin-Éthier: Une enveloppe?

Mme Brassard (Lise): Oui, c'était une enveloppe. Bon, dans certaines régions maintenant ça a été décentralisé. Ces enveloppes étaient donc administrées régionalement, donc les gens qui étaient, je ne sais pas, moi, centièmes sur la liste d'attente et qui ne parvenaient pas à obtenir... s'adressaient directement à la régie, ne pouvaient pas obtenir des services en vertu de ce programme-là. Alors, c'était beaucoup dans le cas de la gestion de programmes particuliers qui avaient été décentralisés. Il y en a certains qui venaient, par exemple, de l'OPHQ, qui étaient gérés...

Mme Lamquin-Éthier: Mais là je peux être affectée.

Mme Brassard (Lise): Bien, comme personne.

Mme Lamquin-Éthier: Là, ça va bien, je peux être affectée et personnellement et directement, mais je dis justement que ce n'est pas dans tous les cas qu'il y a une décision qui va être prise par la régie, puis faudrait...

Il y en a plusieurs qui sont intéressantes, là. Ici, l'exigence pour que je puisse y accéder... Faut que je remplisse la condition, sinon...

M. Rochon: Mais pourquoi on voudrait que ça soit une plainte qui peut être faite contre la régie pour quelque chose qui n'affecte pas la personne personnellement et directement?

Mme Lamquin-Éthier: Bien, M. le ministre, écoutez, je peux vous renverser la question: Quelle est l'idée de cette exigence que l'usager, eu égard à l'ensemble des fonctions exercées par les régies régionales... Puis on peut en faire lecture. Mais il y en a une belle, là, que je vais vous montrer.

M. Rochon: Mais quel type de plainte qui affecte...
● (20 h 20) ●

Mme Lamquin-Éthier: Attendez que je la retrouve. Ha, ha, ha!

M. Rochon: ...une personne pourrait ne pas être formulée à cause du «directement et personnellement»? Je ne vois pas.

Mme Lamquin-Éthier: On a pris l'exemple du comité des usagers, là, puis on a fait la démonstration quant au «directement». Mais affectée «personnellement»...

Mme Brassard (Lise): Mais c'est moi, comme usager, que ça vient...

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui, oui.

Mme Brassard (Lise): Comme individu, là. Je ne suis pas une personne morale, je suis un individu.

Mme Lamquin-Éthier: Je ne suis pas sûre. Attendez, on va en trouver une autre, là.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Si, moi, je suis personnellement affecté...

M. Rochon: Si on enlève ça...

Mme Lamquin-Éthier: Ah! Il y en a énormément, ce n'est pas ça qui manque.

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je suspends les travaux pour quelques instants.

(Suspension de la séance à 20 h 21)

(Reprise à 20 h 23)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): On recommence nos travaux.

M. Rochon: Je viens de vérifier, là, avec les avocats du contentieux, ces mots-là ont été mis pour être plus précis. Quand on dit «qui l'affecte parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services», ça veut dire: De toute façon, c'est parce qu'elle est affectée.

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

M. Rochon: Si l'argumentation de la députée est que, lisant ça d'un autre point de vue et d'un autre oeil, ça pourrait laisser suspecter que ça veut dire autre chose que directement et personnellement parce qu'on a pris la peine de le préciser, alors que c'est dans le sens d'affecter, on va les enlever, ces deux mots-là, ce n'est pas compliqué. On «peut-u» faire ça? Peux-tu me proposer un...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Vous enlèveriez quoi exactement, là?

M. Rochon: «Directement et personnellement».

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Vous diriez: «...qui l'affecte parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir...»

M. Rochon: C'est ça. «C'est-u» mieux comme ça?

Mme Lamquin-Éthier: Bien non.

M. Rochon: Là, il n'y a personne qui va penser qu'on n'a rien voulu préciser, quoi que ce soit, pour aucune autre intention. Il n'y avait pas d'autre intention que d'être très spécifique. Alors, si d'être très spécifique... On dit souvent: Ça va sans le dire, ça va mieux en le disant. C'est ce qu'on a appliqué comme principe. Alors, si ça va sans le dire, on ne le dira pas.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça dirait: «...qui l'affecte parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services», etc. Est-ce que c'est...

M. Rochon: Bien, là, on accepte exactement ce qui est demandé. Non?

Mme Lamquin-Éthier: M. le ministre, je pense que vous allez être d'accord avec le fait que j'accorde à votre proposition toute la considération qu'elle mérite. Je ne voudrais pas en décliner rapidement. Vous me permettez d'être un peu lente pour bien comprendre les nuances que vous venez d'apporter.

M. Rochon: Je comprends absolument ça et je respecte ça, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le député de Robert-Baldwin, vous préférez entendre que Mme la députée de Bourassa se soit exprimée?

M. Marsan: Moi, j'aurais une question sur un autre sujet, toujours sur le même article, par exemple. C'est parce que c'est la première fois que...

M. Rochon: On n'est pas mieux de régler celui-là avant puis de passer à un autre après? Autrement, on va parler de trois affaires en même...

M. Marsan: O.K.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): On est peut-être mieux de régler celui-là puis... M. le ministre est prêt à soumettre un amendement qui enlèverait «directement et personnellement», et là il y a une...

Mme Lamquin-Éthier: On ne pourrait pas revenir à «un usager»? Parce que vous avez relaté les difficultés

faisant en sorte que les ressources intermédiaires et autres se faufilaient pour arriver à porter plainte auprès de la régie. Donc, on ne peut pas revenir dans le texte à «un usager», hein?

M. Rochon: Non.

Mme Lamquin-Éthier: Bon, O.K. C'est «affecte» qui m'embête, là.

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je suspends quelques instants.

(Suspension de la séance à 20 h 27)

(Reprise à 20 h 34)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? On est prêt? On recommence nos travaux.

Mme Lamquin-Éthier: Là, normalement, on devrait revenir sur l'amendement.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le ministre est prêt à soumettre un sous-amendement — d'ailleurs, il nous l'a soumis — à l'effet d'enlever les mots «directement et personnellement».

Mme Lamquin-Éthier: Ah! C'est un sous-amendement?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est un amendement, excusez. Excusez-moi, excusez-moi. À cette heure-là, hein, il y a tellement de choses qui... Donc, on revient, c'est un amendement. L'amendement est soumis. Est-ce que vous avez des questions ou des commentaires sur cet amendement-là seulement?

Mme Lamquin-Éthier: Non. Si c'est «directement et personnellement», non. Moi, c'est «qui l'affecte».

M. Rochon: Qui quoi?

M. Marsan: Je pense qu'on pourrait le dire pareil, à ce moment-ci, Michèle. Tu devrais le lire.

Mme Lamquin-Éthier: Bon, c'est parce que, quand on lit le texte, évidemment le «directement et personnellement» est précédé par «qui l'affecte». Qu'est-ce qu'on fait avec «qui l'affecte»?

M. Rochon: Bien, on le laisse, par exemple.

Mme Lamquin-Éthier: Bien oui, mais ce n'est pas logique quand on relit la phrase.

M. Rochon: Bien oui!

Mme Lamquin-Éthier: Mais non.

M. Rochon: Oui, oui, oui. On va tout lire, là.

Mme Lamquin-Éthier: Je vais vous le lire à voix haute: «Une personne physique peut formuler une plainte auprès de la régie régionale relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de celle-ci qui l'affecte parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par les établissements...»

M. Marsan: Tu pourrais faire un meilleur pont.

Mme Lamquin-Éthier: Vous trouvez que le pont est solide?

M. Rochon: Oui, oui. La musique est peut-être moins... Parce qu'on avait des alexandrins, là. Ça brise le rythme un peu, mais ça ne change pas le sens.

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Lamquin-Éthier: Bon, alors: «...peut formuler une plainte auprès de la régie régionale relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de celle-ci qui l'affecte parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir...»

M. Rochon: Ah oui!

Mme Lamquin-Éthier: Votre souci de législateur est satisfait.

M. Rochon: Complètement.

Mme Lamquin-Éthier: O.K. Bon, bien, coudon...

M. Rochon: Il aurait été mieux encore si j'avais laissé l'amendement, mais, si c'est pour rejoindre un consensus...

M. Marsan: Mais est-ce qu'on n'aurait pas pu passer simplement, après, à «d'une fonction ou d'une activité qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir» puis...

M. Rochon: Bien non!

M. Marsan: C'est quoi que ça aurait changé?

M. Rochon: Bien non, c'est justement ça, là. Bien non! Là, je pense qu'on a une phrase qui ne se tient pas.

Mme Lamquin-Éthier: Bien, je trouve déjà, avec le «qui l'affecte», qu'on en a une qui ne se tient pas.

M. Rochon: «Peut formuler une plainte relativement à une activité».

M. Marsan: «Qu'elle reçoit».

M. Rochon: Bien non, elle ne reçoit pas la fonction ou l'activité, là, c'est relativement à une fonction ou à une activité qui l'affecte parce qu'elle aurait dû recevoir... On ne peut pas dire «l'exercice d'une fonction ou d'une activité qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services».

M. Marsan: L'impression générale que nous avons, c'est que ça... On veut régler le problème, par exemple, que vous avez donné et signalé à juste titre, qu'une firme de professionnels va faire une plainte. Ce n'est pas dans le décor et ce n'est pas ça qu'on recherche, de part et d'autre. Mais, pour éviter ce que vous avez clairement identifié, on a l'impression qu'on limite le droit de faire des plaintes. Là, vous nous proposez un amendement qui améliore, mais pourquoi tout simplement ne pas laisser l'article comme il était, arrêter après...

M. Rochon: Bien, c'est ça, c'est parce qu'il y a un paquet de monde qui utilisait ça...

M. Marsan: Mais c'est parce que, en corrigeant ça, me semble qu'on limite les patients. En tout cas, c'est matière à...

M. Rochon: Non, on le limite à des gens qui se plaignent pour quelque chose qui les affecte et non pas qui affecte une organisation, qui affecte une association ou qui affecte n'importe qui d'autre. C'est quelque chose qui les affecte, eux. C'est juste ça qu'on dit.

Mme Brassard (Lise): ...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme Brassard, si vous parlez devant le micro, ça va être plus facile pour être... Ah, c'était à votre ministre que vous vous adressiez. Oh!

Mme Lamquin-Éthier: Mais, Mme Brassard, quand on regarde l'infinité — puis là je ne devrais pas utiliser le terme «infinité» — quand on regarde l'éventail des fonctions exercées par... ou l'économie, ou appelez ça comme vous voulez, en tout cas, l'ensemble des fonctions des régies régionales, est-ce qu'on peut penser en quelque part que j'aurai un motif de porter plainte à la régie régionale eu égard à une fonction, à une activité de celle-ci, comme usager?

M. Rochon: Oui, oui. Il y a eu des exemples, oui. C'est ça qu'on disait, tout à l'heure. C'est de ça que Mme Brassard donnait des exemples, tout à l'heure.

Mme Lamquin-Éthier: Oui. Là, vous parliez par rapport à des...

Mme Brassard (Lise): Par exemple, des programmes. Mais il y a aussi, par exemple, les

mécanismes de coordination. Maintenant, ça change un peu, les mécanismes de coordination ou d'admission en centre d'hébergement, et ça varie selon les régions. Souvent, ces mécanismes-là sont très régionalisés, et c'est la régie... et les usagers portent plainte directement à la régie. La personne n'est dans aucun établissement et, ces mécanismes-là fonctionnant sous les régies, elle porte plainte directement au niveau de la régie.

Mme Lamquin-Éthier: O.K. Je suis à domicile, j'attends pour être admise dans un établissement de santé. Ça fait 10 mois que je suis en attente, je suis la 32e sur la liste. Est-ce que je peux porter plainte à la régie régionale?

Mme Brassard (Lise): On a reçu beaucoup de plaintes qui étaient formulées, reçues en première instance par les régies.

Mme Lamquin-Éthier: Est-ce qu'elles les traitaient?

Mme Brassard (Lise): Bien oui.

Mme Lamquin-Éthier: Elles les recevaient et elles les traitaient.

Mme Brassard (Lise): Tout à fait.

Mme Lamquin-Éthier: O.K.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que... Oui.

Mme Lamquin-Éthier: Non, non, mais c'est parce qu'il faut... O.K. Alors, M. le ministre, vous me dites que la prose, la sémantique ou, en tout cas, peu importe de «qui l'affecte» ne vous heurte pas particulièrement, vous, comme amateur de poésie.

M. Rochon: Non. Ha, ha, ha!

Mme Lamquin-Éthier: Ah bien! C'est bien... Alors, c'est dommage que ce soit un texte de loi.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que l'amendement qui est de supprimer, dans la troisième ligne du premier alinéa de l'article 53 remplacé par l'article 12, les mots «directement et personnellement» est adopté?

M. Rochon: Adopté.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, ça, c'est adopté.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que l'article 12, tel qu'amendé, est adopté?

M. Rochon: Adopté.

M. Marsan: Moi, j'aurais des questions d'un autre ordre, M. le Président. J'avais signifié...

M. Rochon: Ah! Sur l'article.

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

M. Marsan: C'est toujours sur l'article 53 modifié par l'article 12. C'est ça?

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

M. Marsan: C'est la première fois qu'on voit apparaître... et, à la fin, vous parliez des établissements, des ressources intermédiaires, des ressources de type familial et, tout à coup, des organismes communautaires. J'essaie de comprendre l'article 53 à la lumière de l'article 31 où la procédure d'examen permet à l'usager de porter plainte.

• (20 h 40) •

Alors, à l'article 31, c'est la procédure d'examen qui permet à l'usager de porter plainte sur les services reçus dans l'établissement ou encore par une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial, et, ici, tout à coup, une personne physique peut formuler une plainte auprès de la régie relativement à une activité ou à un service qu'elle aurait dû recevoir d'un organisme communautaire. Alors, là, je...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): On ajoute «les organismes communautaires».

M. Marsan: Oui. Tantôt, on ne pouvait pas; là, on peut. Puis, si c'est ça, si ce point-là est correct, il y a beaucoup d'autres articles qui sont touchés par «organismes communautaires» au niveau de la concordance.

Mme Lamquin-Éthier: Ça, c'est la première discussion qu'on a eue sur 29, notion de service, mais on ne pouvait pas parler des autres.

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je suspends quelques instants.

(Suspension de la séance à 20 h 41)

(Reprise à 20 h 42)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Nous recommençons nos travaux. M. le ministre.

M. Rochon: Bon, je pense que la question est à l'effet que, tout à l'heure, quand on avait modifié 31, on avait rajouté à l'établissement les ressources de type

intermédiaire, mais on n'a pas rajouté les organismes communautaires. Bon, ça n'a pas été rajouté parce que les ressources intermédiaires, avant, ce n'était pas prévu dans la loi, comment on pouvait formuler une plainte si on n'était pas satisfait d'une ressource intermédiaire. Là, on le précise et on indique clairement que c'est l'établissement qui en reste toujours responsable. Là, on n'a pas mis l'organisme communautaire parce que, lui, l'organisme communautaire, il a sa procédure de prévue pour une plainte, qui, dès la première plainte, est d'emblée formulée au niveau de la régie — donc, c'était prévu, on n'a pas touché à ça — tandis qu'ici c'est une plainte qui est formulée contre la régie pour quelque chose que la régie a fait ou n'a pas fait. Et, dans ce que la régie peut faire ou ne pas faire, ça peut impliquer des établissements, une ressource intermédiaire et aussi des organismes communautaires.

Mme Lamquin-Éthier: Le financement.

M. Rochon: Bon, l'exemple que je prenais... Bien, c'est ça, la régie, par exemple, qui déciderait de modifier le financement d'un organisme communautaire, et l'organisme communautaire me dirait: Moi, comme personne, je ne peux plus continuer à te donner les services que tu recevais parce que je n'ai plus le financement. Je pourrais faire une plainte à la régie pour ça si je crois que c'est injustifié. Et là la régie, qui, elle, dans sa décision, a changé le comportement d'un organisme communautaire, ce qui m'affecte, je peux aller me plaindre de ça. Alors, là, faut le mettre parce que les organismes communautaires sont soumis aussi aux conséquences des décisions de la régie régionale comme les établissements, tandis que, dans l'autre cas, on amenait les ressources intermédiaires avec l'établissement parce qu'elles font partie de l'établissement, dans un sens — c'est l'établissement qui reste responsable et qui a l'inscription du patient — puis que l'organisme communautaire avait déjà sa procédure de prévue, lui, dans la loi.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): M. le député de Saint-Hyacinthe, c'est là-dessus?

M. Dion: Oui. La question, c'est: Est-ce que, dans la situation actuelle, il arrive que des établissements... C'est-à-dire, les hôpitaux, c'est des établissements, les CLSC, c'est des établissements...

M. Rochon: Oui, c'est tous des établissements.

M. Dion: Bon. Est-ce qu'il arrive que des établissements signent des contrats avec des organismes communautaires pour la prestation de certains services?

Mme Lamquin-Éthier: Oui, maisons d'hébergement.

M. Rochon: On me dit que, oui, ça existe.

M. Dion: Donc, il se peut que des établissements soient responsables de services rendus par des organismes communautaires avec qui ils ont signé des ententes.

Mme Lamquin-Éthier: Parce que c'est la régie qui coupe. C'est elle qui est en appel d'une décision. Elle est en conflit d'intérêts, ça ne peut pas être plus beau.

M. Rochon: On me donne l'explication, là.

M. Dion: C'est ça que j'essaie de comprendre.

Mme Lamquin-Éthier: C'est de toute beauté, j'allais le soulever.

M. Rochon: Une ressource intermédiaire existe comme ressource intermédiaire parce qu'un établissement la crée, à toutes fins pratiques — on va vraiment la chercher — et cette ressource-là existe puis fonctionne en vertu de l'établissement, tandis que le groupe communautaire, lui, naît, je ne dirais pas de génération spontanée, là, mais naît par lui-même indépendamment de l'établissement. Alors, s'il ne fait pas de contrat avec un établissement puis si son contrat cesse, il va continuer d'exister, par ailleurs, mais sous réserve de se trouver des subventions ailleurs. Mais c'est une option qu'il a, entre autres. Remarquez qu'on a un débat dans le réseau — je vois M. Simard qui est là-bas et qui pourrait nous expliquer. À un moment donné, dans la vraie vie, je pense qu'il y a des groupes et des groupes communautaires qui remplissent des fonctions qui... ou ils se mettent des statuts très proches de la ressource intermédiaire. Ça, ça peut arriver. Puis, quand ils sont venus nous voir, d'ailleurs, ils ont fait des représentations à ce sujet-là disant qu'ils ne veulent pas être assimilés à des ressources intermédiaires même s'ils ont un contrat avec l'établissement, où ils font des choses semblablement à une ressource intermédiaire.

M. Dion: La question que je me pose est la suivante: C'est que, si un organisme communautaire X fait un contrat avec le CLSC, par exemple pour accompagner des gens qui ont des problèmes de santé mentale, et si la personne qui a un problème de santé mentale dit: Moi, le groupe communautaire à qui on m'a envoyée ne m'a pas reçue, alors est-ce qu'elle s'adresse à l'organisme à qui on a confié la tâche ou si elle s'adresse à la régie?

M. Rochon: À la régie. Tout ça fait la différence. L'organisme communautaire, vis-à-vis de l'établissement avec qui il fait le contrat, garde son entière autonomie, mais ce n'est pas l'établissement qui est responsable de ce qu'il fait; il garde sa responsabilité. La ressource intermédiaire devient plus soumise, dans un sens, est assimilée un peu à l'établissement.

M. Dion: O.K. Merci beaucoup.

M. Rochon: C'est correct, ce que je dis là?

Mme Brassard (Lise): Oui.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? On revient à notre...

M. Dion: Bien, c'est ça, la question sur la question de fond que madame... Excusez.

Mme Lamquin-Éthier: Non, ça, ça va. En tout cas, je sais que mon collègue veut intervenir, je vais le laisser intervenir; j'interviendrai après.

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

M. Marsan: Oui. Je suis toujours dans les organismes communautaires. Moi, j'accepte et je comprends que vous disiez que, lorsqu'il y a une plainte d'un organisme communautaire, faut que ce soit fait à la régie. Je m'en vais à l'article 46, à ce moment-là, ou 47, même. Le 46: «Le responsable de la régie transmet copie de la plainte qui lui est formulée à l'établissement, à la ressource intermédiaire ou à la ressource de type familial — et on ne parle pas de l'organisme communautaire — et, dans les 30 jours de la réception de cette copie, l'établissement doit lui transmettre le dossier complet de la plainte.» Et l'article 47 et le suivant, en tout cas, c'est aussi...

M. Rochon: Premier niveau. Ça, c'est parce que, à 46 et 47, la régie reçoit une demande de révision d'une plainte qui a été étudiée par l'établissement, puis là elle demande le dossier, qu'on lui transmet, parce qu'elle va voir en deuxième niveau la plainte — elle va revoir la plainte, réviser la décision qui a été prise par l'établissement — tandis que, pour l'organisme communautaire, la régie, c'est son premier niveau. C'est formulé directement au niveau de la régie, donc ça, ce n'est pas une demande de révision, c'est la plainte toute brute que la régie reçoit et traite comme l'établissement aurait traité la plainte à son sujet.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va?

Mme Lamquin-Éthier: Oui. J'aurais une question.

M. Marsan: Je pense qu'il y a un autre commentaire.

Mme Lamquin-Éthier: Ou quand t'auras fini, hein? Je suis impatiente.

M. Marsan: Mme Brassard.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme Brassard, est-ce que vous aviez un autre commentaire? Non? Ça va. Mme la députée de Bourassa.

Mme Lamquin-Éthier: L'exemple que vous m'avez donné tout à l'heure, je le trouve intéressant. Vous évoquez

une des fonctions reliées à l'allocation des ressources financières, hein? Bon.

«La régie régionale répartit les ressources financières mises à sa disposition pour la mise en oeuvre des plans régionaux d'organisation de services élaborés pour sa région.» C'est l'exemple que vous nous donniez, tout à l'heure.

La régie «est responsable, dans la mesure et aux conditions prescrites par le ministre conformément aux règles budgétaires applicables — puis là on est dans un contexte de coupures, coupures, coupures — de l'allocation des budgets de fonctionnement des établissements publics et privés conventionnés de sa région et de l'octroi des subventions aux organismes communautaires de sa région...»

● (20 h 50) ●

Un organisme communautaire se voit coupé ou diminué, et je vous assure que, si le financement allait égal avec le nombre de formulaires que les gens doivent remplir pour avoir une subvention, les organismes communautaires seraient des riches, hein, si les exigences allaient dans le même sens. Je ne sais pas si vous avez déjà fait ça, cet exercice-là, c'est extrêmement enrichissant.

Donc, un organisme communautaire remplit énormément de formulaires qui prennent un temps fou pour donner des informations dans le but d'avoir un budget avec lequel il va pouvoir fonctionner. La régie régionale prend la décision de couper un budget ou une subvention à un organisme communautaire puis, un peu comme l'article 13 est une porte de sortie pour les établissements, la régie va dire: Écoutez, on est dans un contexte extrêmement difficile, le contexte économique est pénible, il faut couper, couper, et elle coupe. L'organisme communautaire va porter plainte à la régie régionale. Mais qui va porter plainte?

Mme Brassard (Lise): Ce n'est pas toujours un usager qui porte plainte.

Mme Lamquin-Éthier: O.K. Où est-ce qu'il irait porter plainte, l'organisme, dans ce cas-là? Oui, vous avez raison, parce qu'on a dit «une personne physique». O.K. Mais il fait quoi, l'organisme, lui? Il va où?

M. Rochon: L'organisme communautaire dont la subvention serait changée...

Mme Lamquin-Éthier: Il porte plainte à qui?

Mme Brassard (Lise): Comme pour un établissement, il y a des mécanismes qui sont prévus, des mécanismes qui ne sont pas un mécanisme de plainte des usagers.

M. Rochon: En pratique, les organismes...

Mme Lamquin-Éthier: Oui, mais c'est une activité exercée. O.K. Ils coupent — on va aller plus loin dans notre raisonnement — la subvention à un organisme

communautaire. Moi, je suis un usager d'organisme communautaire, je reçois des services ou je m'attendais à recevoir des services, j'ai connu une période où il me donnait un service. Moi, je rapplique, comme j'ai toujours fait pendant de nombreuses années, parce que j'ai toujours reçu de bons services. Là, l'organisme communautaire me dit: Ah non! Là, on ne peut pas vous rendre ce service-là parce qu'on n'a pas les ressources financières, et, parce qu'on n'a pas les ressources financières, on a été obligés de couper du personnel; donc, le service qu'on vous assurait avant, on ne peut plus vous l'assurer. Je suis affectée, je suis une personne physique. Moi, je peux, comme usager, porter plainte à la régie, et je vais porter plainte à la régie d'une décision qu'elle a prise elle-même.

M. Rochon: C'est ça.

Mme Lamquin-Éthier: Alors, elle va être juge et partie, elle va venir en appel d'une décision qu'elle a rendue elle-même.

M. Rochon: Non, mais ça, là, il ne faut pas perdre la logique de tout le système de plaintes. On dit: On responsabilise.

Mme Lamquin-Éthier: Non, non, mais c'est correct, là, comme usager.

M. Rochon: Non, non, mais c'est comme pour l'établissement. L'établissement où on formule la plainte de premier niveau, c'est l'établissement aussi qui traite la plainte. Mais, encore là, faut faire attention à l'optique. Si on dit que ça a l'esprit d'un service à la clientèle, alors on dit: Quelqu'un qui n'est pas satisfait d'une décision prise en quelque part, il va à ce niveau-là d'abord pour trouver satisfaction à sa plainte. Et, s'il ne la trouve pas, parce qu'on dit: On responsabilise les gens...

Mme Lamquin-Éthier: Il va en appel à la régie.

M. Rochon: ...ils doivent satisfaire leur clientèle, dans ce cas-là, il ne va pas en appel à la régie, il va en premier niveau à la régie.

Mme Lamquin-Éthier: Non, à l'établissement.

M. Rochon: Non, non, mais, dans l'exemple qui est donné, c'est une décision de la régie concernant un organisme communautaire qui fait que la personne est lésée.

Mme Lamquin-Éthier: Là, elle irait à la régie.

M. Rochon: Elle est lésée à cause de la décision de la régie, alors elle va là, mais c'est un premier niveau, ce n'est pas en appel.

Mme Lamquin-Éthier: Non, non, non, si ça concerne un organisme communautaire.

M. Rochon: Et la régie est dans la même situation que l'établissement, vis-à-vis de quelque chose que l'établissement a fait ou n'a pas fait, pour donner satisfaction, expliquer puis modifier au besoin sa décision ou quoi que ce soit. Et, si la personne n'est pas satisfaite de ce que la régie fait en réponse à sa plainte, bien, elle va faire appel ou elle va aller au deuxième niveau qui est directement la Commissaire aux plaintes.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? Alors, est que l'article 12, tel qu'amendé, est adopté?

M. Rochon: Adopté.

M. Marsan: Juste avant, très rapidement, en bas, vous avez les articles 43, 44 et 47 à 52 qui s'appliquent. On a enlevé l'article 45. Y «avait-u» une raison pour ça? C'est les plaintes écrites, l'article 45, si j'ai le bon texte.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui, oui.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que c'est parce qu'il n'a plus son utilité?

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je suspends pour quelques instants.

(Suspension de la séance à 20 h 56)

(Reprise à 20 h 57)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): On recommence nos travaux. Nous recommençons. M. le ministre.

Mme Lamquin-Éthier: Là, on parle de 45. On n'est pas au niveau de la régie, on est au niveau de l'établissement, à 45.

M. Rochon: Bon, bien, je vais vous demander de l'expliquer, là.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Oui. Monsieur...

O.K. Nous recommençons, et vous voulez que...

M. Rochon: Alors, en fait, c'est 45 et 46, M. le Président, qui ne sont pas repris. Et si vous voulez donner la parole à une voix tout à fait légale et juridique qui va pouvoir l'expliquer mieux que moi, s'il vous plaît.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Monsieur... Le nom de...

M. Gaudreau (Marc): Marc Gaudreau.

M. Rochon: Ah! Excusez. Marc.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Marc Gaudreau.

M. Gaudreau (Marc): L'article 46 n'était pas déjà cité dans l'article 53 parce que...

M. Rochon: Les articles 45 et 46. Les deux.

M. Gaudreau (Marc): Excusez. L'article 46 ne touchait pas une matière qui était celle en cause, 46 nous parlait du cadre supérieur de la régie qui transmettait copie de la plainte qui lui est formulée à l'établissement. Alors, ce n'est pas du tout le contexte quand on est à 53.

L'autre, 45, encore là, on y référait dans 53, mais il fallait toujours lire en les adaptant, de sorte que, quand on allait lire 45, qu'est-ce qu'on lisait? On lisait: «La plainte doit être écrite et accompagnée, le cas échéant, des conclusions motivées et transmises par le cadre supérieur de l'établissement.» Donc, ce n'est pas ça, la situation qui est en cause ici, puisqu'on parle de la plainte d'une personne physique intéressée, selon le texte de l'époque, de sorte qu'il ne restait que le deuxième alinéa qui pouvait trouver, en l'adaptant, application.

Cette substance-là du deuxième alinéa, elle est reprise dans une proposition de l'article 13 du projet de loi immédiatement qui suit: «La plainte visée à l'article 53 peut être écrite ou verbale.» On prévoyait un deuxième alinéa quant à la nécessité d'informer la personne que seule une plainte écrite pouvait donner ouverture, puis, enfin, troisième alinéa, pour prêter assistance, dans le même sens que l'article 45 que vous dites ne plus voir apparaître; bien, c'est repris là. Alors, on recoupe la même substance qui était effectivement applicable dans le nouvel article 53.1.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que ça convient comme réponse?

M. Rochon: C'est beau, c'est beau.

M. Marsan: En tout cas, c'est un commentaire pour un non-juridique. Pourquoi ajouter un article là au lieu de l'avoir tout simplement indiqué là? C'est quoi, la différence entre les deux articles, le 45 puis le 53.1, à ce moment-là?

M. Gaudreau (Marc): Bien, c'est ça. C'est que 45, quand on le lisait, il faisait davantage référence à la situation d'une plainte qui venait d'abord d'un établissement...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Donc, il reste quand même.

M. Gaudreau (Marc): ...et qui aboutissait à la régie, tandis que là, à 53, c'est la situation d'une plainte de personne intéressée qui se dit lésée par une décision de

la régie régionale parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services. Bien, lésée, elle est insatisfaite. Ha, ha, ha!

Mme Lamquin-Éthier: Non, mais ça remonte... Ah!

M. Gaudreau (Marc): Je n'ai pas pris les termes exacts. Excusez-moi, je vais le faire.

Mme Lamquin-Éthier: Non, non, non, vous avez pris le bon terme, au contraire.

M. Gaudreau (Marc): «Peut formuler une plainte [...] relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de celle-ci qui l'affecte». Alors, si elle se dit affectée, elle doit se sentir un petit peu lésée. Alors, c'est dans ce contexte-là qu'on reprend à 53.1 davantage la substance propre à ce type de plainte, plutôt que de la laisser par une référence à une disposition qui est davantage, elle, conçue pour les fameuses plaintes qui proviennent des établissements en appel à la régie.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que ça va, M. le député?

● (21 heures) ●

M. Marsan: J'achève.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? Alors, est-ce que l'article 12, tel qu'amendé, est adopté?

Mme Lamquin-Éthier: J'avais juste une question: L'article 12, c'est toujours 53?

Des voix: Oui.

Mme Lamquin-Éthier: O.K. Une personne âgée qui est dans une résidence privée agréée, est-ce qu'elle peut porter plainte à la régie?

Mme Brassard (Lise): Résidence privée agréée? Celle visée à l'article 72, là, hein? Mais, en vertu de l'article 72...

Mme Lamquin-Éthier: Non, non, mais, moi, je veux que ce soit bien clair. Il y a des articles ici qu'on refait. Ça semblait être clair.

M. Rochon: L'article 72, là, on va le lire.

Mme Lamquin-Éthier: Je l'ai lu.

M. Rochon: Mais c'est écrit, troisième ligne, «et celle qui est hébergée dans une résidence agréée aux fins de subventions visée à l'article 454».

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Donc, l'article 72 répond à votre question. Ça va? L'article 12, tel qu'amendé, est adopté. Article 13.

M. Rochon: L'article 13. On va proposer un papillon, que vous n'aviez pas, qui consiste tout simplement à supprimer le deuxième alinéa de l'article 53.1 qui est introduit à l'article 13.

Mme Lamquin-Éthier: On ne l'a pas?

M. Rochon: Non, non, c'est parce qu'on vient de réaliser que ça a été oublié.

Mme Lamquin-Éthier: On ne l'avait pas eu. Une création tardive.

Une voix: ...

Mme Lamquin-Éthier: Non, non, mais on avait eu les papillons.

M. Rochon: Alors, on rajoute pour bien dire que la plainte visée à l'article 53 vis-à-vis de la régie peut être écrite ou verbale. Par erreur s'était glissé le deuxième paragraphe où on disait, on informait que seule une plainte écrite peut donner ouverture à un recours. Alors, le changement fait pour l'établissement, on avait compris qu'il faut le faire pour la régie aussi. Alors, c'est pour ça qu'on enlève ça.

Alors, on garde l'autre alinéa, par exemple: il doit prêter serment et s'assurer, et tout le reste.

Une voix: Prêter assistance.

M. Rochon: Il doit prêter assistance, excusez.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions?

Mme Lamquin-Éthier: Bien, là, c'est difficile, on n'a pas vu...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Si j'ai bien compris, ça enlève le premier paragraphe.

Mme Lamquin-Éthier: J'ai compris ce qu'il a dit, là, mais...

M. Rochon: Bon. Le papillon, c'est simple, on enlève l'alinéa qui a été reporté là, qui a suivi un peu par erreur, où on faisait encore la distinction. On avait fait la correction pour l'établissement, mais on ne l'avait pas faite pour la régie à l'effet de...

Mme Lamquin-Éthier: Je suis myope. Excusez-moi, qu'est-ce que vous me montrez? Bien, c'est quoi, 53.1?

M. Rochon: Non, non. Vous avez le projet de loi?

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui.

M. Rochon: Alors, 53.1 dans le projet de loi. Le papillon, l'amendement consiste à supprimer le deuxième alinéa parce que, par erreur, on avait laissé ça là pour faire la distinction à l'effet que seulement une plainte écrite...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Le deuxième alinéa au complet.

Mme Lamquin-Éthier: Ah oui, oui!

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): O.K.? Au complet.

M. Rochon: Bon, le reste, c'est la répétition de la même procédure qu'au niveau de l'établissement.

Mme Lamquin-Éthier: O.K.

M. Rochon: On dit que la plainte peut être écrite ou verbale et qu'on doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance, etc. Même chose que pour l'établissement.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions? Est-ce que l'amendement est adopté?

M. Marsan: Bien, sur réserve de le voir, que ça soit confirmé.

Mme Lamquin-Éthier: Je veux le voir comme Thomas.

M. Rochon: On peut le voir, c'est de biffer le deuxième.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est parce qu'on l'a envoyé photocopier.

Mme Lamquin-Éthier: Regardez, il arrive.

Une voix: Adopté.

Mme Lamquin-Éthier: Votre mine est alerte.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): L'article est recevable. Il est conforme.

Mme Lamquin-Éthier: Bon. Supprimer le deuxième alinéa.

M. Désilets: ...

Mme Lamquin-Éthier: Bien, le deuxième alinéa, c'est «prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance».

M. Désilets: Non, non, non. «Le responsable doit cependant informer...»

Mme Lamquin-Éthier: Bien, ça, c'est le premier.

M. Désilets: Non, le premier, c'est: «La plainte visée à l'article 53 peut être écrite ou verbale.»

Mme Lamquin-Éthier: «La plainte visée...», c'est mon premier alinéa. Quand on s'est exprimés à date, est-ce qu'on s'est exprimés de même?

M. Désilets: Bien oui.

Mme Lamquin-Éthier: Ah oui? O.K.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Alors, le premier alinéa, c'est...

Mme Lamquin-Éthier: Donc: «La plainte visée...» est le premier alinéa. Le deuxième, c'est: «Le responsable doit...»

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça disparaît.

Mme Lamquin-Éthier: Parfait.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Alors, l'amendement est adopté. Est-ce que l'article 13, tel qu'amendé, est adopté? Adopté?

Mme Lamquin-Éthier: Oui.

Assistance par un organisme communautaire

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Article 14. M. le ministre.

M. Rochon: Article 14, c'est un tout petit ajout à l'article 54 qui est l'article qui prévoit que le ministre doit, après consultation, confier à un organisme communautaire de la région le mandat d'assister et d'accompagner les usagers qui désirent porter une plainte. Et l'article avant parlait de porter une plainte auprès de la régie ou d'un établissement. Là, on a rajouté aussi au Commissaire. Parce que les organismes...

Mme Lamquin-Éthier: ...de nombreux commentaires.

M. Rochon: C'est ça. Alors, là, l'organisme en question pourra assister et accompagner aussi pour la plainte portée auprès de la Commissaire.

Commissaire aux plaintes

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions? Adopté? Adopté. Article 15.

M. Rochon: Premier changement, concordance, on remplace «cadre supérieur» par «responsable» au premier alinéa. Même chose pour le 2°.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): On enlève le mot «physique». Sur le premier paragraphe et le deuxième, il n'y a pas de questions? Je pense que ça va de soi.

Mme Lamquin-Éthier: C'est de la concordance.

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

M. Rochon: Le 3°, c'est une rédaction différente, pour être plus précis. On dit «d'une personne physique qui n'est pas satisfaite d'une décision» pour dire «d'une personne qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises par le responsable de la régie régionale en application de l'article 53».

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est mieux défini. Est-ce qu'il y a des questions? Pas de questions?

M. Désilets: Non. Adopté.

Mme Lamquin-Éthier: Aïe, vous, là, là!

M. Désilets: Quoi? Il faut pousser un peu, parce que...

Mme Lamquin-Éthier: Poussez pas trop, on va tomber.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Dans le premier paragraphe et le deuxième, c'est seulement le mot «responsable» au lieu de «cadre», tandis que, dans le troisième, c'est rephrasé autrement.

M. Marsan: Pourquoi rephraser?

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

M. Marsan: Est-ce qu'il y a une interprétation légale qui nous échappe?

Mme Brassard (Lise): C'est pour éviter des problèmes d'interprétation dans la mesure où le libellé actuel donnait au Commissaire compétence pour analyser les plaintes quand un usager était insatisfait des décisions. Sauf que le cadre supérieur, dans l'ancienne loi, maintenant le responsable, lui, il rend des conclusions motivées. Alors, pour éviter qu'il y ait une interprétation différente, on a dit: C'est quand la personne sera en désaccord avec les conclusions qui lui auront été transmises. Parce que, dans d'autres situations, quand les mots sont différents, ça crée des problèmes d'interprétation. Alors, on a voulu harmoniser, tout simplement.

M. Marsan: Alors, vous, vous dites que, quand on n'est pas satisfait d'une décision, ce n'est pas aussi

fort qu'une personne qui est en désaccord avec les conclusions.

Mme Brassard (Lise): On voulait éviter toute interprétation possible. Une personne qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises, lorsqu'elle porte plainte auprès de la régie, si elle est en désaccord avec les conclusions, elle a le droit de s'adresser au Commissaire aux plaintes. On voulait éviter... C'était vraiment pour être sûr que ça dissipait toute ambiguïté.

M. Marsan: Il y avait eu des problèmes dans le passé?

M. Rochon: Ça parle de la conclusion partout. Les deux précédents parlent de conclusion. Celui-là, tout d'un coup, parlait de décision pour parler de la même chose.

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

Mme Lamquin-Éthier: Nous sommes bien à l'article 15, M. le Président, qui parle de l'article 56 qui réfère à l'article 53? L'article 56, au troisième paragraphe, parle d'une personne, point, alors que 53 parle d'une personne physique. Est-ce que c'est volontaire?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme Brassard.

Mme Brassard (Lise): Au troisième paragraphe ou vous voulez dire le deuxième paragraphe? La différence entre le deuxième et le troisième?

Mme Lamquin-Éthier: C'est parce qu'ici il y a 3° et 3°, mais le troisième paragraphe.

Mme Brassard (Lise): Ah! O.K. Bien, là vous êtes dans le projet de loi.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Effectivement, dans le projet de loi, on parle d'une personne physique et, dans la disposition actuelle, c'est une personne qui est en désaccord.

Mme Brassard (Lise): Mais ça fait référence directement à l'article 53.

Mme Lamquin-Éthier: Article 53, c'est parce qu'il venait préciser «personne physique». Ici, on marque juste «une personne».

Mme Brassard (Lise): Mais c'est toujours en application... Je ne sais pas si ça créé...

Mme Lamquin-Éthier: Non, non, je pose la question comme ça.

● (21 h 10) ●

Mme Brassard (Lise): C'est toujours la personne qui est visée à l'article 53, par ailleurs, c'est toujours celle qui a pu porter plainte en vertu de l'article 53.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui, oui, oui.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): D'accord? Est-ce que l'article 15 est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Adopté. Article 16.

Mme Lamquin-Éthier: Avez-vous répondu, vous?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Oui, il a fait un signe de tête. Je l'ai vu.

Mme Lamquin-Éthier: Ah oui?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je n'oserais jamais dire sans votre assentiment.

Mme Lamquin-Éthier: C'est parce que je n'ai pas... Vous voyez, je suis myope et je suis sourde. Vous avez dit: Adopté?

M. Marsan: Non.

Mme Lamquin-Éthier: Ah! Non, non, mais...

M. Marsan: Non, mais j'ai fait signe.

Mme Lamquin-Éthier: Oui? Bon. Adopté. Non, non, mais il faudrait peut-être qu'on se suive.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Article 16. M. le ministre. Il n'y a pas d'amendement. Article 16.

M. Rochon: C'est vraiment une question de détail. On ajoute la précision de la ressource intermédiaire. Alors, on disait: «Le Commissaire aux plaintes doit établir une procédure d'examen des plaintes qui permet à l'usager ou à la personne ainsi qu'à l'établissement, à la ressource de type familial — là, on ajoute «à la ressource intermédiaire» — à l'organisme communautaire», etc.

Et on me dit qu'avant, dans la rédaction antérieure, il y avait une inclusion implicite de la ressource intermédiaire en parlant de l'établissement. Mais là, comme on a reprécisé le statut des ressources intermédiaires, ça va être plus clair que la ressource intermédiaire est aussi visée nommément comme la ressource de type familial.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions? Ça va? Pas de questions? Article 16, adopté?

Des voix: Adopté.

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

Mme Lamquin-Éthier: Attendez, je n'ai pas encore convenu... Adopté.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Article 17, M. le ministre.

M. Rochon: ...M. le Président, que 58 est réécrit et simplifié. «La plainte doit être écrite et accompagnée, le cas échéant, des conclusions transmises par le cadre supérieur de la régie régionale...» Ce n'est pas une personne, ça?

Mme Brassard (Lise): Non, c'est une personne responsable.

M. Rochon: C'est une erreur, ça?

Mme Brassard (Lise): C'est une erreur qui est dans votre cahier.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Je suspends quelques instants.

(Suspension de la séance à 21 h 14)

(Reprise à 21 h 16)

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

M. Rochon: Bon, là, 58 fait d'abord une concordance pour remplacer le cadre supérieur par le responsable de la régie régionale. O.K.? Deuxièmement, bien, il fait une simplification, parce que...

Une voix: ...

M. Rochon: Là, je suis à l'article 17.

Mme Lamquin-Éthier: Où vous avez ça, le... Ah! Le responsable.

M. Rochon: L'article 17 du projet de loi qui modifie le premier alinéa de 58...

Mme Lamquin-Éthier: O.K.

M. Rochon: ...de deux façons, en remplaçant le cadre supérieur par le responsable et, deuxièmement, en terminant, en mettant un point final après «de la régie régionale», sans avoir à répéter tout le reste qui est une lourdeur de texte sans rien changer, sans rien rajouter comme information.

Alors, je propose l'adoption. Non? Elle veut parler. M. le Président.

Mme Lamquin-Éthier: Le président, il ne veut pas nous voir, il ne veut pas qu'on pose des questions. Je vais m'en occuper.

Le Président (M. Dion): Adopté.

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Lamquin-Éthier: C'était bon, c'était bon.

Le Président (M. Dion): C'était ma chance d'en adopter un. Allez, Mme la députée de Bourassa.

Mme Lamquin-Éthier: À l'article 17, l'article 58, on omet de marquer «motivées», les conclusions motivées, alors que, par analogie, par comparaison, 49 parle bien de conclusions motivées. Est-ce que c'est implicite, parce que ça ne l'était pas avant? C'était un rajout, là, «motivées», hein?

Mme Brassard (Lise): Non, ça l'était.

Mme Lamquin-Éthier: Où ça?

Mme Brassard (Lise): Les conclusions motivées, c'est toujours dans la loi, c'est dans la loi actuelle.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, mais ailleurs on le marque, «motivées». Regardez 49.

Mme Brassard (Lise): L'obligation de la personne qui traite la plainte, c'est de rendre des conclusions motivées.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, mais on parle du texte, là. Si vous regardez 49....

Mme Brassard (Lise): Oui, oui, c'est ça, c'est est prévu.

Mme Lamquin-Éthier: ...il doit communiquer sans retard ses conclusions motivées.

Mme Brassard (Lise): Oui.

Mme Lamquin-Éthier: ...tandis qu'ici on marque...

M. Rochon: La plainte doit être accompagnée des conclusions qui ont été transmises par la personne responsable.

Mme Brassard (Lise): C'est implicite. Moi, quand je reçois une plainte...

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui, ça, je le comprends.

Mme Brassard (Lise): ...ma conclusion, j'ai l'obligation de la motiver.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui.

Mme Brassard (Lise): Par la suite, le recours qui est exercé, bon, l'usager est insatisfait de la conclusion qui a été rendue, laquelle est motivée.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui, je comprends, je comprends tout ça, sauf que je vous dis que, quand je regarde les textes, pour la même logique, dans la même démarche, à un autre palier, l'article 49 précise «motivées» puis 58 ne précise pas «motivées». Je m'en étonne.

M. Rochon: Là, on dit que la plainte... Non, non. L'article 49 dit que le cadre de la régie doit motiver ses conclusions.

Mme Lamquin-Éthier: Il transmet... Dans la dernière partie du texte, vos quatre dernières lignes: «Il doit également communiquer sans retard ses conclusions motivées à l'établissement...»

M. Rochon: C'est ça.

Mme Lamquin-Éthier: Le terme «motivées» fait partie du texte, alors qu'ici on dit «accompagnée, le cas échéant, des conclusions».

M. Rochon: Là, l'article 58, c'est dans la section qui parle du Commissaire aux plaintes.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui, c'est la même chose.

M. Rochon: Alors, on dit que la plainte qui est faite au Commissaire aux plaintes doit être accompagnée des conclusions qui ont été transmises par le cadre. On a déjà dit, dans 49, que les conclusions du cadre étaient motivées. À 49, on dit qu'il fait des conclusions motivées. Après ça, on dit: On transmet au Commissaire aux plaintes les conclusions qu'il a transmises. Alors, on n'a pas besoin de répéter, 49 disait déjà que c'étaient des...

Mme Lamquin-Éthier: O.K. Ça m'étonne que ça ne soit pas mentionné nommément, alors que c'est nommément mentionné à 49.

M. Rochon: Bien, c'est justement parce que c'est à 49 qu'on ne le répète pas dans 58, parce que c'est défini dans 49 que les conclusions du cadre, du responsable de la régie sont des conclusions motivées.

Mme Lamquin-Éthier: Ici, est-ce que — deuxième question, M. le Président, si vous permettez — la plainte doit être écrite? Est-ce qu'on garde...

M. Rochon: Au niveau du Commissaire, je pense que ça a toujours été admis que la plainte était écrite.
● (21 h 20) ●

M. Marsan: Est-ce qu'il ne pourrait pas y avoir des cas où ça pourrait être verbal aussi?

Mme Lamquin-Éthier: Parce que c'est un palier, le dernier palier...

M. Marsan: Est-ce que ça s'est produit, comme situation?

Mme Brassard (Lise): Que ça soit formulé verbalement?

M. Marsan: J'imagine que non.

Mme Brassard (Lise): Oui, ça arrive. Nous, à ce moment-là, au bureau de la Commissaire, ce qu'on fait, c'est qu'on rédige, O.K., on consigne et on demande à l'usager éventuellement de reconnaître ça comme étant. Alors, on va le faire. Dans la mesure où l'usager dit: Oui, c'est bien ça, ma plainte, ça devient une plainte écrite, mais l'usager ne pose pas le geste lui-même de la rédiger. La personne s'adresse à nous verbalement, mais, dans la mesure où elle signe sa plainte, ça devient une plainte écrite.

Mme Lamquin-Éthier: Donc, l'enregistrement tient lieu de...

Mme Brassard (Lise): Oui, c'est ça.

Mme Lamquin-Éthier: Mais ce n'est pas tout le monde qui fait ça, hein? Puis remarquez que ça pouvait valoir avant qu'on le modifie. Dans le réseau, ce n'était pas bien, bien, bien compliqué, surtout dans une perspective, dit-on, de services à la clientèle. Ça, ça n'a jamais été. Mais il a fallu que cette exigence de formaliste soit dénoncée pour que finalement on s'attaque à la regarder.

Est-ce que ça, c'est dû à la personne qui est en poste ou si c'est un souci qui va demeurer peu importe la personne? «C'est-u» rattaché à la personnalité du Commissaire ou...?

Mme Brassard (Lise): Je vous dirais que ça a pas mal... À part du début du régime où tout le monde se cherchait un peu, puis on hésitait, puis on essayait plus de se tenir au texte de loi parce que tout le monde avait peur de faire une erreur, de commettre une erreur, par la suite, très rapidement, on en est venu à appliquer beaucoup plus, pour l'usager, les dispositions de la loi, en se disant que cette loi-là offre des garanties qu'on peut... pour aider l'usager et non pas pour le contraindre. Alors, depuis des années, c'est comme ça qu'on l'a appliqué et c'est toujours comme ça qu'on a donné... Dans toutes les apparitions, autant du premier que de la nouvelle Commissaire, ça a toujours été comme ça, ce qu'on a donné comme ligne de conduite au réseau.

M. Rochon: Maintenant, dans ce sens-là, si on lit l'article 58, là, on modifie le premier alinéa et le deuxième alinéa de 58 dit: «Le Commissaire aux plaintes doit prêter assistance et s'assurer que soit prêtée assistance à l'usager

ou à la personne qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte.»

Mme Lamquin-Éthier: On l'«a-tu», ça?

M. Rochon: C'est dans l'article dans la loi, parce qu'on ne change pas ça.

M. Marsan: Dans la loi actuelle.

M. Rochon: Dans la loi actuelle.

Mme Lamquin-Éthier: Ah!

M. Rochon: Alors, dans la loi actuelle, tout ce qu'on change, c'est le premier alinéa.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui, le Commissaire doit prêter assistance.

M. Rochon: Le deuxième alinéa reste.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, il ne faut pas toucher à ça, c'est fondamental.

Le Président (M. Dion): Adopté?

Mme Lamquin-Éthier: Bien, là, est-ce qu'on est...

Le Président (M. Dion): Adopté?

M. Rochon: L'article 17, adopté.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui.

M. Rochon: Bon, l'article 18, là?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Article 18, M. le ministre.

M. Rochon: Alors, l'article 18, là aussi, on fait de la concordance. On rajoute «ressource intermédiaire».

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Il y a un amendement.

M. Rochon: Oui, oui, je vais y arriver. Mais, d'abord, l'article tel qu'il est, on rajoute «ressource intermédiaire» essentiellement et on précise, à la fin de l'article, au lieu de dire «celle-ci» pour référer à la régie régionale, on dit: L'établissement et la régie régionale doivent lui transmettre la copie du dossier.

L'amendement qu'on veut faire, c'est aussi de concordance, c'est de changer le 30 jours pour cinq jours, comme on a fait pour la transmission du dossier de l'établissement à la régie.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Sur l'amendement, est-ce qu'il y a des questions?

Mme Lamquin-Éthier: ...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est parce que M. le ministre a préféré lire ce texte-là avant d'en arriver à l'amendement. Est-ce que vous voulez toucher à l'amendement tout de suite, M. le ministre?

M. Rochon: Je l'ai dit. Je vais commencer par l'amendement. Ce que l'amendement change dans l'article... C'est parce que c'est plus difficile à suivre.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Parce que l'article, ce n'est pas tout à fait ça.

M. Rochon: Oui. C'est ça. O.K. C'est parce qu'on a écrit autrement. L'amendement, comme il était fait, indiquait les corrections qu'on fait dans l'article tel qu'il est dans la loi. Là, on le présente autrement, on le réécrit complètement. Bon. Ce qu'on change — ça devient l'article amendé, ce n'est plus l'amendement, O.K.? — ...

Une voix: C'est ça.

M. Rochon: ...alors on remplace l'article 18 complètement en réécrivant complètement l'article 59 de la loi. La réécriture de 59 de la loi, ce que ça fait essentiellement, c'est que ça rajoute la ressource intermédiaire, ça change le délai de 30 jours pour passer à cinq jours et, finalement, ça précise que, en plus de la régie régionale, l'établissement et la régie régionale doivent lui transmettre copie du dossier.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est ça.

M. Rochon: O.K.?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions? Ça va? L'amendement est adopté. L'article 18, tel qu'amendé, est adopté. Article 19, M. le ministre.

M. Rochon: Pure concordance. On rajoute «ressource intermédiaire».

Mme Lamquin-Éthier: Concordance?

M. Rochon: On rajoute «ressource intermédiaire».

Mme Lamquin-Éthier: O.K. Adopté.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): L'article 19 est adopté. Article 20.

M. Rochon: Bon. Le projet de loi rajoute à l'article 61, en suivant l'exemple du Protecteur du citoyen, dans l'article correspondant dans la Loi du Protecteur au citoyen, rajoute pas toutes, mais certaines des autres

raisons qui peuvent autoriser le Commissaire aux plaintes à refuser ou à cesser d'examiner une plainte.

Alors, le premier alinéa, on reconnaît ce qu'on a dit tout à l'heure quand on a vérifié puis on a cité la Loi du Protecteur du citoyen. Donc, les plaintes peuvent être rejetées sur examen sommaire si elles sont jugées frivoles, vexatoires ou de mauvaise foi.

Et on rajoute aussi:

«1° s'il y a des motifs raisonnables de croire que son intervention n'est manifestement pas utile — l'intervention du Commissaire;

«2° si le délai écoulé entre le déroulement des événements qui ont engendré l'insatisfaction de l'utilisateur ou de la personne et le dépôt de la plainte...»

Alors, quelqu'un qui se plaindrait de quelque chose qui est arrivé il y a quatre ans, c'est réglé, c'est fait, c'est passé, tout est fini, et qu'on juge que ça rend l'examen de la plainte impossible.

«Dans de tels cas, le Commissaire aux plaintes en informe l'utilisateur ou la personne qui lui a transmis plainte.»

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions à l'article 20?

Mme Lamquin-Éthier: Oui, M. le Président. Le premier paragraphe me cause problème: «S'il y a des motifs raisonnables de croire que son intervention n'est manifestement pas utile.» Est-ce qu'il n'y a pas une place trop grande qui est laissée à l'arbitraire, ici?

M. Rochon: C'est exactement ce qui est dans la Loi du Protecteur du citoyen.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, mais là je ne relie pas ça à une argumentation qui aurait été formulée par le Protecteur du citoyen. Je m'adresse à vous-même, M. le ministre, et je vous demande: Est-ce que vous ne croyez pas que ça laisse place, le premier paragraphe, à trop d'arbitraire?

M. Rochon: Non. Vous parlez de quoi: du 1° ou du premier paragraphe?

Mme Lamquin-Éthier: «S'il y a des motifs raisonnables de croire que son intervention n'est manifestement pas utile.»

M. Rochon: Ah!

Mme Lamquin-Éthier: Et ça, ça a été repris par des organismes, notamment par la Centrale de l'enseignement du Québec, et ça a été repris, je pense, par le Regroupement provincial des organismes d'assistance et d'accompagnement, qui a une très grande expérience au niveau de l'accompagnement des usagers spécifiquement, là, un usager qui désire porter plainte suivant la procédure qui est prévue à la loi. Si ma mémoire est bonne, je pense que...

● (21 h 30) ●

M. Rochon: La seule explication à ça, M. le Président, c'est: Toutes les lois qui prévoient, me dit-on, des systèmes de plaintes quelconques ont ce genre d'article pour que ce soit gérable, ça, à un moment donné. Mais là je vais vous citer ce qu'on a pris, la source où on s'est inspirés, qui est la Loi du Protecteur du citoyen. Bon, je vais vous lire, là, les refus d'intervenir que peut utiliser le Protecteur du citoyen. Alors, il y a deux articles qui visent ça. Il y a un premier article qui dit:

«Le Protecteur du citoyen doit refuser d'intervenir lorsqu'il s'est écoulé plus d'un an depuis que la personne ou le groupe dont les intérêts seraient visés par l'intervention, a eu connaissance des faits qui la fondent, à moins que cette personne ou ce groupe ne démontre des circonstances jugées exceptionnelles par le Protecteur du citoyen.»

Autrement dit, c'est une prescription. Ça veut dire que, s'il y a quelque chose, si on n'a pas utilisé notre droit de plainte, dans le cas du Protecteur, depuis un an au plus tard, le Protecteur doit refuser d'intervenir; il ne peut même pas, dans ce cas-là.

«Il doit également refuser d'intervenir ou mettre un terme à une intervention lorsqu'un recours» est exercé devant les tribunaux.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, ça, c'est correct, c'est normal.

M. Rochon: L'autre article:

«Le Protecteur du citoyen peut — maintenant; dans l'autre cas, il devait — refuser d'intervenir ou mettre un terme à son intervention s'il estime:

«1° que la personne ou le groupe qui demande son intervention refuse ou néglige de fournir les renseignements ou documents visés à l'article 20;

«2° que la demande d'intervention est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi — qui est notre premier alinéa;

«3° qu'une intervention — c'est plus large — n'est pas utile eu égard aux circonstances.» Alors, nous, c'est encore...

Mme Lamquin-Éthier: Qu'une intervention ou que son intervention?

M. Rochon: Qu'une intervention de sa part. O.K.? Bien, c'est-à-dire, il doit refuser d'intervenir s'il estime...

Mme Lamquin-Éthier: Ah! Qu'une intervention du Protecteur du citoyen, dans les circonstances, n'est pas utile.

M. Rochon: ...qu'une intervention n'est pas utile eu égard aux circonstances. Et, nous, on dit: C'est le même type de raison de refuser, mais c'est encore plus resserré, dans un sens, lorsqu'on dit «s'il a des motifs raisonnables de croire que son intervention n'est manifestement pas utile», alors que l'autre, c'est juste «qu'une intervention n'est pas utile».

Mme Lamquin-Éthier: Là, c'est «manifestement».

M. Rochon: Des motifs raisonnables de croire qu'elle n'est manifestement pas utile. Puis l'autre, la question du délai qui était à l'article précédent, nous, ce n'est pas un délai de prescription aussi butoir. On dit: Si le délai écoulé entre le déroulement des événements qui ont... fait que l'examen de la plainte devient impossible. Alors, on reprend ce qui est dans la Loi du Protecteur du citoyen et ce qu'on trouve dans toutes les lois semblables, qu'un mécanisme de plaintes ne peut pas être un système complètement éclaté. Faut que ceux qui le gèrent puissent retenir ce sur quoi ils peuvent travailler. Alors, il n'y a pas de droit nouveau qui est fait, là.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? Est-ce qu'il y a des questions?

Mme Lamquin-Éthier: En tout cas, je voulais vous réitérer, M. le Président, réitérer à l'intention du ministre que ce paragraphe, le premier paragraphe de l'article 61, a fait l'objet de commentaires, d'observations qui ont été formulés par différents groupes, notamment par le Regroupement provincial des organismes communautaires et d'accompagnement qui, comme vous le savez, se spécialise au niveau de l'assistance et de l'accompagnement de tout usager qui désire porter plainte, et il le fait dans le cadre du système qui est dans la loi, donc à l'intérieur des paliers qui sont prévus.

Et, eu égard à cet amendement-là, ils sont totalement en désaccord. À la page 8 de leur mémoire, ils disent que ça laisse beaucoup trop d'arbitraire. «Pourquoi allonger la liste des motifs de rejet de réception d'une plainte par le Commissaire aux plaintes? Dans le cas de "motifs de croire que son intervention n'est pas utile", que veut-on entendre par cet énoncé? N'est-ce pas une façon [...] d'éviter au Commissaire aux plaintes d'avoir à se mouiller dans des dossiers chauds?» Et ça a également été dénoncé par la Centrale de l'enseignement du Québec à peu près pour les mêmes raisons.

Puis-je demander, M. le Président, au ministre, puisqu'on parle souvent d'une expérience qui a été vécue au niveau de l'application de ce régime-là au cours des cinq dernières années, si le Commissaire aux plaintes, il lui est arrivé de refuser d'intervenir pour ce motif? Est-ce qu'il a déjà dit qu'il avait des motifs raisonnables de croire que son intervention n'était pas utile? C'était motivé, cette décision-là, j'imagine?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Mme Brassard.

Mme Brassard (Lise): Merci. Le Commissaire aux plaintes précédent a déjà utilisé cet argument-là en ayant pris connaissance des dossiers, et il lui apparaissait, sur les dossiers, qu'il ne servait à rien de pousser plus loin l'intervention, tellement il y avait eu d'examen faits au préalable, sauf que, jusqu'à l'heure actuelle, la loi ne permettait au Commissaire de rejeter une plainte que

parce qu'elle était frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Mme Lamquin-Éthier: Ce qui n'était pas toujours le cas.

Mme Brassard (Lise): Non, parce que la plainte n'était pas nécessairement, dans ce cas-là, frivole, à l'origine, sauf que, sur dossier, de toute évidence, il n'y avait plus rien à faire et que d'entreprendre un examen, ça n'aurait servi à rien, ça aurait donné le même résultat. Autrement dit, c'était un examen très, très sommaire; il a décidé de ne pas poursuivre plus loin. Il a déjà utilisé cet argument-là et, je vous dirais, de façon très...

Mme Lamquin-Éthier: Exceptionnelle?

Mme Brassard (Lise): ...exceptionnelle, et il faut vraiment que ce soit évident que ça ne donnerait rien de poursuivre.

Mme Lamquin-Éthier: O.K.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va?

Mme Lamquin-Éthier: Si vous me permettez, M. le Président, l'exemple que vous n'avez pas donné nommément, là, est-ce qu'on pourrait assigner ça à un grand magasin de services, par exemple, à quelqu'un qui voudrait se voir opéré et qui ferait plusieurs établissements pour avoir... Est-ce que ce serait un cas où manifestement ce ne serait pas utile qu'il intervienne parce que l'utilisateur aurait passé tous les examens nécessaires, que les examens se seraient révélés négatifs et qu'il n'y aurait pas lieu qu'il subisse une opération? Je cherche un exemple pour comprendre, là, à la face même, «manifestement».

Mme Brassard (Lise): Je ne me souviens pas des cas exacts parce que, dans cette situation-là, c'était le Commissaire qui vraiment, lui, décidait de ne pas poursuivre l'examen. Ses délégués ont toujours fait l'examen.

Mme Lamquin-Éthier: Je ne sais pas si on a ça dans...

Mme Brassard (Lise): Oui. Est-ce que j'ai mon rapport?

Mme Lamquin-Éthier: J'imagine qu'ils doivent l'évoquer, ça, dans le rapport annuel?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions additionnelles?

Mme Lamquin-Éthier: Quel est l'article qui dit que le Commissaire peut formuler...

Mme Brassard (Lise): Des avis?

Mme Lamquin-Éthier: ...oui, des avis au ministre?

Mme Brassard (Lise): Ce n'est pas à 70?

Mme Lamquin-Éthier: Bien, je ne sais pas. Je ne le trouve pas, là.

Mme Brassard (Lise): Des avis, c'est à 70.

Mme Lamquin-Éthier: Ah! C'est ça. Bon, ça, ce serait un refus de sa part, hein? Donc, ça tomberait dans le premier paragraphe. Dans son rapport, ce serait compris dans le nombre de plaintes qu'il a refusées.

Mme Brassard (Lise): Oui.

Mme Lamquin-Éthier: O.K.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? Est-ce que l'article 20 est adopté?

M. Rochon: Adopté.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Adopté. Article 21.

Mme Lamquin-Éthier: Adopté.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): L'article 21, on est...

Mme Lamquin-Éthier: Non, non, non, j'étais rendue au précédent.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Rochon: L'article 21?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): J'ai bien compris.

Mme Lamquin-Éthier: Merci, mon président.

M. Désilets: Moi, j'ai bien compris «22, adopté».

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Article 21, M. le ministre.

M. Rochon: Article 21.

Mme Lamquin-Éthier: L'article 62.

● (21 h 40) ●

M. Rochon: Il modifie l'article 62 de la loi. Deux choses. L'article 62 est modifié, dans un premier temps, en rajoutant, dans la liste de ceux qui doivent recevoir la recommandation motivée du Commissaire, la ressource intermédiaire — on l'a ajoutée là — qui était jugée comme incluse dans l'établissement. Alors, on le précise ici. Et on rajoute aussi la régie régionale parce que, selon le cas, la

régie régionale peut être impliquée dans la recommandation du Commissaire. Ça, c'est le premier changement. Donc, c'est de la pure concordance.

L'autre changement plus important, c'est de rajouter le deuxième alinéa qui est là, qui est un ajout au 62 actuel et qui fait essentiellement... On répète toute la même liste, là, les quatre premières lignes. On répète la même liste, mais on fait obligation d'informer le Commissaire, pour chacun d'eux, des suites qui ont été données aux recommandations du Commissaire. Alors, autrement dit, ça renforce le système et ça boucle la boucle. Une fois que le Commissaire a fait sa recommandation, l'établissement, la ressource intermédiaire et tout le reste ont 30 jours pour informer le Commissaire de ce qu'ils font à la suite de ces recommandations.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions?

Mme Lamquin-Éthier: Juste une observation, M. le Président. Eu égard à l'article 58, la plainte doit être écrite. C'est étonnant, hein? Je viens de regarder ce qu'en disait le Commissaire aux plaintes dans son mémoire qu'il a déposé à l'Assemblée nationale, et il dit lui-même que devrait être précisé que l'enregistrement d'une plainte verbale faite par la personne responsable de l'examen des plaintes d'un établissement ou d'une régie et par le Commissaire tient lieu de plainte écrite. Il formule lui-même cette... Vous avez apporté la nuance, là, vous avez confirmé que ça se faisait, mais le Commissaire aux plaintes, dans son mémoire, demandait que ça soit précisé nommément.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Si je comprends bien, l'article 21 est adopté?

Mme Lamquin-Éthier: Non, non, non, M. le Président.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Non? Vous avez des questions?

Mme Lamquin-Éthier: Au deuxième alinéa, le «30», là, «dans les 30 jours», est-ce que ça devrait être amendé pour «cinq»?

Mme Brassard (Lise): Non. Certaines recommandations qu'on serait appelés à faire...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Allez-y, Mme Brassard.

Mme Brassard (Lise): Ha, ha, ha! Oui. Certaines des recommandations qu'on serait appelés à faire vont exiger que le conseil d'administration adopte des résolutions, alors je pense qu'il faut quand même donner à l'établissement le temps...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Plus de temps.

Mme Lamquin-Éthier: Une fois par mois.

Mme Brassard (Lise): Oui. Il faut donner quand même à l'établissement le temps de prendre sa décision ou de revoir... Il va falloir que le conseil d'administration en soit saisi, dans bien des cas.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que ça répond à votre question? Est-ce qu'il y a d'autres questions?

Mme Lamquin-Éthier: Ressource de type familial, est-ce qu'il y a un conseil d'administration?

M. Rochon: Ressource de type familial? Non.

Mme Lamquin-Éthier: Non?

Mme Brassard (Lise): Non.

Mme Lamquin-Éthier: Bon, attendez, là. Chez la ressource intermédiaire, y «a-tu» un conseil?

Mme Brassard (Lise): Non.

Mme Lamquin-Éthier: Bon, attendez. Ici, il n'y en a pas. Dans l'établissement, il y en a un, dans l'organisme communautaire, il y en a.

M. Gaudreau (Marc): ...ressource intermédiaire.

M. Rochon: Ressource intermédiaire, oui, mais pas la ressource de type familial.

M. Gaudreau (Marc): RTF, c'est une personne physique.

M. Rochon: C'est ça.

Mme Lamquin-Éthier: Ressource intermédiaire...

M. Rochon: Ressource intermédiaire, il peut y en avoir; pas nécessairement, mais il peut. Ça dépend, c'est des organisations...

Mme Lamquin-Éthier: C'est comme les privés, là. Il peut, mais il n'y en a pas nécessairement.

M. Rochon: C'est ça.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a d'autres questions?

Mme Lamquin-Éthier: Le changement, je n'ai jamais su la différence entre le «transmettre avec diligence»

et «communiquer sans retard». Est-ce qu'il y en a une? S'il n'y en a pas, pourquoi est-ce qu'on l'a changé?

M. Rochon: Le muse ne soufflait pas les mêmes termes, faut croire. D'une époque à l'autre, le langage change. Je ne le sais pas.

Mme Lamquin-Éthier: Non, je pense qu'il y a une nuance, hein? Avec diligence...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que quelqu'un peut répondre sur la différence?

M. Gaudreau (Marc): Il n'y a pas vraiment de particularité. C'est qu'on a utilisé «sans retard» partout auparavant dans les autres articles. On essayait de s'en tenir à la même expression. On constatait que, dans celui-là, on parlait de diligence, mais... On essaie de garder la même expression.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a d'autres questions?

Mme Lamquin-Éthier: Bien, voyons donc! Ailleurs, on disait «dans les cinq jours»?

M. Gaudreau (Marc): Non. Tout à l'heure, on a lu...

M. Rochon: «Dans les cinq jours», ça, c'est le délai de transmission du dossier.

Mme Lamquin-Éthier: Bien, on prend un exemple, on y va par analogie. «Transmettre dans les cinq jours», O.K. Là, on cherche un article où il n'y aurait pas de délai.

Vous avez raison. Le «sans retard», on l'a à 49. O.K. Attendez. Ici, on a un délai, on l'a à 30 aussi, à 35 et à je ne sais pas trop quoi.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? L'article 21 est adopté?

M. Désilets: Oui.

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

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Article 22.

M. Rochon: Si vous permettez, M. le Président, avant de passer à l'article 22, on ferait un 21.1, un ajout de l'article 21.1. Mais ce n'est pas quelque chose de nouveau, c'est quelque chose que vous aviez dans vos papillons à 24.1. C'est parce que le comité législatif a suggéré de changer l'ordre où l'insérer dans la loi. Alors, 24.1, vous retrouvez le même, même texte, là, mais pour

être introduit après l'article 21 au lieu de le faire après l'article 70. Et, d'après l'article 62...

Mme Lamquin-Éthier: Là, on est à 21.1?

M. Rochon: Oui. Alors, ça veut dire qu'on l'inclut dans la section qui traite directement du Commissaire aux plaintes plutôt que de l'inclure, comme avant, à 70, dans la section qui parle des rapports. O.K.? Bon.

Vous vous rappellerez que ça a été beaucoup suggéré, pendant les rencontres qu'on a eues, les consultations, de donner un rôle plus actif au Commissaire aux plaintes pour qu'il puisse, chaque fois qu'il l'estime nécessaire, donner son avis au ministre sur des questions reliées au respect des droits des usagers et aux objets des plaintes des usagers, alors que, dans la loi actuelle, comme il n'y avait pas cette précision-là, les avis étaient donnés une fois par année, je pense, lors du rapport du Commissaire aux plaintes ou à la demande du ministre. Alors, là, on donne un rôle d'initiative.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions?

Mme Lamquin-Éthier: Ah oui, oui, oui!

M. Rochon: Alors, c'est un article nouveau qu'on rajoute après 62. Ça deviendra 62.1 simplement pour donner un rôle plus proactif.

Mme Lamquin-Éthier: C'est-à-dire que vous ne modifiez pas l'article 70, mais que vous...

M. Rochon: C'est-à-dire que c'est exactement ce qui était recommandé d'ajouter à l'article 24.1, de donner un rôle proactif au Commissaire en l'autorisant à donner des avis au ministre chaque fois qu'il l'estime nécessaire au lieu de le faire sur demande précise.

Mme Lamquin-Éthier: Vous le changez de place, là. C'est ça, hein? Bon!

Une voix: Oui, oui, oui.

M. Rochon: On le change de place tout simplement pour le mettre plus dans la section qui traite...

Mme Lamquin-Éthier: C'est le même contenu, mais on le change de place.

M. Rochon: C'est ça.

Mme Lamquin-Éthier: O.K. J'ai des questions.

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

Mme Lamquin-Éthier: Bon, on dit: «Le Commissaire aux plaintes peut, chaque fois qu'il l'estime

nécessaire, donner son avis au ministre sur des questions reliées au respect des droits des usagers...» Est-ce que l'utilisation de questions reliées au respect des droits des usagers fait en sorte que le Commissaire aux plaintes ne pourrait pas transmettre au ministre des avis sur la procédure de traitement des plaintes telle qu'utilisée ou telle qu'appliquée par les établissements, par la régie régionale, et la sienne aussi?

M. Rochon: Ça, c'est dans l'avis du Commissaire. Si on va à l'article 70 qui donne la procédure d'examen des plaintes, la transmission, par le Commissaire, d'un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, là on donne les motifs, ça décrit les motifs des plaintes, bla, bla, bla. Et, si on va à la fin, on dit:

«Le Commissaire aux plaintes peut également, dans ce rapport, donner un avis sur les questions suivantes.»

Et il y a, à la fin de l'article, les questions suivantes:

«2° les procédures d'examen des plaintes établies par les établissements, les régies régionales et le Commissaire aux plaintes.»

Mme Lamquin-Éthier: Est-ce que ça veut dire que vous ne toucherez pas à 70, que vous ne le modifierez pas, que vous allez le laisser tel quel?

M. Gaudreau (Marc): L'article 24 du projet de loi reste tel quel.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui, mais on parle tous deux du pouvoir du Commissaire aux plaintes. On aurait très bien pu mettre l'amendement dans le cadre de 70.1, là. J'ai de la misère à comprendre.

M. Rochon: Il y a un changement à 70, mais ça ne touche pas ça. C'est juste un changement de concordance pour ajouter «ressources intermédiaires», 70 reste comme ça.

Mme Lamquin-Éthier: Non, non, mais vous conviendrez que vous auriez pu, si votre désir... M. le Président, si le désir de M. le ministre est de donner plus de marge de manoeuvre ou un rôle plus proactif au Commissaire aux plaintes, il pourrait modifier l'article 70...
● (21 h 50) ●

M. Rochon: C'est ça qui était le premier papillon.

Mme Lamquin-Éthier: ...ce que vous ne faites pas.

M. Rochon: C'est ce qui était le premier papillon.

Mme Lamquin-Éthier: J'essaie de comprendre, là. Pourquoi vous faites ça ailleurs?

M. Rochon: Pouvez-vous nous dire pourquoi le Comité de législation a suggéré ou proposé un changement de place?

M. Gaudreau (Marc): D'accord. Marc Gaudreau. C'est que le Secrétariat du Comité de législation nous a fait remarquer que les articles 68, 69, 70 et 71, c'est une section rapports, rapports qui sont vraiment systémiques chaque année ou, en plus, chaque fois que le ministre peut les demander. Mais tous ces rapports vont aboutir à l'Assemblée nationale dans une procédure formelle. Ici, ce qu'on veut conférer au Commissaire, c'est la possibilité, de sa propre initiative, de s'exprimer, de donner des avis. Ce n'est pas dans une production de rapports qu'elle doit être placée, dans cette section-là, mais davantage dans la section de ses pouvoirs, donc replacée à 62.

Mme Lamquin-Éthier: Je suis d'accord avec ça, sauf qu'il agit de sa propre initiative, il va donner un avis. L'avis va être donné sur quelque chose. Le relier au respect des droits, c'est strictement des questions reliées au respect des droits des usagers, point?

M. Rochon: Et aux objets des plaintes.

Mme Lamquin-Éthier: Donnez-moi un exemple. Tout peut ou ne peut pas être relié aux objets des plaintes. Il ne faudrait pas y aller par l'absurde. Faudrait qu'on puisse...

Et aux objets des plaintes des usagers. Un comportement qui est inacceptable, on parlait, en ouverture, d'un membre du personnel qui serait grossier, qui ferait une remarque comme souvent on m'en a rapporté, à l'époque où j'étais avec le Comité provincial des malades. Vous savez, des médecins, là, qui vont dire à une dame de 80 ans qui se plaint d'avoir des douleurs au ventre — puis ça, c'est rare, 38, là, j'aurais peut-être dû prendre un autre exemple: Ce n'est pas grave, vous êtes enceinte, non, vous devez être menstruée, vous savez, des remarques qui sont absolument déplacées, grossières, «c'est-u» quelque chose qui est relié au respect des droits? Oui, parce que l'utilisateur a le droit d'être... Bien, c'est des lignes directives, ce n'est pas un droit comme tel. L'article 3, c'est le même raisonnement, là, c'est hors la section des droits de l'utilisateur.

M. Rochon: Non, M. le Président. D'abord..

Mme Lamquin-Éthier: Non, non, non. «Scientifique, humain et social, avec [...] personnalisée». Non, non. «Être traité avec courtoisie», c'est 3.

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

M. Rochon: Merci. D'abord, le nouvel article qui serait rajouté dit bien «aux [...] droits des usagers et aux objets des plaintes». Droits des usagers, si on se réfère à l'article 5 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, c'est très large. C'est: «Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée.» Il n'y a pas grand-chose qui ne rentre pas là-dedans, là. Et on dit,

en plus — le nouvel article — «et aux objets des plaintes des usagers». Alors, si le genre d'exemple que donne la députée a fait l'objet de plainte, sûrement au niveau de l'établissement, avec ou sans révision, bien, ça fait partie de ce que peut couvrir le Commissaire dans ses avis au ministre. Alors, il n'y a à peu près rien qui peut être exclu.

Si ça s'est passé puis si ça a posé problème, qu'il y a eu des plaintes, c'est des objets de plainte. Si ça n'a pas fait objet de plainte, mais que le Commissaire, pour une raison ou pour une autre, est courant de... et voudrait faire des commentaires, avec les droits des usagers définis à l'article 5, il n'y a rien qui pourrait le retenir, ou le ministre serait mal avisé de dire: Vous n'avez pas le droit de me faire des avis là-dessus.

Mme Lamquin-Éthier: Je vais vous donner un exemple, M. le Président, si vous me le permettez. Vous savez qu'on assiste à une pratique dans le réseau de la santé, qu'on donne un bain aux personnes âgées dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée, un bain par semaine, un bain complet. C'est une pratique qu'on devrait dénoncer, c'est tout à fait inacceptable. C'est non souhaité et c'est non souhaitable. Chez nous, on ne prend pas un bain par semaine, hein? Elles, elles en ont un. Le Commissaire pourrait-il, de sa propre initiative, dénoncer cette situation-là?

M. Rochon: Elles ont le droit de recevoir des services adéquats. Si elles jugeaient que ce n'est pas adéquat sur le plan humain ou social, elles pourraient.

Mme Lamquin-Éthier: Bien, ce n'est certainement pas adéquat sur le plan humain.

Le Président (M. Dion): Est-ce que je peux prendre un droit de parole? Parce que c'est une question qui est revenue souvent quand j'ai parlé avec des gens chez nous qui s'occupent de personnes âgées. Chez nous, c'est deux bains par semaine, et souvent beaucoup de personnes âgées se plaignent qu'elles ont trop de bains, c'est-à-dire qu'elles ne veulent pas. Elles n'aiment pas se... Alors, prenons l'hypothèse, théorique peut-être, qu'une personne âgée se plaindrait qu'on la force à prendre plus qu'un bain par semaine. Est-ce qu'elle pourrait s'en plaindre?

M. Rochon: Oui, oui, parce qu'il faut que je dise: Ça revient souvent. Je ne voudrais pas partir un débat là-dessus, mais, moi aussi, on m'a répété ça souvent comme exemple. J'ai vérifié un peu, et on m'a dit que ça dépend aussi des personnes. Des personnes qui ont une perte d'autonomie très grande, qui ne bougent pas beaucoup, elles ont une toilette qui est faite à tous les jours, mais il n'y a pas le bain complet. Alors, pour quelqu'un... Nous, on est très actifs, on bouge beaucoup, on est dans une culture de prendre une douche par jour, mais quelqu'un qui est très peu actif, qui circule très peu, qui ne peut pas marcher, qui est dans sa chaise, qui a une toilette qui est

faite à tous les jours et un bain complet, dans beaucoup de cas, on m'a dit... c'est ce qui est jugé très satisfaisant et...

Maintenant, là, je ne partirais pas un débat là-dessus, mais c'est parce qu'il faut faire attention, là aussi, pour ne pas faire de démagogie comme quoi on ne s'occupe pas des gens puis on ne les lave pas, ils sont sales toute la semaine, puis on les lave une fois par semaine, ils sont propres pendant trois, quatre heures, puis après ça ils sont sales pendant sept jours. Ce n'est pas ça, je pense, qui est la situation.

Maintenant, ceci dit, si on revient à notre discussion, moi, je pense que, quand on réfère aux droits, tels que définis à notre article 5 dans la loi, et aux objets des plaintes, je ne vois pas qu'est-ce qui pourrait être risqué d'être exclu, quoi que ce soit qui peut être utile et sur lequel le Commissaire n'aurait pas le droit de faire un avis au ministre. On ouvre la porte très large, là. Maintenant, je ne sais pas, s'il y a une proposition pour l'ouvrir encore plus large, qu'on nous suggère quelque chose, mais il y avait l'intention de ne rien restreindre, ici.

Le Président (M. Dion): Mme la députée de Bourassa.

Mme Lamquin-Éthier: M. le Président, si vous me permettez, dans les observations que vous avez fait valoir, effectivement, les personnes âgées, à l'occasion du bain, qui sont montées dans les airs, qui sont transportées sur des rails pour être déposées dans un bain hydraulique quand elles n'ont jamais vu ça, certaines d'entre elles ont dénoncé ce procédé-là qui les promène dans les airs. La plupart du temps, elles sont totalement dévêtues puis là elles circulent comme si elles étaient... Puis là on les descend, on ne leur explique pas. On les met dans un bain qui est bruyant, qui fait beaucoup de bruit, où il y a des jets. Elles sont habituées à des bains, elles viennent souvent dans la baignoire ou ailleurs, elles ont peur. Ça ne veut pas dire qu'elles n'en veulent pas. Moi, en 11 ans au Comité provincial des malades, je n'ai jamais entendu personne me dire qu'il avait trop de bains. J'ai entendu des gens dire qu'on leur donnait un bain les fenêtres ouvertes, les portes ouvertes, qu'on parlait au-dessus d'elles, donc qu'on ne respectait pas leur intimité, mais c'est bien...

Donc, le Commissaire aux plaintes pourrait transmettre un avis au ministre sur une situation. Les plaies de lit, par exemple, ce n'est pas tout le monde qui va porter plainte pour des plaies de lit, hein? Je ne sais pas si c'est collectif ou systémique, cette situation-là. Il y a des cas, hein, qui sont isolés, certains d'entre eux peuvent arriver au Commissaire aux plaintes. Le Commissaire aux plaintes, de par son expérience à travers le réseau, mettons qu'il en reçoit, pour les plaies de lit, plus qu'une. Il a reçu, dans l'année, plus d'un dossier; il pourrait donc, de sa propre initiative, transmettre un avis au ministre.

M. Rochon: Moi, je pense que oui. Bien oui.

Mme Lamquin-Éthier: Il pourrait vous transmettre un avis là-dessus, dire qu'il constate qu'il y a une situation qui...

M. Rochon: Bien oui. On dit: «...reliées au respect des droits des usagers — puis "droits", c'est défini comme étant ce à quoi on a droit sur les plans scientifique, humain et social — et aux objets des plaintes...» Je ne vois vraiment pas, de tous les exemples qui sont donnés par la députée de Bourassa, qu'est-ce qui pourrait être exclu avec ça.

Mme Lamquin-Éthier: Bien, là, faudrait savoir. Les plaies de lit, est-ce que c'est un défaut de scientifique? «C'est-u» un défaut d'humain? Ce n'est certainement pas du social. Ça peut être de la continuité. Ce n'est certainement pas...

M. Rochon: Ça peut être sur le plan humain.

Mme Lamquin-Éthier: Bien non, c'est un soin qui doit être donné cliniquement de façon adéquate.

M. Rochon: Bien, je ne sais pas. Y «a-tu» une proposition d'amendement qui...

Mme Lamquin-Éthier: Non, non, je...

M. Rochon: Moi, je pense que tout ça est couvert. On peut en discuter bien longtemps.

Mme Lamquin-Éthier: Donc, l'utilisation du terme «des usagers» n'exclut pas la possibilité, pour le Commissaire aux plaintes, de soulever une situation qu'il trouverait préjudiciable. Oui? O.K.

Le Président (M. Dion): Alors, l'article est adopté? Non?

M. Marsan: Non, question.

Le Président (M. Dion): M. le député de Robert-Baldwin.

• (22 heures) •

M. Marsan: Oui. On n'est sûrement pas contre un article qui devrait améliorer, en tout cas, la qualité des services aux patients, en l'occurrence les plaintes des usagers, mais est-ce qu'on avait vraiment besoin de cet article-là pour que le Commissaire vous fasse un rapport ou attire l'attention du ministre sur ce genre de difficultés? Je pense toujours par rapport au nombre de règlements qu'on ajoute, qu'on ajoute et qu'on ajoute. Mais j'imagine que, dans le passé, M. le ministre, il a dû vous appeler s'il y avait des choses qui n'étaient pas correctes, puis dire: Écoutez, M. le ministre, il y a telle chose qui se passe. Ça n'a pas de bon sens, puis il faut qu'on fasse tel rectificatif. Il me semble qu'il y a des choses qui ne sont pas écrites dans la loi puis qui doivent être... Le gros bon sens doit prédominer, j'imagine.

M. Rochon: On peut le retirer. Je n'ai pas d'objection à ça. Je pensais que c'était clair que la loi telle qu'elle est présentement fait que le ministre ne sera pas

obligé de recevoir des avis ou que le Commissaire n'est pas habilité. Les lois administratives, quand ce n'est pas écrit dans la loi ce que tu peux faire, tu ne peux pas le faire. De toute façon, ça met plus explicite qu'on veut donner un rôle plus proactif, mais, si ça cause un problème, je veux bien l'enlever.

M. Marsan: Non.

M. Rochon: On pensait qu'on bonifiait la loi en faisant ça.

M. Marsan: M. le ministre, je ne sais pas si vous avez bien saisi les interventions que je fais. Moi, j'essayais de savoir si... Dans le passé, l'article n'existait pas.

M. Rochon: Oui, on l'a fait.

M. Marsan: Moi, j'ose penser que le Commissaire a dû, à certains moments, faire une intervention à vos bureaux ou vers votre personnel pour dire: Bien, s'il y a des choses qui ne marchent pas... Et la question décollait: Est-ce que, pour arriver aux mêmes fins, on a absolument besoin de l'article? Si vous me dites que oui, on va vivre avec ça.

Je pense que tout ce qui peut être bon pour les patients, M. le ministre, on va sûrement l'agréer. J'essaie juste de voir c'est quoi, l'histoire. La loi 120 n'est quand même pas très vieille, elle a quelques années. Ce n'est pas notre intervention de retirer ou de demander un amendement pour retirer cet article-là. J'essayais plus de voir c'est quoi, le vécu, qu'est-ce qui se passe vraiment.

M. Rochon: Bon. Pour une partie de la question, la pratique que, moi, j'avais établie avec le Commissaire aux plaintes, c'était, oui, d'abord de le rencontrer assez régulièrement, à différents moments, de façon informelle, pour vraiment connaître son opinion, ses avis sur le fonctionnement du système de plaintes et aussi pour connaître ses opinions sur ce que révélait le système de plaintes quant au fonctionnement de notre système de santé. Je le faisais de ma propre initiative. Évidemment, il n'y a personne qui m'a empêché de faire ça.

Mais la loi telle qu'elle est écrite donne les devoirs, les fonctions et les pouvoirs du Commissaire à l'article 70: «Le Commissaire aux plaintes doit transmettre au ministre, une fois par année et chaque fois qu'il le requiert — il, le ministre — un rapport sur l'application...» Puis là on donne tout le reste.

Alors, comme la loi était là, elle pouvait être interprétée. Comme je disais, c'est une fois par année et quand le ministre le requiert. Éventuellement, s'il y a un autre ministre de la Santé un jour... On ne sait jamais, ça peut arriver, hein, M. le Président. Il va y avoir un autre ministre de la Santé un jour.

Le Président (M. Dion): On ne sait jamais, dans beaucoup d'années.

M. Rochon: Alors, pour être sûr qu'un autre ministre ne risquera pas d'interpréter cette loi-là pour dire au Commissaire... Parce que ça peut être tannant, un Commissaire qui à tout bout de champ t'envoie des avis plutôt qu'une fois par année puis quand on le requiert. Alors, ça met l'affaire beaucoup plus claire et ça lui donne carrément cette fonction-là d'avoir un rôle proactif. Alors, c'est trois...

M. Marsan: Et je pense que c'était aussi une recommandation du Commissaire qui le demandait également.

M. Rochon: Le Commissaire aux plaintes, M. Francoeur, dans des discussions que j'avais avec lui, avait souhaité aussi que, pour enlever toute ambiguïté, éventuellement, effectivement on clarifie ça dans la loi.

M. Marsan: Merci, M. le Président.

Mme Lamquin-Éthier: À l'article, vous utilisez le singulier: «son avis au ministre» au lieu «des avis au ministre». Est-ce que c'est volontaire? Parce que c'est «des questions reliées au respect des droits et aux objets des plaintes des usagers». Est-ce qu'on pourrait dire «ces avis»?

M. Rochon: Peut-être que M. Gaudreau va nous...

M. Gaudreau (Marc): Nous ne nous sommes pas questionnés là-dessus.

Mme Lamquin-Éthier: Bon. Bien, sur des questions portant sur... Il va donner des avis sur des questions.

M. Gaudreau (Marc): Bien, sur chacune des questions sûrement qu'il n'aura pas nécessairement plusieurs avis. Non. C'est une expression qui est utilisée ailleurs, «donner son avis»?

Mme Lamquin-Éthier: Je ne sais pas. Donner ses avis.

M. Rochon: Ce n'est pas une expression, ça, «donner son avis»?

Mme Brassard (Lise): Donner son avis, c'est ça qu'on dit.

M. Gaudreau (Marc): Oui, il me semble. Surtout que c'est une personne physique.

Mme Brassard (Lise): Il ne faut pas dire des avis, mais on donne son avis.

Mme Lamquin-Éthier: Bon. En tout cas, le Commissaire aux plaintes...

Mme Gaudreau (Marc): Donne son avis sur...

Mme Lamquin-Éthier: ...dans la recommandation qu'il formule, le met au pluriel.

Mme Brassard (Lise): Pas dans «donner son avis».

Mme Lamquin-Éthier: Des avis.

M. Gaudreau (Marc): Donner des avis.

M. Rochon: Quelle est l'expression utilisée par le Commissaire?

Mme Lamquin-Éthier: Page 8. Reconnaître au Commissaire le pouvoir d'adresser au ministre, chaque fois qu'il l'estime nécessaire ou à la demande du ministre, des avis.

M. Rochon: D'adresser des avis ou donner son avis, moi, ça ne me fait rien.

Mme Lamquin-Éthier: Ça revient au même. D'adresser des avis.

Le Président (M. Dion): Si vous me permettez une clarification de sémantique. C'est «adresser» si on adresse un document. Et un document, on peut en avoir un, deux, trois ou quatre. Mais, dans l'expression «donner», c'est donner un avis, donner son avis.

M. Rochon: Puis, M. le Président, dans la loi telle qu'elle est là présentement...

Mme Lamquin-Éthier: Bon, bien, adresser des avis.

M. Rochon: ...l'article 70, la dernière partie de l'article, qui traite du rapport annuel, on dit: «Le Commissaire aux plaintes peut également, dans ce rapport, donner son avis sur les questions suivantes.»

Mme Lamquin-Éthier: À l'article 70?

M. Rochon: Oui.

Mme Lamquin-Éthier: Là, il transmet, hein?

M. Rochon: «Le Commissaire aux plaintes peut également, dans ce rapport, donner son avis sur les questions suivantes.» Là, ici, on dit: Peut donner son avis sur les questions reliées au respect.

Mme Lamquin-Éthier: O.K.

M. Rochon: La même formulation que dans la loi actuelle.

Mme Lamquin-Éthier: Le Commissaire aux plaintes, dans le mémoire 19M, va plus loin. Il dit: «Dans cette

perspective — donc, celle dont on vient de parler — la loi devrait aussi prévoir que le Commissaire aux plaintes puisse intervenir de sa propre initiative et de façon exceptionnelle lorsque des situations préjudiciables aux usagers sont portées à son attention par un canal autre que celui des plaintes.» Page 8, recommandation 6. Est-ce que vous avez également...

M. Rochon: Le Commissaire aux plaintes peut, chaque fois qu'il l'estime nécessaire...

Une voix: ...

M. Rochon: Ah bon! Non, ça, si c'était une recommandation, que le Commissaire peut intervenir directement dans le réseau, on n'a pas retenu ça.

Mme Lamquin-Éthier: C'est parce qu'on parle d'avoir un rôle plus... de ne pas attendre. On peut être proactif.

M. Rochon: Oui. Là, je pense que ça devient un rôle... Il y a proactif et proactif, là. Le Commissaire aux plaintes a le mandat d'étudier les plaintes...

Mme Lamquin-Éthier: Donc, il est lié par les plaintes.

M. Rochon: ...et de faire des avis. Dans les avis qui sont faits au ministre, le Commissaire aux plaintes, on dit: «Pour des questions reliées au respect des droits des usagers et aux objets des plaintes». Alors, les questions reliées aux droits des usagers, je n'ai pas compris, moi, que ça le limite à ce qu'il a appris par les plaintes. C'est la deuxième partie, ça. Alors, s'il entend parler, le Commissaire, de choses qui se sont passées ou pas, et c'est relié aux droits des usagers, définis très largement à l'article 5, il peut donner des avis au ministre. Mais jusqu'où on n'est pas allé, c'est de donner un pouvoir d'intervention dans le réseau.

Mme Lamquin-Éthier: Ah! En dehors d'une plainte. C'est ça qu'il veut dire.

M. Rochon: C'est ça. Parce que, là, ça pourrait vouloir dire que le Commissaire, à un moment donné, peut intervenir, donner des avis aux régies, aux établissements.

Mme Lamquin-Éthier: Non. On parle d'intervenir, ici, là.

M. Rochon: Bien, c'est ça.

Mme Lamquin-Éthier: Intervenir de sa propre initiative...

M. Rochon: C'est ça.

Mme Lamquin-Éthier: ...pour empêcher qu'une situation ne se généralise davantage. Donc, il interviendrait

juste avant que ça se généralise. Donc, ça pourrait être, je ne sais pas, qu'une intervention soit collective ou systémique, mais sans qu'il soit nécessairement saisi par une plainte. Il regarde *J.E.*, là, puis... Non, mais c'est vrai, il y a bien des gens qui vont s'adresser à *J.E.*

M. Rochon: On n'a pas retenu cette recommandation, M. le Président.

Mme Lamquin-Éthier: O.K.

Le Président (M. Dion): Alors, l'article 21.1 est adopté?

M. Rochon: Adopté.

Mme Lamquin-Éthier: Adopté.

Le Président (M. Dion): L'article 22.

M. Rochon: Alors, on rajoute un article qui vise à donner... Alors, la loi telle qu'elle est présentement stipule que le Commissaire ne peut déléguer, confier des tâches seulement qu'à des personnes qui sont membres de son personnel. Or, à l'expérience, il s'est avéré qu'il peut y avoir des situations où le Commissaire aurait besoin d'une expertise très pointue, et là il ne peut pas demander à d'autres qu'à son personnel ou des gens de la fonction publique. Alors, c'est simplement de lui donner le pouvoir de confier à une personne qui n'est pas membre de son personnel un mandat de faire enquête. Alors, là encore, c'est pour renforcer les moyens d'agir du...

Le Président (M. Dion): Est-ce qu'il y a des questions sur cet article 22?

M. Marsan: Juste une petite question d'information. En bas: «Le dernier alinéa de l'article 56 s'applique à cette personne, compte tenu des adaptations nécessaires.» Et je comprends que c'est l'article ou l'alinéa Pouvoirs et immunité? Est-ce que c'est celui-là?

M. Rochon: L'article 56, oui, c'est ça.

M. Marsan: C'est le Commissaire aux plaintes qui est investi, là, des...

● (22 h 10) ●

M. Rochon: C'est l'article qui dit: «Pour la conduite d'une enquête, le Commissaire aux plaintes est investi des pouvoirs et de l'immunité prévus à la Loi sur les commissions d'enquête...

M. Marsan: Des commissions d'enquête. Et il peut faire parader les témoins ou des choses comme ça.

M. Rochon: ... — c'est ça — sauf celui d'imposer l'emprisonnement.»

M. Marsan: Ça, c'est pour la police du tabac. C'est un autre dossier.

Le Président (M. Dion): Alors, l'article 22 est adopté?

M. Rochon: Adopté.

Rapports

Le Président (M. Dion): L'article 23.

M. Rochon: Alors, l'article 23 apporte deux types de modifications à l'article 69, une qui est de rajouter, dans l'information au sujet des plaintes qui doit être transmise par la régie régionale au ministre une fois par année, les délais d'examen des plaintes. Présentement, on avait le nombre de plaintes, les suites qui y ont été données, le nom des établissements concernés. Là, on rajoute de transmettre aussi l'information sur les délais d'examen des plaintes.

L'autre changement qui est fait, c'est une réécriture de la deuxième partie de l'article 69, où on dit: Ce rapport doit également décrire le type de plainte et, dans le 1°, le nombre de plaintes qu'elle a reçues. Alors, on dit simplement «reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées...» C'est simplement une réécriture, je présume, je pense, pour améliorer le style, parce qu'il n'y a rien de changé là-dedans. Au lieu de dire qu'elle a refusé ou cessé d'examiner, on dit qu'elle a refusé ou abandonné au lieu de cessé d'examiner.

M. Marsan: Ça veut dire la même chose.

M. Rochon: Je pense que oui.

M. Marsan: L'autre, pour les délais d'examen des plaintes, le premier, alors c'est le rapport qui est transmis d'une régie au ministre, c'est ça, par l'inscription du 4°, c'est que le ministre veut savoir les délais d'examen des plaintes. En l'occurrence ici, ça va être de voir si l'intégration de la loi n° 404 à la loi 120 va être respectée, les nouveaux délais de 30 jours.

Le Président (M. Dion): Alors, c'est adopté? L'article 23 est adopté. L'article 24. M. le ministre.

M. Rochon: Je m'excuse. Le changement qui a été fait, ça a été pour harmoniser, préciser que ce 1° a été écrit de la même façon que le même 1° qui revient un peu plus haut. C'est ça? O.K.? Adopté?

M. Marsan: Attendez, je veux juste comprendre. Je veux aller vite, mais... L'article 70 de cette loi est modifié par l'insertion, dans la première ligne du paragraphe 1°...

M. Rochon: Prenez l'article 69. «C'est-u» fini, 69?

Le Président (M. Dion): L'article 69, oui.

M. Rochon: Avant d'arriver à 70, on a un papillon.

Le Président (M. Dion): L'article 23.1. M. le ministre.

M. Rochon: Alors, on rajoute un article — je pense que vous avez le papillon — qui dit: «Un établissement ou une régie régionale doit transmettre au Commissaire aux plaintes, chaque fois qu'il le requiert, un rapport portant sur les plaintes en voie de traitement.»

M. Marsan: Là, on est à l'article 24? C'est bien ça?

M. Rochon: Article 23.1, c'est un papillon.

M. Marsan: L'article 23.1. O.K.

M. Rochon: C'est un pouvoir de plus d'intervention du Commissaire qui, en cours de traitement de plaintes, peut demander à un établissement ou une régie régionale de lui transmettre un rapport s'il a une raison de croire que...

(Consultation)

M. Rochon: Je m'excuse, M. le Président, on me donne une information additionnelle. Présentement, le Commissaire est informé dans les rapport des établissements de la régie des plaintes qui ont été traitées: plaintes reçues, le sujet, le traitement, les suivis, et le reste. C'est toujours après le fait et il n'y a pas de portrait dynamique du fonctionnement du système. Tandis que, là, le Commissaire pourrait demander de donner aussi un rapport sur les plaintes en cours de traitement. D'abord, il saurait il y en a combien en cours de traitement, est-ce que ça porte sur la même chose que les données précédentes. Donc, ça ferait un meilleur suivi du fonctionnement du système plutôt que d'attendre d'avoir dans ses rapports seulement les plaintes traitées.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions sur 23.1? Est-ce que ça va? Est-ce qu'il y a des questions?

M. Marsan: Oui, juste une petite seconde. On veut juste vérifier 37.

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va?

M. Marsan: Bien, il y a une question.

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

M. Marsan: Oui, oui, M. Robert Baldwin lui-même, M. le Président. Ha, ha, ha! Là, on demande un rapport portant sur les plaintes en voie de traitement, mais on sait aussi, à l'article 37, que le responsable des plaintes peut rejeter sur examen sommaire toute plainte qu'il juge

frivole, etc. Est-ce qu'il pourrait aussi demander un rapport sur ce genre de plaintes là qui ont été rejetées ou ça peut être élargi?

M. Rochon: Je pense que, dans le rapport, ça doit être déjà transmis, ça, quand on dit: «Chaque régie régionale — l'article 69 — 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 [...]:

«1° le nombre de plaintes reçues, rejetées sur examen sommaire, examinées, refusées ou abandonnées...»

M. Marsan: ...rapport annuel?

M. Rochon: Oui.

M. Marsan: O.K. Mais il pourrait aussi demander en cours d'année un rapport sur ça.

M. Rochon: Oui. Je pense que ça voudrait dire... S'il demande l'état du système, oui.

M. Marsan: En vertu de cet article-là, de ce papillon-là.

M. Rochon: Oui, oui. C'est vraiment un peu de la nature, une espèce de rapport intérimaire, là, de qu'est-ce qui se passe au cours de l'année.

Mme Lamquin-Éthier: Une photo au milieu de l'année.

M. Marsan: Ça, c'est le Commissaire aux plaintes qui peut le demander.

M. Rochon: Oui.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va?

Mme Lamquin-Éthier: Parce que 68, ça parle de la régie qui transmet au ministre, une fois par année.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que l'amendement pour ajouter l'article 23.1...

M. Rochon: L'article 68, c'est l'établissement qui transmet à la régie. L'article 69, c'est la régie qui transmet au ministre.

Mme Lamquin-Éthier: C'est ça. Tandis que, si vous nous dites que c'est une photo qui serait prise... C'est une «shot», là, parce que, à un moment donné, le Commissaire aux plaintes aimerait spécifiquement savoir il y a combien de plaintes qui sont en traitement.

M. Rochon: Un rapport sur les plaintes en voie de traitement.

Mme Lamquin-Éthier: O.K., point, spécifiquement là-dessus.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que l'amendement pour ajouter l'article 23.1 est adopté?

M. Rochon: Adopté.

Mme Lamquin-Éthier: Adopté.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Adopté. Article 24.

M. Rochon: L'article 24 modifie l'article 70 simplement pour harmonisation, concordance, en rajoutant «, des ressources intermédiaires».

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions à l'article 24?

Une voix: ...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Il n'y a plus de papillon, effectivement. Ça va? Ça ajoute «, des ressources intermédiaires».

(Consultation)

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions à l'article 24? Est-ce que l'article 24 est adopté? Ça va?

Mme Lamquin-Éthier: Oui, adopté, M. le Président.

Autres plaintes

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Article 24, adopté. Article 25. L'article 25, M. le ministre.

M. Rochon: Bon, l'article 25, M. le Président, fait trois modifications à l'article 72. La première modification, c'est d'enlever... Dans les première et deuxième lignes, on dit: «La personne», on enlève «qui est usager d'une ressource de type familial visée à l'article 310, celle». On se rappelle bien que 72, c'est les organismes pour lesquels la plainte de premier niveau se fait directement à la régie régionale. La ressource de type familial, on l'a incluse avec l'établissement, vous vous rappellerez, pour que la plainte de premier niveau se fasse à l'établissement auquel est reliée la ressource de type familial. Alors, au lieu d'avoir son premier recours au niveau de la régie, on a placé son premier recours au niveau de l'établissement. Donc, à l'article 72, il faut l'enlever. Ça, c'est le premier changement.

● (22 h 20) ●

L'autre, à la troisième ligne, on remplace «et» par le mot «ou». Je pense que c'est une précision stylistique, en fait.

Et, finalement, à la fin de l'article, cinquième et sixième lignes, on enlève «de la ressource». Parce qu'on l'a enlevé au début, c'est la concordance de l'enlever à la fin. Alors, c'est purement de concordance.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions?

M. Marsan: M. le ministre, le 1^o, vous avez mentionné, on enlève «qui est usager d'une ressource de type familial» parce que c'est ailleurs, vous nous avez dit. C'est où, ailleurs?

M. Rochon: Oui. On a vu au début qu'on a amené les ressources de type familial et les ressources intermédiaires au niveau de l'établissement pour la plainte de premier niveau alors qu'auparavant elles étaient au niveau de la régie régionale pour la plainte de premier niveau. L'article 72, c'est que ça vise ça. La ressource de type familial, l'organisme communautaire et la personne hébergée dans une résidence agréée, alors pour ces trois-là, la plainte de premier niveau était à la régie régionale. Alors, ça reste la même chose pour l'organisme communautaire et la résidence agréée, mais, pour la ressource de type familial, on l'a amenée, comme la ressource intermédiaire, au niveau de l'établissement pour sa plainte de premier niveau. On a fait ça précédemment. Donc, il faut l'enlever ici. C'est vraiment une pure concordance avec l'autre modification qu'on a faite avant.

Ensuite, à la fin de l'article, on enlève «de la ressource». Parce qu'on ne l'a plus dans l'article, alors on n'a plus à y faire référence à la fin de l'article.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? Est-ce que l'article 25 est adopté?

M. Rochon: Adopté.

Mme Lamquin-Éthier: Oui.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Article 26.

M. Rochon: L'article 26, concordance aussi. On enlève les termes «à la ressource» dans les deuxième et troisième lignes de l'article. Alors, c'est ce qui permet à ceux qui sont visés à l'article 72 de faire parvenir, de faire connaître leurs observations. Mais, comme la ressource, on l'a transportée, elle, à l'établissement, elle n'est plus visée par 72.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions sur l'article 26?

M. Rochon: Pure, pure, pure concordance. C'est ça.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? L'article 26 est adopté?

Mme Lamquin-Éthier: Adopté.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Article 27.

Une voix: Non, 26.1.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Article 26.1, je m'excuse.

M. Rochon: Oui, on aurait un petit papillon, c'est ça, 26.1.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Alors, 26.1, M. le ministre.

M. Rochon: Deux modifications à l'article 74 de la loi. Alors, on enlève... C'est de la concordance aussi, en fait. On dit que «la plainte peut être écrite ou verbale». Ça, ça reste. La phrase suivante est enlevée parce que, là, c'est ce qui rappelait qu'il fallait informer la personne que seule une plainte écrite peut donner lieu à un recours. Alors, on a enlevé ça. La plainte écrite ou verbale, maintenant, peut donner lieu à un recours. Alors, on doit enlever ça comme concordance.

Et l'autre aussi, on remplace «cadre supérieur» par «responsable de l'application de la procédure d'examen». Pure concordance.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va?

Mme Lamquin-Éthier: Excusez, M. le Président, est-ce que M. le ministre serait assez aimable de relire le premier alinéa?

M. Rochon: Oui. Alors, l'article 74, si on regarde la deuxième phrase... On dit: «La plainte peut être écrite ou verbale.» Ça, ça reste.

Mme Lamquin-Éthier: O.K.

M. Rochon: Mais, après ça, on disait: «Le cadre supérieur [...] doit [...] informer la personne qui lui a fait une plainte verbale que seule une plainte écrite peut donner ouverture au recours...» Alors, on a enlevé ça.

Mme Lamquin-Éthier: O.K.

M. Rochon: Il n'y a plus à donner cette information-là parce que ça n'est plus le cas.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions? Est-ce que l'amendement pour ajouter l'article 26.1 est adopté? Adopté?

M. Marsan: On mentionne dans le papillon l'expression que la deuxième phrase du premier alinéa... O.K.

Mme Lamquin-Éthier: Au complet?

M. Rochon: Bien oui, parce que la deuxième phrase du premier alinéa visait...

M. Marsan: Alors, le premier alinéa, c'est simplement: «La plainte peut être écrite ou verbale.» Point.

M. Rochon: C'est ça.

M. Marsan: Puis vous enlevez toute la...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? L'amendement pour ajouter l'article 26.1 est adopté?

Des voix: Oui.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): L'article 27, M. le ministre.

M. Rochon: Là, on a un autre amendement, M. le Président, à l'article 27, qui vous a été distribué, où, là aussi, je pense, on dit essentiellement la même chose autrement. Au lieu de présenter les modifications ligne par ligne comme ça, un mot ici, un mot là, on refait la réécriture de l'article au complet. Bon. Alors, le premier paragraphe... Est-ce qu'on l'a tous?

Mme Lamquin-Éthier: Le papillon?

M. Rochon: L'article 75, oui. On le regarde...

Mme Lamquin-Éthier: Ça, c'est l'amendement à l'article 27?

M. Rochon: C'est ça, l'article 27, oui, qui modifie ou qui remplace l'article 75. Alors, en fait, on fait la même chose que ce qui était là dans le projet de loi, mais en réécrivant pour que ça soit plus clair, l'article.

● (22 h 30) ●

Dans le premier alinéa, ce qu'on fait essentiellement, c'est qu'on remplace le «cadre supérieur» par le «responsable»; deuxième, même chose, on disait «le cadre doit examiner», «le responsable doit examiner»; et on ajuste le délai de 60 à 45 jours. O.K.

Alors, dans le troisième alinéa, on rajoute, à la fin... D'abord, la précision comme on l'a faite ailleurs... Non, ça, ça y était avant l'amendement. On ajoute essentiellement la phrase: «Il doit également communiquer sans retard ses conclusions à l'organisme communautaire ou au titulaire de l'agrément de la résidence, selon le cas.» Donc, l'article, tel qu'il est écrit présentement, ne prévoyait pas la transmission, à ces deux-là, l'organisme communautaire et le titulaire de l'agrément, des conclusions qui ont été formulées par la régie régionale au terme de l'examen. On trouve que c'est un peu normal qu'ils reçoivent ça. Et, finalement, dans le dernier paragraphe, on remplace aussi «cadre» par «responsable». Le reste de l'article est essentiellement la même chose. C'est ça. O.K.?

M. Marsan: Dans le troisième paragraphe, quand vous dites — l'ajout: «Il doit également communiquer sans retard», est-ce qu'on fait référence à une limite dans le temps, à ce moment-là?

M. Rochon: Non. C'est sans retard comme on le disait pour le Commissaire: dans les meilleurs délais, avec diligence. Partout dans cette section-là, quand on fait référence à la transmission des conclusions de l'examen d'une plainte, le délai qu'il y a, c'est: pas de délai, en fait, c'est sans retard. Dès que les conclusions sont faites, on les transmet.

M. Marsan: Quand on parlait tantôt du 45 jours...

M. Rochon: Quarante-cinq jours, ça, c'est des délais pour examiner la plainte, et ça, sans retard, c'est le délai pour transmettre les conclusions après l'examen de la plainte, une fois qu'on a conclu.

M. Marsan: J'étais sous l'impression — en tout cas, vous me corrigerez — que, à l'intérieur du 45 jours, partout où on le mettait, il fallait qu'il y ait une conclusion puis que ce soit connu du plaignant ou de la plaignante. Ça, c'était correct?

M. Rochon: C'est ça. Et la conclusion, elle, c'est sans retard. Il y a trois types de délai, en fait: il y a le cinq jours...

M. Marsan: Non, mais je pensais que la conclusion était donnée à l'intérieur du 45 jours.

Mme Brassard (Lise): Oui, oui.

M. Marsan: Vous dites oui? Alors, pourquoi marquer «sans retard» si on sait que ça va être à l'intérieur...

Mme Brassard (Lise): Il faut transmettre copie aussi. En même temps qu'on transmet à l'usager les conclusions, il faut aussi en informer les instances qui ont fait l'objet de la plainte, ce qui n'était pas prévu dans l'ancienne loi. Alors, là, c'est ça que ça vient préciser. Une fois que nos conclusions ont été transmises à l'usager, rendues...

M. Marsan: En dedans de 45 jours?

Mme Brassard (Lise): ...oui, c'est ça...

M. Marsan: O.K. Les organisations. Merci.

Mme Brassard (Lise): ...on doit sans retard, en même temps, envoyer copie de ça aux instances visées par la plainte.

M. Rochon: C'est ça.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va?

Mme Lamquin-Éthier: Bien non! Lis le papillon.

M. Marsan: Pour «sans retard».

M. Rochon: Le papillon remplace l'article du projet de loi, mais pas quant au contenu, à la substance. Il dit la même chose, mais, au lieu de juste indiquer où on change un mot puis un point-virgule, on a réécrit l'article au complet. Alors, c'est pour ça que je vous ai résumé ce qu'il y avait dedans. Si vous prenez les deux, ça dit la même chose.

Mme Lamquin-Éthier: Donc, c'est ça que je lis, là, le papillon.

M. Rochon: C'est ça que vous lisez.

Mme Lamquin-Éthier: O.K. Mais il ne se lit pas comme... Il n'y a pas de «sans retard». Y «a-tu» un «sans retard» là-dedans?

M. Rochon: Non, non. C'est-à-dire, il y a un ajout qui est fait.

Mme Lamquin-Éthier: Je ne le vois pas moi, le «sans retard». Ah! j'ai besoin de lunettes. Ah! Mon Dieu! myope, sourde, presbyte. Ha, ha, ha!

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a d'autres questions?

M. Marsan: Deux secondes.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que ça va?

M. Marsan: Juste une petite question d'information rapide. «Au titulaire de l'agrément de la résidence», je pense avoir vu ça aussi, tantôt.

M. Rochon: C'est ça. C'est la question qu'avait posée la députée de Bourassa: Qu'est-ce qui arrive des résidences privées agréées?

M. Marsan: Agréées par qui, en passant?

M. Rochon: Par le ministère ou la régie régionale. C'est les régies régionales qui font les agréments.

M. Marsan: Ce n'est pas l'ancien agrément du ministère? C'est fini, ça?

M. Rochon: C'est le ministre qui fait l'agrément?

Une voix: Oui, sur recommandation de la régie.

M. Rochon: C'est ça.

M. Marsan: Le permis, d'habitude, c'est au niveau du ministère ou de la régie?

M. Rochon: L'agrément est donné par le ministre sur recommandation de la régie régionale.

M. Marsan: O.K. C'est parce que tantôt on va travailler dans les ressources intermédiaires, puis j'imagine que ça va faire l'objet... En tout cas, ça doit être important d'avoir l'agrément. Est-ce que tous les centres sont agréés?

M. Rochon: C'est ça.

M. Marsan: Toutes les résidences?

M. Rochon: Non, non. Il y a tout un réseau de résidences, là... Je m'excuse, ça a l'air que j'ai utilisé le mot «permis». Il n'y a pas de permis qui sont donnés, il y a un réseau de résidences privées qui ont obtenu un agrément qui est donné par le ministre sur recommandation d'une régie régionale. Présentement, il y a encore dans la nature des gens qui partent une ressource privée, qui ne demandent pas d'agrément...

Mme Lamquin-Éthier: Qui n'en ont pas non plus.

M. Rochon: ...puis qui n'en ont pas, puis qui fonctionnent comme ça. On va arriver à ça, là, pas dans la loi, mais on a des actions, prochainement, pour aller rejoindre ce monde-là. C'est sûr que ça va faire beaucoup plaisir à la députée de Bourassa quand on va faire ça.

Mme Lamquin-Éthier: Moi, ça fait 10 ans et quelques, plus de 10 ans... Je vous encourage.

M. Rochon: C'est ça. Alors, on va y arriver.

M. Marsan: Est-ce qu'il y a un minimum de résidents, lorsque vous parlez d'une résidence qui est agréée, par rapport à quelqu'un qui décide d'ouvrir un centre d'accueil au coin de la rue ou dans son duplex?

M. Rochon: M. le Président, on «pourrait-u» demander à M. Roger Paquet, du ministère, qui est responsable du centre...

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

M. Paquet (Roger): Bonsoir. Pour ce qui est des résidences, il faut faire une distinction parce qu'il y a plusieurs catégories. Il y a les établissements prévus autofinancés qui, eux, reçoivent un permis du ministère et donnent des services de niveau de centre d'hébergement et de soins de longue durée, et ça, c'est une procédure à permis. Pour ce qui est des établissements privés qui reçoivent des gens qui sont dans une situation soit de personne autonome ou semi-autonome, c'est le secteur dans lequel on parle beaucoup plus d'un agrément, c'est-à-dire

qu'il est possible, pour ces résidences-là, dans la majorité des régions, de recevoir de la régie régionale une forme d'appréciation de leur compétence. Ce n'est pas sur base obligatoire ni sur base coercitive, et il n'y a pas de minimum ou de maximum de places d'identifiées pour ce type de résidences là parce qu'il s'agit essentiellement de ressources de logement et non pas de ressources d'hébergement pour fins de santé, ce qui est la différence entre les deux types de ressources.

M. Marsan: Alors, on suppose qu'on va communiquer les résultats du processus de plainte et la conclusion à une résidence qui est agréée. Mais, pour une résidence qui ne serait pas agréée, j'imagine qu'un résident ou un patient pourrait aussi faire une plainte?

Mme Lamquin-Éthier: Comme les cliniques privées. C'est terrible, d'ailleurs, terrible.

M. Rochon: Le problème, c'est ça, là. C'est un problème qu'on a encore à régler. Comme dit la députée de Bourassa, ça fait une dizaine d'années qu'elle demande le changement, puis il n'a pas été fait. Il va finir par l'être. Va falloir trouver une solution à cette situation d'avoir des résidences non agréées, non connues qui, dans le décor, comme ça, reçoivent des gens. Mais, par définition, comme elles ne sont pas agréées, rien, elles sont là puis on ne le sait même pas nécessairement, qu'elles existent. C'est ça qui est le problème.

M. Marsan: Mais je comprends qu'on ne fera pas le débat ce soir pour savoir les centres clandestins ou ces choses-là. Au niveau d'une plainte, j'imagine, un régie recevrait la plainte d'un patient qui pourrait se plaindre d'une résidence qui n'est pas agréée. J'imagine qu'elle va dire: Bien, parce que ce n'est pas agréé, je ne t'écoute pas puis je te vire de bord.

M. Rochon: C'est correct. Non, non, je comprends ce que vous voulez dire. Non, non, non, ce n'est pas ça.

M. Marsan: Me semble que, même si on n'a pas fait tout le... Est-ce qu'on ne pourrait pas, par le biais du traitement des plaintes, au moins aller chercher les patients qui, eux autres, se manifesteraient?

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

M. Paquet (Roger): Ce n'est pas par le biais des plaintes. Faut comprendre que, s'il s'agit d'un problème ou d'une difficulté en matière de logement, il y a des instances qui sont municipales ou autres qui s'occupent de ça. Si c'est une difficulté qui est reliée à la relation contractuelle entre le propriétaire et une des personnes, il y a d'autres mécanismes, notamment l'Office de protection, qui sont là pour ça. S'il s'agit d'une situation où on est inquiet par rapport à la sécurité ou à la qualité de vie

d'une personne qui y réside, il y a le CLSC du territoire qui a comme responsabilité de s'assurer que le service est de qualité, et qui peut se rendre, et qui peut procéder à l'évaluation, et ça se fait sur une base régulière. Mais ce n'est pas, comme tel, sous juridiction du Commissaire aux plaintes dans le projet de loi.

Mme Lamquin-Éthier: Le Protecteur du citoyen avait demandé que, pour un certain type de clientèle, des personnes qui sont particulièrement vulnérables, des déficients intellectuels... Je ne me souviens pas du mot à mot. C'est parce qu'il y a des catégories, là. Ils ne tombent pas entre deux chaises, ils n'ont pas de chaise du tout.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): On est toujours sur l'article 27, évidemment.

• (22 h 40) •

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui, oui.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a d'autres questions?

M. Marsan: Un dernier commentaire. L'exemple dont on parlait, c'est un foyer clandestin qui aurait, en tout cas, surspécialisation en santé mentale, et un des parents pourrait avoir un problème de santé mentale, demeurerait dans ce foyer-là, et quelqu'un de la famille voudrait faire une plainte et la ferait effectivement à la régie régionale pour dire qu'il y a un mauvais traitement, par exemple, dans tel, tel foyer. En lisant l'article qui est devant nous aujourd'hui, bien, ça veut dire que, un, la régie ne peut pas s'en préoccuper puis, deux, qu'elle ne fera même pas rapport au propriétaire de ce foyer-là.

M. Rochon: Alors, je vais tout expliquer. Dans un cas comme ça...

M. Marsan: Mais je suis obligé de prendre un exemple pour essayer de faire le point parce que, moi, j'ai peur qu'il y en ait qui soient exclus. Même s'il y a des foyers qui sont clandestins, pourquoi ils n'auraient pas le droit de faire des plaintes s'ils sont maltraités?

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

M. Rochon: Dans des situations comme celles qui sont données en exemple, la loi donne déjà des moyens d'intervention au ministre. Le premier, c'est l'article 452. Il dit: S'il y a une exploitation sans permis... C'est de ça qu'on parle. «Lorsque, dans une installation, sont exercées sans permis des activités pour lesquelles un permis est exigé en vertu de l'article 437 — 437, c'est l'article qui réfère aux missions du réseau de la santé et des services sociaux, dont celle d'un centre d'hébergement et de longue durée, qui est une des missions avec le CLSC, le centre jeunesse, et le reste; alors, dans ce cas-là, si quelqu'un sans permis exerce une mission de soins de longue

durée — le ministre peut — vous voyez l'article — après avoir consulté la régie régionale [...] procéder à l'évacuation et à la relocalisation», et le reste. Et, quand on va arriver à 452 dans le projet de loi actuel, on va faire des modifications pour que le ministre puisse même permettre à une régie régionale d'intervenir directement, dans ces cas-là, pour que l'action puisse être plus rapide.

Et, si, pour une raison ou pour une autre, ça, ce n'est pas suffisant, il y a un autre article qui permet une intervention d'inspection, l'article 489. On dit qu'«une personne autorisée par écrit par le ministre à faire une inspection peut, à tout moment raisonnable, pénétrer dans tout lieu où elle a raison de croire que des opérations ou des activités pour lesquelles un permis est exigé en vertu de la présente loi sont exercées, de même que dans toute installation maintenue par un établissement afin de constater», et le reste. Alors donc, que ce soit avec ou sans permis, on peut intervenir. Et ça aussi, on reviendra avec une modification au projet de loi pour que ce pouvoir-là puisse s'exercer de façon aussi décentralisée, pour une action plus rapide.

M. Marsan: Oui. Que le ministre puisse intervenir, moi, j'en suis — les trois articles que vous avez nommés, je pense, le démontrent — puis si quelqu'un attire votre attention dans tel dossier. Mais qu'un patient d'un de ces foyers-là ne puisse pas faire de plainte à une régie régionale en vertu de la loi qu'on étudie...

M. Rochon: Il peut faire une plainte, mais, si on fait une plainte, va falloir intervenir par un de ces deux articles-là parce que, par définition, c'est une ressource qui n'est pas connectée sur le réseau. Elle ne peut pas être encadrée par notre loi parce qu'elle existe hors la loi, si vous voulez. Ha, ha, ha! Au sens propre du terme, elle est hors notre loi. Et ce qu'il faut, bien, c'est de trouver un moyen — mais ça, on reviendra là-dessus, c'est un autre débat — pour que ça n'existe plus. C'est des ressources hors la loi. Mais, pour le moment, même s'il y en a...

Mme Lamquin-Éthier: Toute ressource hébergeant des personnes âgées devrait être assortie.

M. Rochon: Mais, même si on a n'importe quoi, il pourra toujours arriver, à un moment donné, que quelqu'un décide de s'essayer puis d'ouvrir en quelque part quelque chose. On ne pourra jamais empêcher ça complètement. Mais là c'est pour ça, au moins, que les articles auxquels on a référé, 452 et 489 à la limite permettent... Alors, la personne va formuler une plainte à la régie, mais ça ne pourra pas être traité par le mécanisme des plaintes parce que cet endroit-là ne fait pas partie du réseau. La régie va intervenir, mais va intervenir de façon différente parce qu'elle intervient vis-à-vis d'une ressource qui n'a pas de permis pour fonctionner. Bien, il y a un autre article qui lui permet d'intervenir, à ce moment-là.

Mme Lamquin-Éthier: L'article 452.

M. Rochon: On comprend que, pour intervenir en vertu de la loi et de notre système des plaintes, faut que quelqu'un existe en fonction de la loi, faut qu'il fasse un rôle prévu dans la loi.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que l'article 27 est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que l'amendement, c'est-à-dire... Est-ce que l'article 27 est adopté tel qu'amendé?

M. Rochon: Adopté. Article 28.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va pour 27?

M. Désilets: Oui, adopté. L'article 28.

M. Marsan: Juste une minute, M. le Président. Peut-être un dernier commentaire, puis on arrête là. Il n'y aurait pas une façon... Me semble qu'en parlant des titulaires de l'agrément, là, bon, oui, mais il n'y a pas une façon de ne pas exclure les autres même si le foyer au coin de la rue, il n'en a pas, de permis, puis s'il a peut-être trois patients, même, ou trois résidents? Il n'y a pas une façon qui permettrait à ces gens-là, un, de faire une plainte puis, deux, de faire un suivi de la plainte envers le propriétaire, en tout cas, pour qu'il apporte les modifications? Ce ne serait pas un moyen de rentrer dans tout ce... O.K., puis j'arrête parce que, sans ça...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Si j'ai bien compris, M. le ministre est en train d'essayer de trouver une formule pour le corriger.

M. Rochon: Bien, là, la loi prévoit des mesures pour intervenir dans le mécanisme des plaintes auprès de ce qui fait partie du réseau ou qui est associé au réseau. Quelque chose qui n'existe pas, en fait, qui n'existe pas, quelqu'un qui fait quelque chose qu'il n'est pas supposé faire, on ne peut pas le traiter dans le système.

M. Marsan: Le patient, il est là, par exemple.

M. Rochon: Dès qu'on l'a, bien, il y a 452, quelqu'un qui fonctionne sans permis. Faut y aller à ce niveau-là.

Mme Lamquin-Éthier: M. le ministre, pour les fins de la discussion, si on regarde une ressource, dès qu'elle héberge des personnes âgées, elle exerce une activité du type d'une activité qui est décrite à l'article 83. Elle devrait automatiquement, puisqu'elle exerce la mission, obéir aux mêmes exigences, aux mêmes règles.

M. Rochon: Non, non, mais on est un peu dans un cul-de-sac parce que, regardez bien, si on a affaire à un établissement du réseau, il a donc un permis, ou à une ressource intermédiaire qui est reliée par un contrat avec un établissement, ou à quelque chose d'agrée, qui a un agrément du ministère. Eux autres sont traités par le système de plaintes. S'ils ne respectent pas les recommandations qui sont faites, le ministre ou l'instance appropriée peut sanctionner et enlever l'agrément, enlever le permis. Il y a une sanction qu'on peut appliquer. L'autre, il est illégal, on ne peut rien faire. Alors, ça ne donne à rien de le traiter dans le mécanisme de plaintes, c'est que...

M. Marsan: Sauf qu'il y a des patients ou des résidents qui sont là.

M. Rochon: Je sais, mais il y a 452 parce que...

M. Marsan: L'entité est illégale, mais il y a du monde qui...

M. Rochon: Bien, oui, oui, mais il y a 452 pour intervenir. C'est ça, faut intervenir par un autre moyen parce que cette ressource-là n'est pas une ressource du réseau. Même si on la traitait dans le mécanisme des plaintes puis qu'on lui faisait des recommandations, elle existe illégalement. Elle va s'en foutre, des recommandations, elle n'a même pas pris la peine d'aller se chercher un agrément pour fonctionner. Donc, qu'on fasse n'importe quoi dans notre système de plaintes...

Mme Lamquin-Éthier: Puis elle devrait, dans le fond, dès qu'elle héberge.

M. Rochon: Bien oui! Mais elle est illégale!

Mme Lamquin-Éthier: Dès qu'elle héberge.

M. Rochon: Alors, elle a décidé de fonctionner illégalement. Quelqu'un fait une plainte. Si on la traite dans notre système des plaintes puis si on lui fait une recommandation, il n'y a rien qui va faire qu'elle puisse suivre les recommandations, qu'elle les suive, qu'elle ne les suive pas. Si elle ne les suit pas, on n'a aucune sanction qu'on peut exercer là-dessus, elle est illégale. Donc, faut intervenir autrement, en vertu de 452, et aller faire cesser les activités qui sont là.

C'est bien plus que de faire une recommandation pour faire autrement, pour faire mieux. Elle n'est pas agréée, elle ne doit pas faire ce qu'elle fait. Alors, c'est beaucoup plus sévère, beaucoup plus musclé comme intervention, en fait, parce que, là, on a affaire à quelqu'un qui ne doit pas exister en tant que ressource. Alors, l'intervention prévue par la loi, c'est d'intervenir là pour faire cesser ces activités-là ou l'amener à rencontrer les critères d'agrément puis éventuellement être agréé, mais pour faire cesser l'activité comme elle fonctionne.

Ça prend une intervention plus musclée, devant ce type de situation là, que ce que prévoit le système de plaintes qui, lui, fait affaire avec ce qui est dans le réseau, fait des recommandations: service à la clientèle pour améliorer... On n'est pas pantoute dans le même agenda, on fait affaire avec quelqu'un ou quelqu'une qui n'est pas censé être là. Ça fait que l'intervention, c'est plus pour qu'il ne soit pas là ou qu'il change son statut.

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

Mme Lamquin-Éthier: Des interventions en vertu de 452, est-ce qu'il s'en fait beaucoup?

M. Rochon: Il ne s'en fait pas beaucoup. Non, il ne s'en fait pas beaucoup, à ma connaissance.

M. Paquet (Roger): Ce qui se fait le plus, c'est des interventions en vertu des protocoles qui existent entre les régies et les CLSC pour s'occuper des personnes dont la situation est jugée problématique; et, pour la personne, il y a une réponse.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Donc, les personnes dont le député parlait.

M. Paquet (Roger): C'est ça. C'est plus par le service à la personne que c'est...

Mme Lamquin-Éthier: Ça, c'est les protocoles de services?

M. Paquet (Roger): Oui.

Mme Lamquin-Éthier: O.K. C'est considéré comme si la personne était à domicile, puis elle va recevoir des services du CLSC?

M. Rochon: C'est ça.

M. Paquet (Roger): C'est-à-dire qu'à ce moment-là le CLSC prend charge d'aller sur place, de vérifier la situation et d'orienter la personne vers l'endroit qui convient à son niveau de besoins.

Mme Lamquin-Éthier: Les CLSC font des réorientations?

M. Paquet (Roger): Oui, oui, oui.

M. Rochon: Oui. Autrement dit, comme on me signale là, c'est que, de façon préventive, sans être obligé d'appliquer formellement 452, on intervient pour sortir les personnes de là.

Mme Lamquin-Éthier: Puis ça, ça se fait fréquemment?
● (22 h 50) ●

M. Rochon: Oui. Ça, les CLSC sont beaucoup plus proactifs là-dessus qu'ils l'étaient il y a trois ou quatre ans. Ils reconnaissent maintenant que ça fait partie de leurs responsabilités, alors qu'avant ce n'était pas évident. C'est parce que, avant, les CLSC s'occupaient des gens qui étaient inscrits dans leur programme de maintien à domicile, mais là, maintenant, quand il y a quelque chose qui est fait comme ça... On dit qu'il y a même de plus en plus de CLSC qui ont des protocoles, comme on disait, avec la régie régionale, qu'il y en a qui en ont avec les municipalités, avec les forces policières. Ils sont de plus en plus en lien, en réseau pour intervenir dans ces situations-là et se faire aider, au besoin, pour faire sortir quelqu'un.

Mme Lamquin-Éthier: Les ressources de type familial, est-ce qu'elles ont l'obligation d'avoir un permis?

M. Rochon: Elles sont reliées, comme les ressources intermédiaires, par contrat avec un établissement.

M. Paquet (Roger): Et elles sont évaluées et accréditées par la régie régionale du territoire, sur recommandation de l'établissement.

Mme Lamquin-Éthier: Puis les familles d'accueil? Non. Elles, ça obéit à des règles qui sont différentes.

M. Rochon: Non, mais c'est la même chose.

M. Paquet (Roger): C'est la même chose, maintenant.

M. Rochon: C'est ça, c'est la même chose.

Mme Lamquin-Éthier: Ah non, non, non! Il y a des familles d'accueil et des résidences d'accueil.

Une voix: Oui, oui, c'est ça.

M. Rochon: Oui, oui.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que 27 est adopté?

M. Rochon: Adopté.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Tel qu'amendé, évidemment. On comprend, de toute façon, qu'il y a des efforts qui sont faits pour y revenir. Article 28, M. le ministre.

Mme Lamquin-Éthier: Adopté.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Il y a un amendement.

M. Rochon: Il y a un amendement, oui.

Mme Lamquin-Éthier: O.K., adopté, 75, qui est le 27.

M. Rochon: Alors, il y a un amendement, mais le 1^o ne change pas. On remplace «cadre supérieur» par le mot «responsable». Ça va? Et après ça, bien, on a un changement qui va faire plaisir sûrement à la députée de Bourassa, M. le Président, parce qu'on change le terme «doit en informer par écrit l'utilisateur» pour dire «la personne».

Mme Lamquin-Éthier: Bien oui. C'est dommage que ça ne soit pas fait partout. J'en passais justement la remarque.

M. Marsan: Des fois, vous parlez de la personne, des fois, vous parlez de la personne physique, d'autres fois, vous parlez de l'utilisateur.

M. Rochon: C'est ça, puis on va finir par parler de la personne morale, un jour. Ha, ha, ha!

M. Marsan: Ça va vous prendre un lexique.

M. Rochon: Bon. Puis là vous voyez que l'amendement qu'on fait, c'est qu'on rajoute pour fins de précision que l'information doit être transmise par écrit si la plainte a été faite par écrit, comme on l'a mis ailleurs.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): L'article 28. Est-ce qu'il y a des questions? On est à l'amendement pour l'article 28.

Mme Lamquin-Éthier: Ah! il y a un papillon là-dessus?

Mme Brassard (Lise): Oui.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est ça. On est sur le papillon.

M. Marsan: L'article 28, c'est l'article 76, ça?

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): C'est l'article 76.

M. Rochon: L'article 76. Alors, encore une fois, c'est des changements de concordance. On remplace «cadre supérieur» par «responsable», «l'utilisateur» par «la personne» et on précise que l'information doit être transmise par écrit si la plainte a été faite par écrit. Je pense que, hein, ça va de soi.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que l'amendement est adopté?

Des voix: Adopté.

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

M. Rochon: Adopté.

**Prestation des services de santé
et des services sociaux**

Les établissements

Dispositions générales

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): L'article 29, et il y a un papillon. Article 29, M. le ministre.

M. Rochon: L'article 29, il modifie l'article 80. Vous vous rappellerez qu'on a eu toute une discussion, lors des auditions. Le changement qui était fait à l'article, à la deuxième ligne, c'est que, au lieu de dire «du territoire», on proposait de le changer pour dire «dans le territoire» afin d'éviter ce qui semblerait s'être présenté à certaines occasions, où certains CLSC auraient refusé de voir des gens qui n'étaient pas de leur territoire, et, nous, on disait: Si c'est des personnes qui viennent consulter dans le territoire, on va leur répondre. Les CLSC avaient beaucoup peur de perdre, par ce changement de mots là, l'aspect population de leur mandat. Ils se sentent responsables de servir une clientèle, mais responsables d'une population qui vit sur un territoire.

Il y a eu moult discussions, et finalement on a trouvé une formule d'accommodement, et là faut lire le papillon. Alors, on dit que la mission du centre local de services communautaires est d'offrir en première ligne des services de santé et des services sociaux à la population du territoire, donc on laisse la loi telle qu'elle est là, qui identifie la partie population de la mission du CLSC, territoire qu'il dessert.

Mme Lamquin-Éthier: Donc, est-ce qu'on revient à...

M. Rochon: Ah oui! C'est ça. Excusez, je suis allé trop vite. On recommence. Pour atteindre les deux, on a décidé de l'écrire pour viser les deux: viser d'une part la population, deuxièmement, viser d'autre part la clientèle. Alors, dans la première partie de la phrase, on vise la clientèle. On dit: La mission d'un centre local de services communautaires — CLSC — est d'offrir en première ligne des services de santé et des services sociaux courants à tout le monde et, à la population du territoire qu'il dessert, des services de santé et des services sociaux de nature préventive ou curative, de réadaptation et de réinsertion. Alors, autrement dit, les personnes qui se présentent là pour des services courants, c'est la première partie, et le CLSC doit les desservir, mais ça protège la partie populationnelle de son mandat. La Fédération des CLSC et des CHSLD se dit tout à fait en accord avec ça, et là on a le sentiment d'avoir réussi à atteindre l'objectif sans risquer d'effets pervers.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? Est-ce qu'il y a des questions?

Mme Lamquin-Éthier: Quelqu'un qui séjourne temporairement ne pourrait pas avoir accès à des services spécifiques.

M. Rochon: Oui, services courants.

Mme Lamquin-Éthier: Ça, ça rentrerait dans la première partie.

M. Rochon: Oui, il doit offrir en première ligne des services de santé et des services sociaux courants, tous les services de consultation, aux gens qui se présentent là.

Mme Lamquin-Éthier: Donc, une personne pourrait avoir accès à un service spécifique sous la mission...

M. Rochon: Qu'est-ce que vous voulez dire par services spécifiques?

Mme Lamquin-Éthier: Bien, je ne sais pas, une clientèle en santé mentale, par exemple, ou un déficient, une personne qui requiert un service qui n'est pas courant, là, qui est spécifique.

M. Rochon: Non, bien, les services courants, ça veut dire, oui: Si cette personne-là a un problème ou quoi que ce soit et se présente au CLSC pour une crise ou quoi que ce soit, on va s'en occuper.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Il rentre dans la première partie.

M. Rochon: Mais, par contre, s'il y a des services de soutien à la famille de cette personne-là, là ça va être le CLSC du territoire qui va faire ça, parce que, là, on travaille vraiment dans un programme de réinsertion ou quelque chose du genre, évidemment à moins qu'il y ait des ententes spécifiques entre CLSC. Ils peuvent toujours faire ça. Si c'est pour un problème qui est à la frontière de deux CLSC, ça, ça se fait couramment. Les CLSC peuvent s'entendre pour se transférer des familles ou des gens responsables. Mais là ça met très clair que le CLSC est responsable de tout ce qui est service préventif ou curatif de réadaptation et de réinsertion, qui est vraiment de s'occuper de la population, de la famille, des proches, de l'environnement, et tout ça. Bien, ça, nécessairement, il le fait sur son territoire puis à la population qui est sur son territoire.

Mais la personne qui a un problème, qui se présente là pour avoir un service clinique, service direct, service courant, peu importe comment on veut l'appeler, elle, elle va l'avoir, qu'elle vienne de n'importe où. Autrement dit, ça va permettre de respecter...

Si on recouple ça avec l'article de notre loi, au début, qui dit que — l'article 5 — la personne a le droit de recevoir des services de santé adéquats, et le reste, et qu'on dit, à l'article 6, que toute personne a le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir ses services, elle a le droit aux services — article 5 — elle peut les réclamer de n'importe quel établissement, et, quand on arrive aux CLSC, on dit clairement que les services courants qui sont demandés doivent être donnés.

● (23 heures) ●

Je pense qu'on l'attache correctement, qu'on protège les deux préoccupations de faire qu'un CLSC ne pourra plus dire qu'il y a quelqu'un qui se présente là et qu'il ne peut pas recevoir parce qu'il ne fait pas partie de sa population. Mais, par contre, pour les programmes de santé qui sont développés, ça, nécessairement, ça s'adresse à la population.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Si je comprends bien, il n'y a pas d'autres questions?

M. Marsan: Peut-être seulement la mission comme telle, là, d'un CLSC: d'offrir en première ligne des services de santé courants. C'est une notion qui est toujours difficile à bien saisir, un service de santé courant dispensé par un CLSC versus un service de santé dispensé par un hôpital ou un établissement de santé, surtout dans les régions très urbaines, je pense, Montréal, Québec, Sherbrooke. En tout cas, je ne sais pas si la mission est toujours la même ou si on veut développer en sachant qu'au coin de rue il y a plein d'endroits qui peuvent dispenser ces services-là, puis ils le font actuellement, d'ailleurs. Même les cliniques privées le font dans beaucoup de cas.

M. Rochon: C'est ça.

M. Marsan: J'essaie juste d'associer la mission du CLSC dans ce contexte-là, et surtout les milieux très urbains, versus les autres établissements qui peuvent aussi les dispenser.

M. Rochon: Là, on remarque bien qu'on n'a rien changé dans la mission du CLSC, hein? Tout ce qu'on fait, c'est qu'on précise ces deux aspects-là: la clientèle clinique qui consulte par rapport à la population.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a d'autres commentaires, d'autres questions? Alors, pas de questions. Adopté?

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

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): L'amendement est adopté. Est-ce que l'article 29, tel qu'amendé, est adopté?

Une voix: Oui.

Fonctions

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Adopté. Article 30. Il n'y a pas d'amendement sur 30.

M. Rochon: Non. Alors, l'article 30, il y a une modification, c'est une modification de l'article 105. On enlève, à la fin de l'article 105, ce qui suit les mots «la Régie régionale», c'est-à-dire qu'on enlève «pour l'atteinte des objectifs fixés aux divers programmes établis par le ministre» parce qu'on a enlevé cette notion de programmes faits par le ministre. Les programmes sont faits par la Régie régionale dans le cadre des orientations, des directives, des balises déterminées par le ministre. Alors, le ministre et le ministère font les politiques, les orientations, les lignes directrices; la Régie régionale, elle, fait les programmes. Donc, comme le ministre ne fait plus de programmes, on l'enlève.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions?

Mme Lamquin-Éthier: Il est où, l'article où il y a une modification, une délégation du ministre en faveur des Régies, les politiques de...

M. Rochon: Pour saisir à quoi veut faire référence, pour voir le contexte de ça, la députée de Bourassa, M. le Président, ça va nous obliger à faire une petite incursion en avant, aux articles 94 et 95 du projet de loi, qui modifient les articles 346 et 347 de la loi. O.K.? Je pense que c'est ça, là.

Alors, si vous regardez 346 de la loi, le 3° qui est là est modifié par l'article 94 du projet de loi en remplaçant ce qui est écrit «des politiques et des programmes» juste par «et des politiques». Autrement dit, on enlève la notion de programmes...

(Consultation)

M. Rochon: Alors, voyez, 346, on se comprend, on réfère seulement à des politiques, parce que le ministre ne fait plus de programmes. Donc, la Régie n'a pas à informer le ministre des besoins en fonction des programmes, parce qu'il n'en fait plus, mais en fonction des politiques. Et 347, après, est modifié par 95. Là, on ajoute au premier alinéa que les plans que la Régie fait «doivent être conformes aux orientations données par le ministre et aux politiques qu'il établit».

Alors, ayant fait cet ajustement-là, quand on arrive à 105, il faut enlever, quasi par concordance, «pour l'atteinte des objectifs fixés aux divers programmes établis par le ministre», parce que le ministre n'établit plus que des politiques à 346. La Régie doit faire, elle, ses programmes conformes aux politiques. Et, à 105, on fait la correction de concordance.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que 30 est adopté?

M. Marsan: Mon premier commentaire — puis vous répondez, je pense, en partie — c'était... Moi, je comprends que les programmes sont rendus aux régies régionales.

M. Rochon: Oui.

M. Marsan: Donc, avec la loi actuelle, c'est les régies qui ont cette responsabilité-là. Sauf que les objectifs sont toujours la responsabilité du ministre. Quand on regarde la loi 120 — si elle a encore ce numéro-là — eh bien, tout de suite au début, l'article 1, c'est le but et les objectifs, 2, c'est la réalisation des objectifs et, 3, la ligne directrice, puis, après ça, on commence le projet avec les dispositions générales sur le droit des usagers.

● (23 h 10) ●

Moi, je demeurais sur l'impression que, lorsqu'on fait l'amendement, vous faites allusion: conformément aux plans régionaux d'organisation de services élaborés par les régies — ce qui inclut donc les programmes — mais toujours en fonction des objectifs fixés par le ministre. Moi, ce que j'aurais seulement enlevé dans la loi actuelle, si je regarde le livre jaune que vous nous avez passé, c'est «aux divers programmes», parce que, ça, ça allait au niveau des régies régionales.

M. Rochon: «Pour l'atteinte des objectifs fixés aux programmes». Alors, les objectifs fixés aux programmes, ça reste toujours, mais ce n'est plus établi par le ministre.

M. Marsan: Les programmes ne sont plus établis...

M. Rochon: Alors, autrement dit, c'est la...

M. Marsan: ...mais les objectifs sont fixés par le ministre. Ils sont tous ici, ils sont écrits à l'article 1. On «parle-tu» de la même chose?

M. Rochon: Ce qui est fixé par le ministre, on a appelé ça «aux orientations déterminées par le ministre et aux politiques qu'il établit». Les objectifs, c'est encore plus micro, c'est vraiment l'objectif au niveau d'un programme, dans ce jargon-là, en tout cas.

M. Marsan: Si je le prends juste d'une autre façon, par exemple, comme c'est libellé, l'article, une régie pourrait — là, je vais à l'extrême — passer un programme ou faire accepter un programme qui n'est pas en fonction des orientations du ministre. Oui ou non?

M. Rochon: Non.

M. Marsan: Non. C'est ça que je veux entendre, en tout cas. Pourquoi?

M. Rochon: Là, l'article 105 parle de l'établissement, qui oblige l'établissement à déterminer les services qu'il doit rendre, qu'il doit dispenser en fonction

de ce qui est sa mission et conformément aux plans régionaux d'organisation de services. Mais, avant ça, ces plans d'organisation de services devaient être faits en lien ou dans l'atteinte des objectifs qui étaient fixés aux programmes que le ministre faisait. Le ministre n'en fait plus, de programmes; le ministre fait des politiques et des orientations. Les régies elles-mêmes font les programmes.

Alors, quand on parle d'objectifs, évidemment, une politique a des objectifs au niveau d'une politique et un programme a des objectifs au niveau du programme, mais le programme est essentiellement le moyen de réaliser la politique. Alors, le ministre détermine les politiques, les orientations et les régies déterminent, par leurs programmes, comment elles vont réaliser la politique et les orientations du ministre sur leur territoire. L'établissement, lui, doit donner les services définis par le programme, lequel a été fait en fonction des politiques.

M. Marsan: Je pensais que ça aurait pu bonifier l'amendement ou, en tout cas, l'article 105 si on avait fait une référence aux objectifs fixés dans la loi. Donc les programmes que les régies auraient déterminés, c'est toujours par rapport aux objectifs qui sont fixés dans la loi à l'article 1. Mais vous semblez dire que ça va de soi...

M. Rochon: Oui, ça va de soi, puis, rendu là...

M. Marsan: ...puis que la loi, à 347, est renforcée.

M. Rochon: ...c'est même un peu plus pointu, on est vraiment rendu, évidemment dans le cadre des objectifs de la loi, mais là, aux objectifs des établissements qui doivent être en lien avec les plans de la régie, lesquels plans de la régie, comme on le dit plus loin à 347, doivent être conformes aux politiques.

Mme Lamquin-Éthier: Est-ce que vous modifiez 431?

M. Rochon: L'article 431.

Mme Lamquin-Éthier: Premier paragraphe. Parce que je ne l'ai pas vu dans...

M. Rochon: Bien, on n'est pas rendu là.

Mme Lamquin-Éthier: J'ai cherché avant de poser la question.

Une voix: L'article 130 du projet de loi, M. le ministre.

M. Rochon: On me dit que c'est l'article 130 du projet de loi.

Mme Lamquin-Éthier: Ah! Donc, vous supprimez les programmes.

M. Rochon: On va voir ça plus loin.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va pour l'article 30?

Mme Lamquin-Éthier: C'est parce qu'on remonte le courant, M. le Président.

(Consultation)

Mme Lamquin-Éthier: La sectorisation en santé mentale, c'est où, ça, là? Ce n'est pas certainement pas dans... «C'est-u» dans le plan régional d'organisation des services de la région?

M. Rochon: Oui.

Mme Lamquin-Éthier: Mais ça n'a pas d'allure. C'est contraire à...

M. Rochon: Encore là...

Mme Lamquin-Éthier: Il me reste ça, là, comme problème.

M. Rochon: Bien, ce n'est pas par ça qu'on va le régler, là. Je veux dire que ce n'est pas par l'article de la loi, je pense, qu'on peut le régler, M. le Président.

Mme Lamquin-Éthier: Non, mais c'est dans les plans régionaux d'organisation.

M. Rochon: Oui. On en avait parlé l'autre fois. Il y a déjà des assouplissements, je pense, faits à ça sur le terrain. À un moment donné, il faut faire attention parce que, quand la sectorisation, qu'on appelle, en santé mentale a été faite par les hôpitaux — je ne sais pas si c'est... c'est surtout à Montréal, je pense, qu'on a ça, peut-être un peu à Québec; ça se pose moins dans des régions, dans les autres régions — on se rappellera que l'intention était tout à fait noble à l'époque et qu'on voulait s'assurer qu'il n'y a personne qui a un problème de santé mentale qui ne trouve pas d'établissement qui va le traiter.

Alors, il y avait effectivement un problème où il y a des gens qui revenaient régulièrement à l'établissement puis, à un moment donné, il n'y avait pas d'établissement qui les voulait vraiment. Ils se les passaient. Ils référaient ces personnes-là, ils se les transféraient de l'un à l'autre. C'étaient des patients pas faciles à traiter. Ça, c'était une situation de fait.

Alors, finalement, les gens ont convenu qu'ils étaient pour arrêter ça, que chaque établissement se rendrait responsable d'un secteur géographique et que les personnes dans ce secteur-là, ils devaient les prendre, qu'ils aiment ça, qu'ils n'aiment pas ça, difficile, pas difficile comme cas, chargé, pas chargé, et c'était leur responsabilité. Mais ça ne voulait jamais dire que quelqu'un d'ailleurs venant là, selon ce que la loi prescrit, compte tenu de leurs ressources, et le reste, et le reste... L'article 5 s'appliquait toujours, là, les articles 5 et 6. L'article 6, ça s'appliquait toujours. Mais il y a eu un petit

effet pervers à l'usage où des établissements ont tendu, ont développé une tendance à donner tous les services aux personnes de leur territoire puis à facilement plaider qu'il n'y avait plus de place ou de ressources pour les gens qui n'étaient pas sur leur territoire.

Dans un sens, c'est une amélioration nette pour les patients, parce qu'ils étaient sûrs de trouver un établissement qui ne pouvait pas les refuser alors qu'avant il y en a qui se faisaient balader d'un établissement à l'autre. Alors, au total, les gens ont gagné là-dedans, là, les personnes. Mais il reste que ce n'est pas fondamentalement correct. Un établissement ne peut pas, à moins qu'il ne puisse vraiment plus prendre quelqu'un, si tous les lits sont occupés, alors que l'établissement de l'autre territoire, lui, il a de la place... De plus en plus, il y a une gestion régionalisée des services. Ce n'est pas correct de laisser des gens attendre dans un établissement alors que l'autre a de la place. Ça fait que, là, ce qui est important, c'est que ces gens-là reçoivent le service.

Mais, ça, je pense qu'on y arrive, là, les régions avec leurs établissements ayant de plus en plus un meilleur contrôle sur leurs programmes et une meilleure régionalisation des liste d'attente et de la circulation des patients, une meilleure continuité. C'est quelque chose qui est après se tasser, là, un peu. Alors, ce n'est pas quelque chose de normal comme on l'a fait pour les CLSC, là. On voit que c'est un peu la tendance. C'est vraiment l'envers de la médaille. Quand on rend un établissement responsable d'une population d'un territoire, il a tendance à se consacrer à cette population-là, faire un excellent travail, et à dire: On va prendre pour acquis que l'autre établissement va s'occuper de sa population. Donc, tout le monde va être correct. Fondamentalement, c'est ce qu'on veut pour que personne ne tombe entre deux chaises.

Alors, c'est mieux. C'est mieux qu'avant, de toute façon. Mais là il faut rajouter un élément de souplesse là-dedans: si, pour une raison ou pour une autre, une personne décide d'aller sur le territoire d'à côté, qu'on la prenne pareil. Évidemment, si tu as un exode qui se produit d'un territoire à l'autre, là il faut que les établissements se parlent, qu'il se fasse un transfert de ressources ou se fasse un meilleur marketing pour l'établissement qui perd sa clientèle pour leur faire comprendre que, s'ils viennent là, ils vont avoir des aussi bons services ou des choses du genre.

● (23 h 20) ●

Mais là c'est vraiment des choses qui doivent se régler au niveau de la gestion des services et non pas dans la loi. La loi, elle est très claire là-dessus. Elle est très claire si on regarde l'article 5, l'article 6 et de la façon dont les programmes sont élaborés, en fait, aussi. Mais les comportements humains, M. le Président, on sait que ça nous oblige à intervenir de temps en temps.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Eh oui!

M. Rochon: Encore là, il faut rendre hommage aux gens, ça n'a jamais été fait pour mal faire, ça, puis, au total, je pense que ça donne un meilleur résultat pour le

monde. Mais il y a une petite souplesse que les gens ont perdue.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que ça convient et on est prêts à adopter l'article 30?

M. Rochon: Adopté.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Adopté?

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

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Article 31.

M. Rochon: L'article 31, c'est tout simple. L'intention de l'article qui fait une modification à l'article 108 de la loi est d'apporter un assouplissement, ou d'enlever un irritant, ou de décentraliser. C'est essentiellement de la nature d'enlever un irritant puis une rigidité.

On disait avant, à la fin de l'article 108, que les ententes — on parle des ententes qui sont faites entre les établissements en ce qui regarde la prestation des services, l'échange de services professionnels et autres — n'étaient valides que le trentième jour suivant le dépôt auprès de la régie régionale à moins que celle-ci ne les ait désavouées.

Là, on se demande, à l'exercice: Pourquoi attendre tant de jours avant que l'entente soit valable? Il y a deux établissements qui font une entente. Aussitôt qu'ils l'ont faite, elle est valide puis elle s'applique tout de suite. On dit tout simplement, la modification, que l'entente doit être transmise à la régie régionale pour que la régie ait l'information puis garde sa vue d'ensemble, mais on n'a pas besoin d'attendre 30 jours pour que la régie... Si la régie a à intervenir en tout temps pour modifier quelque chose dans l'entente, elle interviendra, mais il n'y a pas de raison, à la pratique, d'attendre 30 jours avant que l'entente soit valide. On dit simplement: Quand les établissements ont convenu de quelque chose, ils informent la régie, mais l'entente est valable tout de suite. Un irritant d'enlevé.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions à l'article 31?

M. Marsan: Oui. Dans la loi actuelle, la disposition actuelle, on mentionne: «À moins que celle-ci ne l'ait désavouée». On ne le retrouve pas.

M. Rochon: Non.

M. Marsan: Alors, on fait confiance qu'une entente de gré à gré entre établissements, c'est sûrement une bonne entente, meilleure que si la régie était intervenue, peut-être? Je ne sais pas.

M. Rochon: En fait, c'est ce qui se faisait avant. L'entente était faite entre les établissements, était

transmise à la régie, et là, au cas où la régie désavoue l'entente, il y avait 30 jours où il ne se passait rien. À la pratique, je pense qu'il n'y a pas eu de désavoué d'entente. Ça ne s'est pas avéré quelque chose d'utile. Alors, on enlève ça.

M. Marsan: L'entente devient officielle à partir du moment où elle est signée par les deux...

M. Rochon: C'est ça. Mais la régie est informée.

M. Marsan: Puis, ensuite, c'est une transmission. C'est ça.

M. Rochon: La régie est informée puis, s'il y a quelque chose qui ne va pas dans l'entente, la régie peut toujours intervenir.

M. Marsan: C'est une information.

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

Mme Lamquin-Éthier: J'aimerais juste porter à l'attention du ministre, M. le Président, que, dans le mémoire de l'Association des CLSC et des CHSLD du Québec portant sur le projet de loi, l'Association se déclare tout à fait d'accord avec l'allègement qui est apporté. Par contre, l'Association formule un commentaire que je trouve intéressant et que j'aimerais reprendre, où on veut, on insiste sur: «La transmission obligatoire de cette entente auprès de la régie régionale doit être absolument maintenue pour s'assurer que ces ententes ne dérogent pas à l'organisation régionale des services.» C'est un peu en lien avec les commentaires que mon collègue a formulés sur lesquels vous êtes intervenu. La nuance, ici, s'inscrit bien dans ce sens-là.

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

Mme Lamquin-Éthier: Ça, encore une fois, c'est l'Association des CLSC et des CHSLD du Québec, et c'est à la page 30 de leur mémoire portant sur le projet de loi n° 404. Encore, bien que se déclarant d'accord avec les observations que vous venez de formuler, eu égard au désaveu, ils disent: «Par contre, la transmission obligatoire de cette entente auprès de la régie régionale doit absolument être maintenue pour s'assurer que ces ententes ne dérogent pas à l'organisation régionale des services.»

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Et c'est de ça dont il est question.

M. Rochon: C'est ce qu'on fait. C'est exactement ce qui est fait.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Merci pour les commentaires.

M. Rochon: «Cette entente doit...»

Mme Lamquin-Éthier: Non, non, non! Il n'y a pas de «obligatoirement être transmise à la régie».

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): «Doit être».

M. Rochon: «Cette entente doit être transmise — doit être transmise — à la régie.»

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): «Doit être», c'est obligatoire.

Mme Lamquin-Éthier: Ah! Le «doit», pour vous, c'est obligatoirement. O.K.

M. Rochon: Bien, quand on doit faire quelque chose... Autrement, on risquerait de faire un pléonasme de trop comme tout à l'heure dans le personnel et le...

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): L'obligation.

Mme Lamquin-Éthier: O.K.

M. Marsan: Mais je me demande s'ils ne faisaient pas allusion davantage aux...

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui, eux autres, ils insistaient...

M. Marsan: ...fusions entre les CLSC et les CHSLD.

Mme Lamquin-Éthier: Oui, oui, absolument!

M. Rochon: Les fusions, ce n'est pas une entente entre établissements, ça.

M. Marsan: Oui, en tout cas...

M. Rochon: Oui. Ça peut venir à la suite d'une entente où deux établissements se sont entendus, mais...

M. Marsan: Oui. Puis la crainte qu'il y avait par rapport à 116, les plus de 50 lits ou moins de 50 lits.

M. Rochon: Ah! Mais là il y a une procédure légale tout à fait différente. Plus loin, on revient là-dessus. Quand on parle d'établir un conseil d'administration unifié ou une fusion, il y a toute une autre procédure dans la loi.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que l'article 31 est...

M. Rochon: Là, on parle vraiment d'entente d'échange de services entre les établissements.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce que l'article 31 est adopté?

Mme Lamquin-Éthier: Oui, adopté.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Adopté. Article 32. M. le ministre.

M. Rochon: Alors, un ajustement aussi dans le sens de ce qu'on vient de faire à l'article précédent, à 108, où là, maintenant, l'entente est valide dès que convenue entre les établissements. Comme avant elle devait être avalisée par la régie, c'était la régie, à la toute fin de l'article, dans le dernier paragraphe, qui, dans les 30 jours suivant l'entrée en vigueur de cette entente, devait en transmettre une copie, parce que c'est elle qui finalisait l'entente en ne la désavouant pas.

Comme ça n'existe plus, alors c'est l'établissement — c'est ça, le changement qu'on fait, «la régie régionale» est remplacé par «l'établissement» — qui directement transmet copie de l'entente à l'organisme concerné.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions?

M. Marsan: En fait, vous changez les mots «la régie» par le mot «l'établissement»?

M. Rochon: C'est ça.

M. Marsan: C'est en concordance avec l'article 108.

M. Rochon: C'est ça, absolument.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Article 32, adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Article 33. M. le ministre.

M. Rochon: Alors, M. le Président, il y a différents types d'établissement qui sont visés pour contrats de services et ententes entre les réseaux de l'éducation et le réseau de la santé. Dans la première partie de l'article, on dit: «Un établissement peut, après avoir consulté la régie...», premièrement, alors on vise toute la partie universitaire, ça, ce n'est pas changé.

La deuxième partie de l'article qui commence par: Un établissement peut, après avoir autorisé entente... là on a des ententes faites plus au niveau des autres établissements, cégeps, écoles dans le réseau. Là, on enlève de ça, dans le même esprit que ce qu'on a fait à 108, l'autorisation préalable de la régie. Et les établissements, l'école, le cégep, avec le CLSC peuvent convenir d'ententes. Et on rajoute, à la fin, qu'ils doivent

transmettre leur contrat à la régie régionale pour qu'elle soit informée et agir au besoin. Mais les gens peuvent procéder sans autorisation préalable. Dans le cas des universités, c'est maintenu parce que, là, en général, il y a des implications...

Une voix: Il y a les autorisations du ministre.

M. Rochon: C'est ça, ça va même jusqu'au ministre, parce que, là, il y a des implications, d'abord, de ressources plus importantes et une harmonisation plus délicate qui doit être faite pour l'ensemble du Québec. Mais, pour ce qui se passe... Afin de favoriser une meilleure intersectorialité et laisser les gens travailler plus facilement ensemble sans avoir l'irritant d'être toujours autorisé avant de faire quelque chose, ils font des ententes ensemble puis ils fonctionnent, mais ils tiennent la régie informée pour qu'elle fasse un suivi de ça.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Est-ce qu'il y a des questions? M. le député de Robert-Baldwin.

M. Marsan: Vous enlevez vraiment... Au dernier paragraphe: «Un établissement peut...», là vous enlevez «après avoir obtenu l'autorisation de la régie».

M. Rochon: C'est ça.

M. Marsan: Est-ce qu'on ne devrait pas faire la même chose au début? Je ne sais pas si c'est le premier alinéa de 110. «Un établissement peut, après avoir consulté la régie — enlever «après avoir consulté la régie» — [...] obtenu l'autorisation du ministre.» Est-ce qu'on ne devrait pas faire la même chose? Est-ce que l'établissement, je ne sais pas, je pense à l'Université McGill ou l'Université de Montréal, lorsqu'il signe un contrat avec le Royal Vic ou avec le CHUM, la régie, là, le ministre ou la régie...

● (23 h 30) ●

M. Rochon: Non. Là, c'est un peu différent, parce que, là, on pense vraiment aux CHU, hein...

M. Marsan: C'est ça que je pensais.

M. Rochon: ...puis aux grands établissements universitaires affiliés. Dans les ententes qui sont faites entre les universités et ces établissements-là, il est très important que la régie puisse s'assurer que l'offre de services est maintenue, qu'il n'y a pas des changements qu'un hôpital conviendrait, un hôpital d'enseignement, avec l'université de réorganiser autrement, de donner moins de services dans un secteur ou de concentrer plus dans d'autre chose si ça risque de perturber l'accessibilité aux services sur le terrain.

La régie reste dans le cadre de son mandat, elle est consultée pour donner son avis s'il y a quoi que ce soit comme impact. Tandis que l'université, parce que l'intrication des universités avec ces établissements-là, elle est très importante, il faut qu'on s'assure qu'un établissement, par exemple, ne va pas transformer trois

étages d'un hôpital en laboratoire de recherche dans le cadre d'une entente. Je prends un exemple peut-être un peu caricatural, là, mais ça dénote ce pour quoi la régie a un mandat, a toujours un rôle à jouer, qu'il n'y a pas des parties de réorganisation qui vont faire que ça peut affecter la disponibilité des services sans que ça ait été pris en compte pour s'assurer qu'un autre établissement va prendre la relève ou que l'équilibre va être gardé.

Donc, pour que le ministre puisse bien faire son travail, c'est important qu'il ait l'éclairage de la régie dans le cadre de son mandat. Ça ne regarde pas la partie de la fonction universitaire et enseignement, mais l'impact sur les services. Tandis que, quand on parle d'entente au niveau des autres institutions d'enseignement, là on est à un niveau pas mal plus micro et ça n'a pas cette implication-là.

Le Président (M. Bertrand, Charlevoix): Ça va? Est-ce qu'il y a d'autres remarques? Alors, l'article 33 est adopté. Compte tenu de l'heure et que nous avons débuté nos travaux plus tôt, j'ajourne les travaux sine die.

(Fin de la séance à 23 h 32)