



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE ET UNIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
de l'administration publique**

Le jeudi 29 mars 2018 — Vol. 44 N° 57

Audition sur le rapport spécial du Protecteur du citoyen intitulé
*Les résidences privées pour aînés : plus que de simples
entreprises de location résidentielle*

**Président de l'Assemblée nationale :
M. Jacques Chagnon**

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats de toutes les commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission parlementaire en particulier	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 \$

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
Direction de la gestion immobilière et des ressources matérielles
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85
Québec (Québec)
G1A 1A3

Téléphone: 418 643-2754
Télécopieur: 418 643-8826

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente de l'administration publique

Le jeudi 29 mars 2018 — Vol. 44 N° 57

Table des matières

Exposé de la Protectrice du citoyen, Mme Marie Rinfret	1
Exposé du sous-ministre de la Santé et des Services sociaux, M. Michel Fontaine	2
Exposé du sous-ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire, M. Marc Croteau	4
Document déposé	5
Discussion générale	5
Document déposé	13
Document déposé	16
Conclusions	30
M. Marc Croteau, sous-ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire	30
M. Michel Fontaine, sous-ministre de la Santé et des Services sociaux	30
Mme Marie Rinfret, Protectrice du citoyen	30

Autres intervenants

M. Sylvain Rochon, président

M. Pierre Michel Auger

M. Harold LeBel

M. Raymond Bernier

M. François Paradis

M. Ghislain Bolduc

M. Jean-Denis Girard

* Mme Lyne Jobin, ministère de la Santé et des Services sociaux

* Mme Natalie Rosebush, idem

* M. Éric Fournier, idem

* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le jeudi 29 mars 2018 — Vol. 44 N° 57

Audition sur le rapport spécial du Protecteur du citoyen intitulé *Les résidences privées pour aînés : plus que de simples entreprises de location résidentielle*

(Quinze heures six minutes)

Le Président (M. Rochon) : Alors, à l'ordre, s'il vous plaît! Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission de l'administration publique ouverte. Je demande à toutes les personnes dans la salle — et elles sont nombreuses — de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs appareils électroniques.

La commission est réunie afin de procéder à l'audition du ministère de la Santé et des Services sociaux et du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire sur le rapport spécial du Protecteur du citoyen intitulé *Les résidences privées pour aînés : plus que de simples entreprises de location résidentielle*.

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

La Secrétaire : Oui, M. le Président. M. Villeneuve (Berthier) est remplacé par M. Lebel (Rimouski).

Le Président (M. Rochon) : Et j'ai besoin d'un consentement pour que le député de Lévis puisse remplacer le député de La Peltre. Est-ce que j'ai ce consentement?

Des voix : Hum... consentement.

Le Président (M. Rochon) : L'expression «avec hésitation» n'existe pas au règlement. Alors, j'ai consentement? J'ai consentement. Excellent, merci.

Alors, nous allons débiter par l'exposé de la Protectrice du citoyen puis nous entendrons les exposés des deux ministères. Je souhaite la bienvenue à tout le monde.

Le reste de la séance va être consacré aux échanges avec les membres de la commission. Les échanges vont se dérouler par blocs d'une durée d'environ 10 minutes, incluant les questions et les réponses, en alternance entre le gouvernement et les oppositions.

Alors, j'invite Mme la Protectrice du citoyen à nous faire un résumé des observations contenues dans son rapport. Alors, madame, allez-y.

Exposé de la Protectrice du citoyen, Mme Marie Rinfret

Mme Rinfret (Marie) : M. le Président de la Commission de l'administration publique, M. le sous-ministre de la Santé et des Services sociaux, M. le sous-ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire, Mesdames et Messieurs les députés membres de la commission, d'abord merci de m'accueillir pour vous parler du rapport spécial du Protecteur du citoyen diffusé en juin 2016 qui s'intitule *Les résidences privées pour aînés : plus que de simples entreprises de location résidentielle*.

Au Protecteur du citoyen, nous accordons une attention toute particulière aux personnes les plus vulnérables. Or, si certains aînés sont autonomes et aptes à faire respecter leurs droits, d'autres sont en situation de vulnérabilité. C'est pour cette raison et à la suite de la réception de plaintes de personnes âgées locataires dans des résidences privées pour aînés que nous avons effectué une enquête spéciale sur le sujet.

Les résidences privées pour aînés, ou RPA pour faire plus court, sont des milieux de vie particuliers, car elles offrent au quotidien des services à leurs locataires tels que les repas, les soins infirmiers, la distribution de médicaments ou l'assistance personnelle. Elles ont également l'obligation d'obtenir une certification du ministère de la Santé et des Services sociaux. Mais, au même titre qu'une compagnie privée faisant de la location de logements, elles ont l'obligation de faire signer un bail à leurs locataires, ce qui permet à ces derniers, tout comme aux propriétaires, de recourir à la Régie du logement en cas de litige. Le bail en RPA inclut non seulement la location de l'espace physique, mais aussi le règlement d'immeuble, qui doit indiquer les normes et règles particulières à respecter ainsi qu'une annexe qui précise la nature et le coût des services offerts aux locataires.

• (15 h 10) •

Lors de notre enquête, nous avons pu constater que parfois les baux de certaines RPA contenaient des clauses contrevenant à des obligations légales d'ordre public comme exiger différents dépôts à la signature du bail, par exemple, pour les clés, la remise en état du logement ou pour des services d'accompagnement de fin de vie. Or, les personnes âgées résidant en RPA hésitent souvent à exercer leurs recours à la Régie du logement par crainte d'envenimer le litige avec le personnel ou avec le ou la propriétaire de la résidence ou encore de subir des représailles. Et on peut comprendre leurs inquiétudes, car vivre un différend avec une entreprise ou un individu dont elles dépendent chaque jour pour des soins qui leur sont indispensables peut occasionner beaucoup de stress et d'anxiété à des personnes vulnérables ou en perte d'autonomie.

Nous avons également identifié en cours d'enquête d'autres difficultés rencontrées par des personnes âgées résidant en RPA, telles que le manque d'accompagnement en cas de litige et l'accès parfois difficile au règlement d'immeuble.

C'est pourquoi nous avons formulé des recommandations au Secrétariat aux aînés, au ministère de la Santé et des Services sociaux, ainsi qu'au ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire, responsable de la Régie du logement au moment de la publication du rapport. Tous ont reconnu nos constats et la nécessité d'agir.

Nos recommandations visent à améliorer la protection des personnes âgées, surtout les plus vulnérables, prévenir et corriger les situations préjudiciables documentées dans notre rapport, et éviter la judiciarisation des litiges, et rétablir l'équilibre entre les parties signataires du bail grâce à une meilleure information sur les droits et l'accompagnement des locataires. Le Secrétariat aux aînés a accepté d'emblée la recommandation que nous lui avons adressée et en fait actuellement l'implantation. Toutefois, nous attendons un suivi satisfaisant des recommandations formulées au ministère de la Santé et des Services sociaux et à la ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation.

Le ministre de la Santé et des Services sociaux estime qu'il n'a pas compétence sur les litiges en droit locatif dans les RPA, car il affirme que ces résidences ont le même statut que n'importe quel immeuble locatif. La Régie du logement affirme, de son côté, que le volet services offerts aux locataires n'est pas sous sa compétence. Soit, il est vrai que chacune de ces instances a ses responsabilités respectives dans la gestion et le fonctionnement des RPA, mais toutes deux font partie de la solution.

Le gouvernement québécois a fait le choix que les personnes âgées puissent résider dans des RPA et de leur offrir des milieux de vie et des services de santé et des services sociaux adaptés à leurs besoins au sein de ces résidences. C'est une responsabilité et un devoir qui incombent, au premier chef, au ministère de la Santé et des Services sociaux et à la ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation, à titre de responsable de la Régie du logement. La concertation interministérielle est nécessaire, et je fais appel à vous aujourd'hui pour que nous trouvions ensemble des solutions, car je sais que mon souhait est aussi le vôtre, que les droits de nos aînés soient respectés.

Je m'attends à ce que le ministère de la Santé et des Services sociaux soit le maître d'oeuvre de cette concertation, car il a un rôle très important dans la mise en place de nos recommandations. En effet, la Loi sur les services de santé et les services sociaux et le règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence pour personnes âgées — bientôt remplacé par le Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés — sont sous sa responsabilité. Je suis confiante que nous arriverons à trouver des solutions originales et novatrices pour le mieux-être de nos aînés. Je vous remercie de votre attention.

Le Président (M. Rochon) : Alors, merci beaucoup, Mme Rinfret, Marie Rinfret, Protectrice du citoyen.

Je vais maintenant inviter le premier sous-ministre à faire son exposé. M. le sous-ministre de la Santé et des Services sociaux, je vous invite à nous présenter les gens qui vous accompagnent puis à y aller de votre exposé, pour lequel vous disposez de 10 minutes.

Exposé du sous-ministre de la Santé et des Services sociaux, M. Michel Fontaine

M. Fontaine (Michel) : Merci, M. le Président. Mme Rinfret, M. le sous-ministre des Affaires municipales, M. Simard, qui est le président-directeur général de la Régie du logement, mesdames et messieurs, juste avant de commencer, comme l'a demandé M. le président, je vais vous présenter les gens qui m'accompagnent : à ma droite, Mme Lyne Jobin, qui est notre sous-ministre adjointe à la Direction générale des services sociaux, Mme Natalie Rosebush, qui est la directrice générale adjointe de cette même direction des services sociaux, Mme Dominique Breton, qui est la directrice exécutive du Bureau du sous-ministre, M. Éric Fournier, qui est le directeur général adjoint de la Direction générale de la planification, de l'évaluation et de la qualité.

Donc, je tiens d'abord, M. le Président, à préciser que le ministère de la Santé et des Services sociaux a accueilli le rapport du Protecteur du citoyen avec ouverture et dans un esprit de collaboration avec les autres ministères et organismes gouvernementaux concernés. Même si on a eu certaines observations, il reste que ce rapport-là, on l'accueille avec beaucoup d'ouverture. Certes, aujourd'hui, l'audience de la Commission de l'administration publique à laquelle nous participons représente une opportunité d'échanger et de justifier un petit peu la situation, dans le contexte où nous avons mentionné à quelques reprises que certaines recommandations ne relevaient pas de nos compétences. Le ministère a pour mission de maintenir, et d'améliorer, et de restaurer, et ce, peu importe le milieu de vie du client ou de l'usager, en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux intégrés de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique du Québec.

Dans le cas des personnes âgées, ce sera peut-être un domicile dit traditionnel, soit une maison régulière, un appartement, etc., une ressource pour personnes âgées, ou une ressource intermédiaire et ressource de type familial, ou encore un centre d'hébergement et de soins de longue durée. Dans ce contexte, le devoir du ministère et des établissements du réseau de la santé et des services sociaux est de fournir les soins et services nécessaires pour que les personnes âgées puissent demeurer le plus longtemps possible dans leur milieu de vie de choix.

Avant d'aborder avec vous quelques statistiques sur les lieux de résidence de ces personnes âgées au Québec, je voudrais faire ici une courte parenthèse pour expliquer quelques différences entre ces divers milieux de vie. Ces milieux de vie sont tout régis par des règles distinctes et poursuivent des finalités complètement différentes.

D'abord, les ressources pour personnes âgées relèvent du domaine privé, soit par un promoteur privé. La notion de résidence privée pour aînés est une appellation réservée. Et, pour pouvoir s'appeler RPA, une résidence doit être certifiée, comme le disait tout à l'heure Mme Rinfret, et correspondre à la définition suivante : «...est une résidence privée pour aînés tout ou partie d'un immeuble d'habitation collective occupé ou destiné à être occupé principalement par des personnes âgées de 65 ans et plus et où sont offerts par l'exploitant de la résidence, outre la location de chambres et de logements,

différents services compris dans au moins deux des catégories de services suivantes, définies par règlement : [soit les] services de repas, services d'assistance personnelle, soins infirmiers, services d'aide domestique, services de sécurité ou services de loisirs.» Toute habitation qui se qualifie en fonction de cette définition est automatiquement considérée par le ministère de la Santé et des Services sociaux comme une RPA et doit conséquemment obtenir un certificat de conformité. De plus, selon les politiques de soutien à domicile Chez soi : le premier choix, les RPA sont considérés comme un domicile dit traditionnel et non comme un hébergement. Ça, c'est important ici. C'est pourquoi les établissements de santé et des services sociaux sont appelés à offrir des soins de services aux personnes âgées résidant en RPA, comme pour tout domicile et non comme un centre d'hébergement.

Nous retrouvons également les RI, les RTF ou encore les CHSLD. Dans le cas qui nous occupe, c'est habituellement une ressource intermédiaire qui répond le mieux aux besoins des personnes âgées en perte d'autonomie comparativement à une ressource de type familial. Une ressource intermédiaire est exploitée par une personne physique comme travailleur autonome ou par une personne morale ou une société de personnes. La ressource offre aux usagers un milieu de vie adapté à leurs besoins et leur dispense le gîte, le couvert et les services de soutien ou d'assistance requis pour leur condition. Toute ressource intermédiaire est liée par contrat à un établissement public qui détermine les services de soutien ou d'assistance particuliers tels que définis par règlement sur la classification des services offerts par une RI, RTF devant être rendus par la ressource.

Pour sa part, un CHSLD est un centre d'hébergement pour les personnes dont la condition requiert une surveillance constante et des soins spécialisés. Ces établissements assurent le suivi médical sur place, la gestion des médicaments, les soins d'hygiène et d'assistance, les soins et services spécialisés et proposent également aux résidents plusieurs activités et loisirs. Sans entrer dans les détails, il existe trois types de CHSLD, soit un CHSLD public, CHSLD privé conventionné et un CHSLD privé non conventionné. À titre indicatif, au 31 mars 2017, on comptait 1 832 ressources personnes âgées certifiées ou résidences personnes âgées certifiées au Registre des résidences privées pour aînés, ce qui totalisait 121 497 unités locatives et une capacité d'accueil de 161 171 résidents, étant entendu que certaines unités locatives peuvent accueillir deux personnes ou même trois, à la limite.

Ainsi, des 1 550 000 personnes âgées de 65 ans et plus au Québec, 8,6 % recevaient des services de soutien à domicile de la part des établissements de santé et des services sociaux de notre réseau, 10,4 % vivaient en RPA, et 0,6 % étaient en RI, RTF, et 2,2 % étaient hébergées en CHSLD.

• (15 h 20) •

Les propriétaires et exploitants des RPA sont des partenaires de notre réseau, bien sûr. Au cours des 20 dernières années, le secteur des RPA s'est développé pour s'adapter aux besoins des personnes âgées et à la réalité de réseau de la santé et des services sociaux, qui ne peut répondre, naturellement, avec le vieillissement de la population, seul à l'accroissement de la demande de soins et de services de cette clientèle. Nos liens datent de plus de 15 ans.

2002 est l'année du premier registre pour recenser l'ensemble des habitations pour aînés. À l'époque, les agences de la santé et des services sociaux étaient responsables de tenir et mettre à jour le registre des RPA. Par la suite, en 2007, l'importance de ce secteur d'activité et la responsabilité particulière des exploitants des RPA au regard de leurs clientèles ont incité le ministère de la Santé et des Services sociaux à encadrer ce type d'habitation par l'adoption d'un premier règlement. Ce dernier avait alors comme objectif d'obliger des exploitants de RPA à offrir des services sécuritaires et de qualité pour les personnes aînées qui habitent leurs immeubles. Désormais, les propriétaires de résidences privées pour aînés auraient une responsabilité particulière au regard de cette clientèle vulnérable afin de leur assurer un milieu de vie de qualité, sécuritaire et conforme aux critères et normes en vigueur.

Rappelons que la certification est un mécanisme implanté par le gouvernement qui permet d'encadrer un marché privé pour assurer à la personne âgée que la résidence qu'elle a choisie répond à des exigences sociosanitaires édictées par règlement. Le Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés a été modifié en mars 2013. Il est venu resserrer encore davantage la sécurité et l'encadrement clinique et ainsi assurer la qualité des soins et des services. Le Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés a été adopté par le Conseil des ministres le 14 mars dernier et entrera en vigueur dans quelques jours, le 5 avril 2018.

Lorsque des problèmes surviennent en RPA, le premier réflexe est souvent de se tourner vers le ministère de la Santé, notamment en raison de son rôle quant à la certification de ces résidences. Toutefois, le ministère de la Santé et des Services sociaux n'est pas l'unique solution à ces problèmes. C'est plutôt la collaboration, la contribution et l'aide de différents ministères ou organismes gouvernementaux qui nous permettent de solutionner les problèmes survenant en RPA, et c'est cette collaboration qui permet de trouver des solutions aux problèmes des personnes âgées résidant en RPA lorsqu'ils en ont.

À titre d'exemple, le ministère poursuit actuellement des travaux avec le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur pour déployer une attestation d'études professionnelles en assistance à la personne pour les préposés en RPA. Le ministère, et la Régie du bâtiment du Québec, et le ministère de la Sécurité publique collaborent afin de résoudre quelques écueils liés à l'application de certaines exigences du Code de construction. Le ministère et Revenu Québec travaillent de concert pour harmoniser les pratiques quant à l'octroi de crédits d'impôt pour le maintien à domicile. Le ministère et la Régie du logement se sont rencontrés afin de discuter de solutions possibles concernant les enjeux d'application du bail dans les RPA et ont fait un plan d'action commun. Voici donc des exemples qui démontrent que c'est dans une approche interministérielle que nous pouvons améliorer — Mme Rinfret le disait tout à l'heure, d'ailleurs — le bien-être et la sécurité des personnes âgées ayant choisi la RPA comme lieu de domicile.

Dans le cas qui nous occupe aujourd'hui, soit le rapport du Protecteur du citoyen sur le respect des droits et des obligations des locataires et des locuteurs dans les résidences privées pour aînés, il nous apparaît important de rappeler que les RPA sont des unités locatives privées, comme je le mentionnais précédemment. Elles ne constituent pas une offre

d'hébergement du réseau de la santé et des services sociaux. La réglementation concernant les droits et les obligations des locataires et des locateurs dans les RPA relève particulièrement de la Régie du logement. Quant à lui, le ministère veille à l'application de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et le fait, bien sûr, en collaboration avec les partenaires des autres ministères et organismes concernés.

Pour ce qui est des recommandations adressées au ministère de la Santé qui consistent à prévoir des obligations additionnelles au Règlement des conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une RPA, le ministère entend leur donner suite en apportant des précisions au manuel d'application du règlement. Et le ministère a eu plusieurs échanges avec ses partenaires et a produit un plan d'action conjoint avec la Régie du logement en juin... en janvier 2017, c'est-à-dire, qui explorait plusieurs solutions. Et on pourrait éventuellement aussi, si vous le souhaitez, M. le Président, vous déposer notre tableau de la chronologie de toutes les actions qui ont été faites depuis ce moment, il y en a plusieurs. Donc, si vous le souhaitez tout à l'heure...

Le Président (M. Rochon) : Oui, je vais vous prier de conclure pour l'instant, s'il vous plaît.

M. Fontaine (Michel) : Oui, je conclus, M. le Président. En conclusion, je mentionne à nouveau que le ministère fait partie de la solution, mais n'est pas l'unique acteur pour répondre à mettre en oeuvre toutes les actions nécessaires à l'amélioration du bien-être et de la sécurité des personnes habitant en RPA. C'est la collaboration, la concertation, la contribution et l'entraide de plusieurs ministères et organismes gouvernementaux qui oeuvrent chacun dans leurs champs respectifs qui peuvent faire la différence pour que nos personnes âgées qui ont décidé de vivre en résidence privée pour aînés rencontrent le moins de problèmes possible et aient accès rapidement à des solutions s'il s'en présente. Alors, M. le Président, je vous remercie de votre attention.

Le Président (M. Rochon) : Alors, M. Michel Fontaine, sous-ministre de la Santé et des Services sociaux, merci. Je vais maintenant inviter M. Marc Croteau, sous-ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire. Veuillez d'abord nous présenter les gens qui vous accompagnent puis faire votre exposé, pour lequel vous disposez de 10 minutes.

Exposé du sous-ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire, M. Marc Croteau

M. Croteau (Marc) : Merci beaucoup, M. le Président. D'abord, m'accompagne aujourd'hui le sous-ministre adjoint à l'Aménagement, à l'Urbanisme et aussi à l'Habitation, depuis quelques mois, depuis... a fait sorte que Mme Thériault fait maintenant partie aussi de notre ministère, donc, Daniel Gaudreau. Aussi, j'avais cru demander la présence du président de la régie, Patrick Simard, Me Patrick Simard. Malheureusement, M. Simard n'est pas avec nous, il a reçu un courriel de Maxime Perreault, de la commission, faisant part que sa présence n'était pas requise. N'ayant pas d'expertise en baux au ministère, je tiens d'ailleurs à saluer et à remercier Me Jean-Sébastien Landry, qui est avocat à la Régie du logement, qui nous accompagne aujourd'hui, qui pourra répondre à vos questions techniques à l'égard des baux si jamais il y avait des questions en ce sens.

D'abord, M. le Président, merci beaucoup de l'invitation. Mmes et MM. les députés — je regarde autour de la table, c'est plutôt MM. les députés — et membres de la commission, d'abord je vous remercie et je remercie la commission de m'accueillir pour cette audition afin de répondre aux questions qui interpellent le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire. C'est avec intérêt, d'ailleurs, que le ministère a pris connaissance du rapport spécial du Protecteur du citoyen diffusé en juin 2016 et qui s'intitule *Les résidences privées pour aînés : plus que de simples entreprises de location résidentielle*.

Le gouvernement du Québec, y compris, évidemment, notre ministère, a fait le choix que les personnes âgées puissent résider dans des résidences privées pour aînés, les RPA, et de leur offrir des milieux de vie, des services de santé, des services sociaux adaptés à leurs besoins au sein même de ces résidences. En juin 2016, le ministère a pris connaissance des recommandations du rapport du Protecteur du citoyen. Les recommandations visent notamment à améliorer la protection des personnes âgées, surtout les plus vulnérables, et à cet égard le ministère souscrit effectivement à cet objectif. Les recommandations visent également à prévenir et à corriger des situations qui sont préjudiciables et à éviter la judiciarisation des litiges. Enfin, elles visent à rétablir l'équilibre entre les parties signataires d'un bail grâce à une meilleure information sur les droits et l'accompagnement des locataires.

Trois des recommandations visaient, au moment du dépôt, directement ou indirectement le ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire, soit les recommandations 1, 5 et 7 : la recommandation 1, qui était la conception d'une guide à l'intention des locataires et des propriétaires des RPA concernant leurs droits et obligations respectifs, la recommandation 5, l'élargissement de la portée de certaines décisions de la Régie du logement à l'ensemble des locataires d'une même RPA, et la recommandation 7, l'analyse de l'impact de la méthode de fixation des loyers pour les services offerts dans les RPA et la proposition de mesures pour éviter les hausses dites abusives. À cet égard, M. le Président, et pour la bonne compréhension des membres de la commission, c'est la Régie du logement qui était directement visée par la recommandation n° 1 du rapport. Et, pour ce qui est de la recommandation n° 5 et 7, c'est le ministre des Affaires municipales qui était visé par cette recommandation.

Je tiens à préciser aussi que la Régie du logement, du début même du dépôt du rapport... Je vais sortir un peu de mon allocution pour faire part que moi, j'ai été nommé au ministère des Affaires municipales le 23 juin, si ma mémoire est fidèle, environ une semaine après le dépôt du rapport. Le 19 juillet, j'ai eu l'occasion de rencontrer Mme la présidente,

Me Morin, de la Régie du logement, pour faire connaissance, évidemment, où elle m'a fait part des dossiers sur lesquels elle travaillait. Et elle travaillait effectivement sur le dossier du rapport de Mme la Protectrice du citoyen, en vertu des trois recommandations qui avaient été touchées, soit la recommandation qui touchait directement la régie et les deux recommandations qui touchaient le ministre ayant eu le mandat du ministre de donner suite aux recommandations.

• (15 h 30) •

En outre, la Régie du logement ne relève pas du ministère comme tel, mais bien du ministre qui en est responsable. Et à cet effet, depuis le 11 octobre 2017, la Régie du logement relève de la ministre Lise Thériault, responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation. Bien que le ministère n'ait pas participé aux travaux du comité interministériel, j'ai cependant eu l'occasion d'échanger, à l'époque, comme je vous disais, avec la présidente de la Régie du logement quant aux suivis et aux recommandations du rapport du Protecteur du citoyen.

Je rappelle également aux membres de cette commission que, parmi les attributions qui peuvent lui être dévolues par ailleurs, le président de la régie a entre autres pour fonction de donner au ministre désigné son avis sur toute question que celui-ci soumet, d'analyser les effets de l'application de la loi du logement et de faire au ministre des recommandations qu'il juge utiles. Que ce soit l'ex-présidente, Me Morin, l'ex-présidente par intérim, Me Mailfait, ou l'actuel président, Me Simard, la Régie du logement a toujours voulu collaborer aux travaux en conseillant le ministère de la Santé et des Services sociaux ou le Secrétariat aux aînés, tout en préservant, évidemment, l'institution qu'est la Régie du logement.

Toutefois, bien que des recommandations du rapport ne concernent pas directement le ministère des Affaires municipales et que ce dernier n'a pas d'autorité à l'égard de la Régie du logement, le MAMOT s'est rendu disponible, à la demande de la Protectrice du citoyen, pour rencontrer ses représentants. Cette rencontre a eu lieu le 24 janvier dernier. Entre autres précisions, c'est le sous-ministre adjoint à l'urbanisme, qui m'accompagne, M. Daniel Gaudreau, qui a rencontré les représentants du Protecteur du citoyen. Lors de cette rencontre, il a clairement été mentionné que la Régie du logement relevait de l'autorité de la ministre maintenant, la ministre Thériault, et non du MAMOT et qu'il apparaissait que le suivi des recommandations du rapport devait être assuré par les membres du comité interministériel, à savoir le ministère de la Santé et des Services sociaux, le Secrétariat des aînés et la Régie du logement. Par conséquent, il leur revient, le cas échéant, de proposer des avenues de solution additionnelles afin de répondre de façon adéquate aux recommandations du rapport.

Enfin, il appartiendra au ministère des Affaires municipales, le cas échéant, d'accompagner la Régie du logement dans le cadre des modifications législatives qui pourraient être nécessaires quant à la mise en oeuvre de nouvelles solutions identifiées.

La gestion et la bonne administration du quotidien des RPA relèvent de tous les intervenants concernés. La concertation interministérielle est gage de réussite, comme le disait tantôt Mme la Protectrice, pour mener à bien les recommandations du rapport et pour que les droits des aînés soient respectés. Et, à cet égard, soyez assurés, M. le Président et les membres de la commission, que le ministère des Affaires municipales, malgré son rôle limité en la matière, pourra collaborer à la poursuite des travaux. Merci beaucoup.

Le Président (M. Rochon) : Alors, M. Marc Croteau, sous-ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire, je vous remercie.

Document déposé

Tout à l'heure, le sous-ministre de la Santé et des Services sociaux, M. Fontaine, formulait son souhait que la commission puisse être saisie d'un document. Il s'agit de la *Chronologie des actions et des échanges dans le cadre du dossier des baux en RPA*. Alors, dépôt officiel de ce document est fait.

Discussion générale

Nous en sommes aux blocs d'échange entre les témoins et les parlementaires, blocs de questions-réponses d'environ 10 minutes, en commençant par le gouvernement puis en alternant entre les groupes parlementaires, pour une durée d'environ 2 h 30 min, et je cède tout de suite la parole au député de Champlain.

M. Auger : Merci beaucoup, M. le Président. Donc, bienvenue, Mme la Protectrice du citoyen, ainsi que toute votre équipe qui vous accompagne, M. Fontaine, sous-ministre, et toute l'équipe avec vous également, M. Croteau, toujours un plaisir, et je salue également toute l'équipe qui est avec vous, mes collègues, gauche, droite, donc, au niveau gouvernemental, Montmorency, Saint-Maurice, Trois-Rivières, et, à ma gauche, M. le député de Rimouski et de Lévis, et toutes les personnes qui vous accompagnent.

Je vais reprendre le rapport du Protecteur du citoyen avec les différentes recommandations. Et je suis convaincu, que ce soit au niveau du MSSS comme celui du MAMOT, que vous avez pris connaissance du rapport. Je vais revenir... je vais les prendre, donc, les différentes recommandations. En fait, j'aurai une question, dépendamment de la réponse, qui va peut-être s'élargir à plusieurs questions, et par la suite je céderai la parole à mes collègues.

Donc, au niveau de la recommandation 1, donc, la recommandation : Concevoir un guide expliquant dans un langage adapté et compréhensible les droits et obligations des locataires et des propriétaires dans les RPA; les organismes visés par la recommandation du Protecteur du citoyen, on parle du Secrétariat aux aînés, en collaboration avec le MSSS et la Régie du logement.

La recommandation 2 : Obliger les RPA à diffuser et rendre disponible en tout temps le règlement d'immeuble; organisme visé par le Protecteur du citoyen : le MSSS.

Recommandation 3 : Offrir aux locataires des RPA du Québec un service d'assistance et d'accompagnement pour faciliter le règlement à l'amiable des litiges, la prévention de leur judiciarisation et, le cas échéant, la préparation et l'exercice d'un recours à la Régie du logement; organisme visé par le Protecteur du citoyen : le MSSS.

Recommandation 4 : Assurer une protection légale des locataires des RPA contre l'exercice de représailles lorsqu'ils entendent exercer un recours relatif à leur bail; l'organisme visé par le protecteur : MSSS.

Recommandation 5, la recommandation : Faciliter l'exercice des recours à la Régie du logement et permettre aux autres locataires concernés de la RPA de bénéficier des effets d'une décision qui invalide une clause contraire à l'ordre public sans qu'ils aient à répéter le même recours; l'organisme visé : le MAMOT, mais en fait plus précisément la Régie du logement.

Recommandation 6, la recommandation : Améliorer l'information aux locataires afin qu'ils puissent, lorsque cela est pertinent, renoncer aux effets de protection de ce type de clause lors de la signature du bail ou de sa modification; organisme visé par le Protecteur du citoyen : le MSSS.

Et finalement, dernière recommandation : Analyser les impacts de l'encadrement de l'indexation du coût des services offerts en RPA et, selon les résultats de cette analyse, modifier, le cas échéant, le règlement pour tenir compte de la fluctuation du coût des services en RPA; organismes visés par le Protecteur du citoyen : le MSSS et le MAMOT.

Je reviens sur vos deux présentations, bien sûr, au niveau du MAMOT, M. Croteau, et je reviens à la page 8 de votre présentation. Donc, je relis : «...il appartiendra au MAMOT, le cas échéant, d'accompagner la Régie du logement dans le cadre des modifications législatives qui pourraient être nécessaires...» Et, dans votre conclusion, vous dites que «la concertation interministérielle est gage de réussite pour mener à bien les recommandations du rapport», et que vous offrez votre collaboration à la poursuite des travaux.

Je reviens sur votre présentation, M. Fontaine. Je vais juste revenir sur un élément du mémoire à la page 6, juste un élément, dans le milieu, peut-être aux deux tiers de la page : «Les propriétaires exploitants des RPA sont des partenaires de notre réseau.» Et à la page 7 : «Donc, en vertu de 2007, le MSSS a encadré ce type d'habitation par l'adoption d'un premier règlement; ce dernier avait alors comme objectif d'obliger les exploitants des RPA à offrir des services sécuritaires et de qualité pour les personnes âgées qui habitent leurs immeubles. Désormais, les propriétaires de résidences privées pour aînés auraient une responsabilité particulière au regard de cette clientèle — et j'accroche sur ce mot — vulnérable afin de leur assurer un milieu de vie de qualité sécuritaire et conforme aux critères et normes en vigueur.» À votre page 8, vous parlez de collaboration des ministères et organismes et vous dites que c'est la collaboration et la contribution de différents ministères ou organismes gouvernementaux qui font la différence pour les personnes âgées.

Donc, ma question, parce que tout le monde parle de collaboration, on a des recommandations du Protecteur du citoyen pour... Vous avez vu que j'ai mentionné de façon régulière le MSSS. Vous ne pensez pas que le ministère serait l'organisme le mieux, je dirais, placé pour occuper le rôle de leader dans ce dossier?

Le Président (M. Rochon) : Alors, M. le député de Champlain, votre question est posée au sous-ministre du ministère de la Santé et des Services sociaux, M. Michel Fontaine? M. Fontaine.

• (15 h 40) •

M. Fontaine (Michel) : Alors, M. le Président, dans le contexte de collaboration, ce à quoi on veut en venir, et c'est ce qu'on a fait dans les derniers mois, on a déposé un plan d'action en collaboration avec la Régie du logement et le Secrétariat aux aînés. Donc, dans ce contexte-là, c'est pour ça qu'on parle de collaboration puis qu'on doit poursuivre, on parle... Et on voit, là, de la première recommandation, les guides, on fait partie de cette démarche-là avec le Secrétariat aux aînés pour produire les deux guides en question qui, si je ne m'abuse, devraient sortir bientôt, là. Je vais demander à la sous-ministre adjointe de nous faire ses précisions quant à ces dossiers. Mais c'est dans ce contexte-là, M. le Président, qu'on parle de collaboration, parce que juste de prendre le lead, il y a des bonnes chances qu'on ne soit pas dans cette démarche-là. Quand on donne la responsabilité finale à un ministère alors que c'est des actions partagées qu'on doit avoir, le risque, il est là, à l'effet qu'on remette la responsabilité sur les épaules de quelqu'un qui n'a pas la responsabilité des baux. On n'a pas aucune autorité à cet égard-là, alors qu'il est mentionné souvent, dans le rapport de la protectrice, qu'il y a un problème au niveau, souvent, des baux, il y a de l'abus à cet égard-là. Et nous, on n'est pas dans ce champ de compétence, mais on veut y participer. Les guides pour bien informer autant le locateur que les locataires, on est là à 100 %, et dans toutes les autres activités, vous avez vu. On pourra le déposer si M. le président le souhaite, mais notre plan d'action qui a été déposé en janvier à la protectrice, donc, qui était en collaboration, justement, avec la Régie du logement.

Donc, si vous me permettez, M. le Président, je demanderais à notre sous-ministre adjointe et à sa D.G.A. de répondre plus précisément, s'il y a lieu, à la question.

Le Président (M. Rochon) : Alors, parlant d'action partagée, il vous partage la tâche. Mme Lyne Jobin, qui est sous-ministre adjointe.

Mme Jobin (Lyne) : Comme la question portait précisément sur le leadership du ministère, je pourrais ajouter, là, répondre à cet élément-là en complément de ce que M. Fontaine a dit, puis sinon je pourrai reprendre chacune des recommandations puis vous dire qu'est-ce qu'on a fait en collaboration avec les autres partenaires. Parce qu'effectivement, dès le dépôt du projet de rapport de la Protectrice du citoyen, on a acheminé des commentaires, puis ces commentaires-là ont été discutés avec nos partenaires, nos collègues de la Régie du logement. Ensuite, une fois que le rapport final a été déposé, on a réagi encore en disant qu'on accueillait très bien, bien sûr, les constats et qu'on restait quand même questionnant sur les responsabilités du ministère eu égard aux baux, mais qu'on offrait toute notre collaboration.

Et en ce sens-là et pour répondre directement à votre question, on a assuré un leadership dès le mois de juillet 2016... ou plutôt dès le mois mars 2016, après le dépôt du rapport, où on a convoqué nos partenaires de la Régie du logement — à l'époque, c'était Me Morin qui était présidente — pour partager notre compréhension du rapport, partager notre compréhension des responsabilités de chacun et développer une vision commune quant à ces responsabilités-là, et clairement les responsabilités liées au bail relevaient de la Régie du logement, les responsabilités liées à la sécurité, à la qualité des soins et des services, qui est une annexe, soit dit en passant, au bail, où le propriétaire et le locataire s'entendent sur les services de santé et services sociaux à offrir. Et donc on a partagé notre vision commune sur les rôles et responsabilités et on a travaillé un plan d'action commun, très clairement, où eux avaient des responsabilités, nous, on en avait. Puis nous, on assurait le leadership de processus ou de collaboration interministérielle, là, si on veut, donc, dans ce sens-là, on répond bien.

Et peut-être en complément, quand on a révisé le Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés, on avait, très en amont des travaux, mis en place un comité stratégique formé de plusieurs ministères et organismes, au-delà de la Régie du logement, et ce comité stratégique là a siégé pendant tout le temps de la révision du règlement. Donc, on avait le point de vue de plusieurs ministères, dont le MAMOT, la Régie du logement comme organisme aussi. Et on va relancer, maintenant que le projet de règlement est adopté, il va être mis en vigueur le 2 avril. Dès le 5 avril, on a une nouvelle rencontre avec le comité stratégique, les mêmes partenaires de différents ministères et organismes, pour convenir d'un plan d'action pour la mise en oeuvre harmonisée, concertée du projet... du règlement, maintenant, qui est adopté.

Le Président (M. Rochon) : Merci, Mme Jobin. Ça termine ce premier bloc.

M. Fontaine a évoqué la possibilité de déposer ce plan d'action, alors, oui, en effet, nous enregistrons son dépôt. M. Fontaine, vous le remettrez au secrétariat, s'il vous plaît.

On passe maintenant au bloc d'échange avec l'opposition officielle. M. le député de Rimouski.

M. LeBel : Pour combien de temps, M. le Président?

Le Président (M. Rochon) : Vous avez 12 minutes, ce qui est inscrit devant moi, là, comme répartition.

M. LeBel : C'est bon, parfait. Bien, bonjour, tout le monde, bienvenue. Moi, peut-être en entrée de jeu, deux petites affaires. Un, ce qu'on est en train de faire là, c'est très important puis ça va être de plus en plus important. La population vieillit, il va falloir que... tous les ministères du gouvernement du Québec vont être interpellés dans plein de choses.

Déjà, moi, dans ma région, dans le Bas-Saint-Laurent, on est une personne sur quatre qui a 65 ans et plus. Tout le monde est interpellé. Au Québec, ça va être dans 10 ans que ça va arriver à ça. Dans ma région, dans 10 ans, on va être rendus à 35 %, dont... moi, je vais être là-dedans. Mais c'est un enjeu majeur sur comment on organise, comment on adapte la société à des personnes de plus en plus vieillissantes. Le problème, ce n'est pas... Ce n'est pas un problème de vieillir, c'est une belle affaire, mais il faut qu'on puisse bien vivre dans nos communautés, et les résidences, c'est un élément majeur là-dedans. Puis je parlerais aussi de... Il y a l'urbain puis il y a le rural, hein, il y a aussi... Il y a des enjeux majeurs dans le rural que ce n'est pas évident.

Ce qu'aussi ça m'interpelle, tout ça, puis je lisais les affaires, c'est... il y a un an à peu près, plus qu'un an, on travaillait sur le projet de loi pour lutter contre la maltraitance. Le député de Lévis était là, on était... Puis, quand je regarde ce qu'on est... Bon, je comprends que c'est difficile, des fois, au gouvernement, là, il y a beaucoup de choses à faire, mais j'avais l'impression qu'on allait plus vite un peu. Quand on me dit qu'on est encore en train de travailler sur des guides, c'est correct, mais il y a vraiment urgence. Puis, quand on travaillait sur la maltraitance, on se disait... on nous montrait comment c'était compliqué pour des personnes aînées de défendre leurs droits, qu'il y avait plein de portes, on pouvait s'adresser à la régie, à une autre place, à une autre place. C'était tellement compliqué que les gens ne savaient pas où s'adresser, puis la loi devait améliorer ça. Quand je regarde ça, j'ai l'impression qu'on n'est pas encore rendus là, qu'on a amélioré vraiment... Puis je me mets dans la peau des personnes aînées, ce n'est pas facile avoir accès puis être capable de défendre tes droits.

Dans la recommandation 1, bien, ça tourne autour des guides. Je trouve ça intéressant, là, on avance là-dedans, après un an, c'est correct, mais je me demandais... Puis vous l'avez dit, l'importance de l'interministériel. Le Secrétariat aux aînés, est-ce qu'il est impliqué dans beaucoup d'instances interministérielles? Puis c'est quoi, leur rôle avec vous autres, le Secrétariat aux aînés, exactement?

Le Président (M. Rochon) : M. Fontaine.

M. Fontaine (Michel) : M. le Président, si vous acceptez toujours, je vais demander à Mme Jobin de répondre à cette question, qui est en relation quotidienne avec eux autres.

Le Président (M. Rochon) : Bien entendu. Mme Jobin, sous-ministre adjointe à la Direction générale des services sociaux.

Mme Jobin (Lyne) : Merci. Effectivement, je vous dirais, presque la totalité de nos travaux qui concernent les personnes aînées, on les travaille en... si ce n'est pas en collaboration étroite, on les consulte et ils nous consultent. On est vraiment toujours conjoints sur des grandes politiques, des grands projets d'entente, des projets de règlement. Par exemple, l'utilisation des caméras dans les CHSLD, on a travaillé ça de façon très, très conjointe. Vraiment, les enjeux qui concernent les personnes âgées puis les grandes démarches gouvernementales de projets de loi, règlements, plans d'action

ou programmes, on est en très, très, très étroite collaboration. Et eux vont porter davantage, évidemment, des grandes orientations plus générales pour la santé et le bien-être de façon plus globale; nous, on va travailler, bien sûr, tout ce qui touche la qualité des soins et des services qui sont offerts par nos établissements, mais éventuellement aussi par des partenaires externes en collaboration avec les établissements. Donc, on est vraiment sur l'offre de services de santé et services sociaux, alors qu'eux vont être, plus souvent qu'autrement, sur des grandes orientations générales.

Le Président (M. Rochon) : M. le député de Rimouski.

M. LeBel : Merci. Alors, sur la loi n° 115, sur la lutte à la maltraitance, vous êtes en lien avec eux autres pour qu'on puisse arriver à des résultats.

Mme Jobin (Lyne) : Oui, absolument.

M. LeBel : La recommandation 2, tu sais, on dit qu'il faut... puis ça, c'est encore... ça a fait partie à toutes les discussions qu'on avait eues sur la maltraitance, là, tu sais, on demande juste aux gens de diffuser puis de rendre disponibles des règlements d'immeubles à des gens qui ont besoin d'être informés, le ministère dit qu'il considère que l'article 37 du Règlement sur la certification répond à la recommandation. Mais l'article 37, si je lis, ça dit : «L'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit offrir et maintenir, pendant toute la durée du bail et sans augmentation de coût ni diminution d'intensité, l'ensemble des services qui sont prévus au bail ainsi qu'à son annexe.» Vous pensez vraiment que c'est suffisant pour informer les gens, qu'un article comme ça, c'est suffisant pour que les aînés aient l'information requise?

Mme Jobin (Lyne) : En fait...

Le Président (M. Rochon) : Alors, Mme Jobin.

Mme Jobin (Lyne) : Oh! excusez-moi.

Le Président (M. Rochon) : Allez-y, Mme Jobin.

Mme Jobin (Lyne) : Excusez-moi. En fait, c'est un élément de réponse, mais, au-delà de ça ou plus que ça, dans la mise en oeuvre du Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés, on a à développer de la formation avec notre réseau, avec les partenaires, et on a à développer un manuel d'application du règlement. Et, dans le manuel d'application du règlement, on va aller plus loin de façon plus concrète sur qu'est-ce que ça veut dire et quels liens on fait en lien avec la recommandation 2.

Le Président (M. Rochon) : M. le député de Rimouski.

M. LeBel : Pour ça, il faut savoir qu'est-ce qui se passe dans les résidences, il faut être sur le terrain, voir les résultats. Il y a combien d'inspecteurs, au ministère, qui visitent ces résidences-là annuellement?

Le Président (M. Rochon) : Alors, la réponse, Mme Jobin.

Mme Jobin (Lyne) : Oui. Pour le combien précisément, je dois demander aux collègues, par exemple.

M. LeBel : Dans le fond, j'aimerais ça savoir combien de personnes, parce qu'il faut... c'est vraiment... Il y en a de plus en plus, puis il va y en avoir encore de plus en plus, ça fait que vous êtes-vous équipés pour vraiment aller les visiter? Puis combien on peut en visiter par année pour voir exactement est-ce qu'on respecte l'article 37 puis les vœux que vous avez?

• (15 h 50) •

Mme Jobin (Lyne) : ...d'application. M. le Président, est-ce que vous permettez aussi que je donne la parole à ma directrice générale adjointe, vu qu'on est sur des éléments plus opérationnels, s'il vous plaît? Merci.

Le Président (M. Rochon) : Bien sûr. Alors, Mme Natalie Rosebush.

Mme Rosebush (Natalie) : Oui, merci. En fait, peut-être, juste pour revenir à l'article 37, c'est sûr qu'à l'article 37, ce qu'il précise dans le nouveau règlement, c'est qu'avant la conclusion d'un bail l'exploitant doit remettre un document d'accueil. Le document d'accueil comprend le règlement sur l'immeuble. Et ça, c'est des éléments qui sont précisés, justement, dans le manuel d'application du règlement qu'on va sortir très, très bientôt, là, on attendait la publication, dans le fond, du nouveau règlement.

Pour la question des résidences privées pour aînés, chacun des CISSS et des CIUSSS sont responsables de la certification des résidences privées pour aînés — donc, il y en a dans toutes les régions du Québec — et doivent assurer le suivi, le soutien à l'ensemble des exploitants et faire des vérifications, également. En plus de ça, lorsqu'il y a une demande pour une certification ou dans le cas d'un renouvellement d'une certification, on a Agrément Canada qui va faire des visites pour s'assurer est-ce que l'exploitant, par exemple, si c'est une recertification, répond toujours aux exigences du règlement. Donc, en tout temps, on a nos responsables et nos répondants des CISSS et des CIUSSS qui sont en lien

avec l'ensemble des exploitants de RPA. Il y a les inspecteurs du ministère également qui peuvent aller faire des visites, et ça, c'est des visites non annoncées, là. De façon régulière, ils couvrent l'ensemble. Et on a également Agrément Canada qui fait les suivis. Bien entendu, ça n'enlève pas les autres acteurs qui sont concernés par les résidences privées pour aînés, les autres partenaires comme les inspecteurs de la Régie du bâtiment, du MAPAQ, etc. Donc, il y a d'autres collaborateurs, bien entendu, qui sont concernés par les résidences privées pour aînés.

Le Président (M. Rochon) : Merci. M. le député de Rimouski.

M. LeBel : Bien, c'est un peu ça. Je me souviens de tous nos débats autour de la loi n° 115 sur la maltraitance, c'est un peu ça, quand il y a beaucoup d'acteurs, souvent on finit qu'on ne sait plus exactement c'est quoi, la situation. Quand il y a beaucoup de monde qui s'en... Ça m'intéresse de savoir, dans un CISSS, là, mettons — mettons que je prends celui de chez nous, dans le Bas-Saint-Laurent — il y a combien de personnes qui sont affectées à visiter ou à inspecter les RPA, et c'est quoi, leur mandat. Est-ce qu'il faut qu'ils inspectent l'ensemble à chaque année, annuellement? Comment ça fonctionne?

Le Président (M. Rochon) : Mme Rosebush, ou Mme Jobin, ou M. Fontaine.

Des voix : Ha, ha, ha!

Le Président (M. Rochon) : Alors, le sous-ministre lui-même.

M. Fontaine (Michel) : Bien, juste en introduction, c'est important de mentionner cette situation : il faut aussi savoir que, dans ces résidences-là, nous, comme c'est considéré comme une résidence naturelle, on est en services de soins infirmiers, souvent, ou d'autres, selon les besoins. Et là il y a toute la démarche... ces personnes-là, qui sont des gens — vous avez mentionné votre CISSS du Bas-Saint-Laurent, là — qui sont souvent des infirmières, des préposés, tout ça, ils sont aussi les yeux et les oreilles du CIUSSS ou du ministère parce qu'ils sont autorisés à nous dénoncer, entre guillemets, là, des situations, par exemple, qui existeraient. Au lieu d'attendre une année pour aller faire l'évaluation ou aux six mois, c'est presque quotidien, là, parce qu'on est dans des résidences qui exigent souvent... c'est des personnes qui sont quand même un peu hypothéquées, règle générale, là, donc qui exigent aussi le soutien à domicile comme s'ils étaient à domicile, chez soi, là. Donc, ces personnes-là, dans leurs rapports, peuvent nous faire toutes sortes de commentaires ou... du fait que ça nous amène à aller visiter cette situation-là s'il y a lieu. Parce qu'ils sont chez eux, là, il faut penser de cette façon-là aussi.

Puis peut-être aussi, on ne l'a pas dit au départ, là, mais nous autres... l'objectif premier du ministère de la Santé et des Services sociaux, c'est avant tout de maintenir les gens à domicile, y compris les RPA, qui sont leurs domiciles. Donc, ça, c'est important que tout le monde sache que c'est un objectif majeur, là, pour le ministère de la Santé et des Services sociaux. Et mes collègues peuvent compléter, si vous le souhaitez.

Le Président (M. Rochon) : Alors, Mme Jobin.

Mme Jobin (Lyne) : Oui. Les collègues ont les données plus quantitatives recherchées, certaines données, là. En fait, dans chacun des établissements, il y a un inspecteur responsable puis un répondant d'inspecteur, donc deux personnes dans chaque établissement qui sont responsables comme inspecteurs, et au ministère il y a une équipe de six inspecteurs aussi qui viennent...

M. LeBel : ...

Mme Jobin (Lyne) : CISSS et CIUSSS, oui.

M. LeBel : Ça fait que, dans le Bas-Saint-Laurent, j'aurais un inspecteur ou deux.

Mme Jobin (Lyne) : Et un répondant à l'inspecteur, deux personnes, et six au ministère. Et ces inspecteurs-là ont un rôle d'inspection, dans le fond, ils y vont systématiquement, dans la période de quatre ans de certification, au moins une fois, mais ça ne veut pas dire qu'ils n'y vont pas plus, et ils y vont dès qu'il y a une situation problématique qui se présente clairement, autant au niveau territorial qu'au niveau du ministère, quand il y a des situations problématiques. Ils peuvent y aller à l'aveugle aussi, sans préavis.

Et peut-être vous dire un dernier élément, si vous permettez, c'est qu'il y a des équipes de soutien à domicile aussi. Il y a des équipes de soutien à domicile qui sont en lien constant avec les résidents des résidences privées pour aînés, donc qui sont au fait de ce qui se passe dans la résidence et qui sont très accueillants aussi dès qu'il y a des problématiques ou des préoccupations, de la part des résidents, qui peuvent être soulevées ou de la part des employés, le cas échéant.

Le Président (M. Rochon) : 45 secondes, M. le député de Rimouski.

M. LeBel : Bien, moi, je trouve que rajouter aux infirmières, qui sont déjà pas mal débordées, un mandat de regarder puis de faire respecter l'article 37, c'est beaucoup, là. Mais je sais que ce n'est pas exactement ce que vous avez dit, mais c'est beaucoup.

Une personne pour faire de l'inspection dans un CISSS... Moi, chez nous, on a fermé une résidence. Ça a un impact majeur sur le monde, là, puis les gens du CISSS ont agi rapidement, là. Ils ont quand même... et c'est 65 personnes de... la moyenne d'âge, c'est ça, 65, 70 ans, qui se sont ramassées dans... Ça fait qu'il faut replacer tout ce monde-là. Ça fait que c'est pour ça que je me dis... Puis ce sera des cas qui existeront de plus en plus. Je ne suis pas sûr qu'un inspecteur par CISSS, dans une grande région comme le Bas-Saint-Laurent... je ne suis pas sûr que c'est assez.

Le Président (M. Rochon) : Cela met fin à ce bloc d'échange. Nous allons revenir du côté du parti ministériel. M. le député de Montmorency.

M. Bernier : Merci, M. le Président. Alors, bon après-midi à tous, Mme Rinfret et votre équipe, M. Fontaine, Mme Jobin et votre équipe, et M. Croteau, accompagné de M. Gaudreau. Vous avez mentionné, M. Croteau, tout à l'heure, que le président ou la présidente de la régie — c'est un président, une présidente? — ...

M. Croteau (Marc) : C'est une présidente.

M. Bernier : ...présidente de la régie n'était pas présente. Ce que j'ai eu comme information, c'est que cette information-là avait été acheminée à la fin de janvier par le secrétaire parlementaire et que, par la suite, une fois l'ordre du jour expédié, il était prévu qu'il devait être présent ici cet après-midi.

Le Président (M. Rochon) : Alors, c'est une question, alors, qui est adressée à M. Marc Croteau.

M. Bernier : Donc, je ne sais pas, pourquoi il n'est pas ici?

M. Croteau (Marc) : Bien, écoutez, j'ai eu une rencontre avec le président hier parce que je vais... Je pense, même, dans la version initiale de l'allocution que j'ai fait parvenir aux membres de la commission, j'avais inscrit que M. le président y était. Effectivement, M. le président a fait part hier que la commission ou les membres... Je vais vous lire exactement le courriel qu'il a eu : «Bonjour, M. Simard. Comme discuté plus tôt, je vous confirme que le comité directeur de la Commission de l'administration publique a convenu de ne pas convoquer la Régie du logement en audition publique dans le cadre de ce mandat. Pour toute information supplémentaire», etc.

Bon, en discutant avec le président hier... Le président est dans une position, aussi, assez délicate, hein? C'est un tribunal, d'abord, et puis il y a toujours le risque, lorsque... La ligne, elle est très fine entre ses propos à l'intérieur d'une commission et l'interprétation de ces propos-là comme étant une décision qui pourrait, par la suite, être soulevée lors d'auditions.

Le Président (M. Rochon) : M. le député de Montmorency.

M. Bernier : ...nous sommes habitués d'avoir des gens qui sont sur la ligne très fine. Je pense que, comme parlementaires, ce n'est pas la première personne qu'on recevait sur les lignes fines. Moi, avec les quelques années d'expérience que j'ai et les commissions parlementaires que j'ai présidées, j'ai reçu des gens sur des lignes encore plus fines que ça. Donc, ça aurait été intéressant parce que... Moi, je vais vous poser une question : Vous faites quoi, au ministère des Affaires municipales, en ce qui regarde ce dossier? Quelle est votre responsabilité, ou quelles sont les activités que vous avez à faire, ou quelles sont les actions que vous avez à faire en regard de ce dossier?

Le Président (M. Rochon) : Alors, M. Croteau.

• (16 heures) •

M. Croteau (Marc) : Écoutez, le ministère a subi une évolution assez marquée à partir du mois de novembre, à l'égard de l'habitation, avec le remaniement ministériel qui a fait en sorte que Mme Thériault s'occupe de l'Habitation et Protection des consommateurs. Ça a fait en sorte que le ministère a dû aussi s'adapter parce qu'on n'a pas d'expertise en habitation telle quelle. Vous comprendrez que l'expertise au niveau de l'habitation sociale, par exemple, là, c'est à la SHQ, qui relève du ministre. L'expertise, au niveau de l'application du Code civil, à l'égard des baux se retrouve à la Régie du logement, comme c'était le cas avant même le remaniement.

Le remaniement a fait en sorte qu'on a ajouté la Régie du bâtiment, qui a aussi son niveau d'expertise à l'égard du code du bâtiment, et certains dossiers qui ont aussi été ajoutés à la responsabilité de Mme la ministre et duquel, maintenant, sont la responsabilité du ministère, notamment le dossier sur l'encadrement des immeubles à condos et aussi les immeubles publics, accessibles au public, construits avant 1976 qui ne sont pas assujettis au code du bâtiment afin d'offrir un accommodement pour les personnes à mobilité réduite. C'est un dossier qui était, à ce moment-là, au ministère du Travail, si je ne me trompe pas. Donc, ces responsabilités ont été dévolues au ministère. Depuis ce temps, on a ajouté la fonction habitation aux responsabilités du sous-ministre adjoint à l'aménagement et à l'urbanisme. Et le rôle qu'on assume, c'est un rôle de coordination, un rôle d'assumer et de s'assurer surtout que le cheminement des dossiers, que ce soit de la RBQ, de la SHQ ou de la Régie du logement... que le cheminement visant des modifications législatives, etc., on en fasse le suivi et s'assurer qu'ils sont menés à bon port pour la réalisation des modifications qui sont nécessaires, des demandes au Conseil du trésor qui sont nécessaires et des décisions qui doivent être prises par le Conseil des ministres, on assure le cheminement au ministère.

Le Président (M. Rochon) : M. le député de Montmorency.

M. Bernier : Vous comprenez que c'est fort complexe, hein? La personne, là, qui quitte sa résidence et qui décide d'aller demeurer dans un de ces établissements-là, elle, ce qu'elle a besoin, c'est de comprendre et l'accompagnement. Dans plusieurs cas, que ce soit au niveau du bail ou au niveau de la réglementation, je pense que, s'il y avait une compétition avec les produits d'assurance, je ne sais pas qui pourrait gagner par rapport aux petites écritures, puis à toutes ces choses-là.

Vous comprenez que, nous, notre préoccupation, c'est d'être capables de simplifier la vie de ces gens-là, parce que ça commence... la première étape, c'est au moment où elle doit signer un bail, O.K.? Donc, la première étape, c'est d'être capable de comprendre ce qu'elle va signer, O.K.? Et la deuxième étape, c'est de comprendre également la réglementation à laquelle elle devra se confronter ou se comporter.

Donc, par rapport à tout ça, moi, je pense qu'un organisme... si ce n'est pas le ministère des Affaires... de la Santé qui s'occupe de ça, c'est un organisme quelque part qui doit être capable de prendre ces responsabilités-là. On doit être capables, à un moment donné, de faire un genre de... Il existe... Bien sûr, les baux sont standardisés au Québec, mais je pense que, dans le cadre de ce genre d'établissements là, on pourrait simplifier la vie de bien du monde, O.K., puis je pense que c'est l'objectif qu'on vise.

Quand, dans la recommandation 1, on demande de donner de l'information, Mme la Protectrice du citoyen, ce qu'on veut avant toute chose, nous, c'est de simplifier la vie de ces gens-là puis qu'ils soient capables de comprendre d'une façon simple ce sur quoi ils vont mettre la griffe, O.K., et parce qu'après ça c'est fait.

Donc, moi, ce que je crois... Je regarde les recommandations qui sont faites. Vous avez mentionné, en ce qui regarde la recommandation avec l'élargissement de la portée de certaines décisions de la Régie du logement à l'ensemble des locataires d'un même logement quand, à un moment donné, il y a une contestation par rapport à une de ces clauses-là puis qu'ils se présentent, ils doivent se présenter un à un, puis c'est un à un qu'ils vont avoir la décision rendue par la régie. Sauf que, si on fait le calcul, le nombre de mois que ça prend avant d'être entendu par la régie, il y a de fortes chances que ça va être la succession qui va se présenter dans bien des cas parce que la moyenne d'âge est de 83 ans, hein, dans les résidences pour personnes âgées.

Je pense qu'il faut trouver un moyen, là, de simplifier la vie du monde là-dedans puis d'être capables qu'au moment où une décision est rendue dans un établissement par rapport à une... que ce soit au niveau du coût d'augmentation des loyers, par rapport au niveau des services, du coût des services, ces choses-là, de l'appliquer à l'ensemble de l'édifice parce que, si le monsieur ou la madame qui est assis dans son logement puis que, lui, ses enfants, ils n'y vont pas ou d'autres personnes qui peuvent en prendre charge, ils n'y vont pas, puis il est tout seul, il n'aura jamais rien, lui. Il va toujours rester tout seul, puis il n'aura absolument rien parce que lui n'osera pas se lever puis aller se présenter devant la Régie du logement.

Moi, ce que je souhaite... Puis, je peux vous dire aussi que, dans plusieurs cas, les parlementaires qui sont ici, là, ces cas-là, là, on les retrouve où vous pensez? Dans nos bureaux de comté, O.K.? Puis là nous autres, là, on essaie, là, de démêler tout ça, là, O.K.? C'est quel ministère? C'est quel organisme? C'est quelle entente? Comment ça va fonctionner? Qu'est-ce qui va se passer? Tu sais, le gouvernement essaie... les gouvernements ont essayé, au cours des dernières années, de simplifier la vie des entrepreneurs en créant des guichets uniques. Mais ça, c'est loin d'être un guichet unique, là, parce que, si ça concerne les services, c'est le ministère, si ça concerne la signature du bail, c'est la régie, si ça concerne une augmentation, on ne sait pas c'est qui qui va rendre une décision à un moment donné, tu sais. Donc, c'est ça, la situation actuelle, tu sais.

Vous savez, quand on est en période pour les rapports d'impôt, là, les rapports d'impôt les plus complexes, c'est ceux des personnes âgées parce qu'ils ont toutes sortes de programmes, toutes sortes de possibilités puis, quand vous faites le rapport d'impôt d'une personne âgée, c'est assez compliqué. Mais faudrait être capables aussi de leur simplifier la vie, puis c'est ce qu'on vise comme objectif.

Moi, ce j'aimerais vous entendre, M. Croteau, c'est qu'est-ce que vous pouvez faire, là, pour améliorer les choses, qu'est-ce que vous pouvez amener, là. Oui, la régie est là, là, mais qu'est-ce que vous pouvez faire, comme ministère, là? Suite aux nouvelles responsabilités, suite à la nouvelle ministre, suite aux nouveautés que vous nous avez mentionnées, qu'est-ce que vous pouvez faire?

Le Président (M. Rochon) : Alors, M. le sous-ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire.

M. Croteau (Marc) : M. le Président, la ministre Thériault, d'abord, a rencontré le Protecteur du citoyen, a échangé longuement. Elle adhère aux objectifs visés ici, c'est-à-dire la simplification puis l'encadrement beaucoup plus simple pour les citoyens qui doivent habiter dans une RPA. Elle a même demandé à voir si... et quel rôle que pourrait jouer l'Office de la protection du consommateur, par exemple, parce que, là, on parle de services, est-ce qu'il y a un lien à faire, et tout, et tout. Il y a eu des analyses qui ont été faites au niveau de l'office dans ce sens-là, malheureusement avec une conclusion qui rendait difficile l'application au niveau de l'office.

Il y a sûrement des choses à faire. Je vais vous le dire, et je vais le dire ouvertement, dans un dossier comme celui-ci, c'est souvent un dossier qui est la responsabilité de plusieurs personnes et, comme souvent les dossiers qui sont une responsabilité de plusieurs personnes, de plusieurs ministères, de plusieurs organismes, c'est un peu l'affaire de personne. Et puis il est clair que, pour un dossier comme celui-ci qui touche un grand nombre de ministères, et évidemment, si on regarde la recommandation 7 et on analyse juridiquement, M. le Président, est-ce que l'application se fait, ou la 5, de dire qu'une décision s'applique à tout l'immeuble, l'avocat va nous dire : Écoute, on regarde ça, et puis, effectivement, ça ne rencontre pas les obligations en droit, on ne peut pas appliquer un jugement à un par rapport à l'autre, etc.

Mais ce qui ressort quand on regarde ça froidement, c'est que c'est un dossier qui touche plusieurs personnes, plusieurs ministères, plusieurs responsabilités. Et, dans un dossier comme ça, il faut être capables de définir qui, maintenant, va prendre et assumer le rôle de meneur de claque pour mobiliser tout le monde, amener tout le monde à bon port, ce qui ne veut pas dire que chacune des recommandations sont rencontrées à la hauteur ou avec les suggestions qui s'y retrouvent dans le document, mais sans aucun doute qu'on pourrait avoir des solutions, M. le Président.

Le Président (M. Rochon) : Merci, M. Croteau. On va maintenant passer au bloc d'échange avec la deuxième opposition. Alors, je cède la parole au député de Lévis.

M. Paradis (Lévis) : Merci, M. le Président. Oui, c'est important, puis on a tous... on devrait et on doit tous avoir le même objectif. Moi, en tout cas, ce que je comprends de notre rencontre d'aujourd'hui avec toute l'équipe — que je salue, bien sûr, les collègues également — c'est de faire en sorte qu'on facilite la vie à nos aînés en résidences privées pour aînés parce que c'est ce à quoi on s'adresse.

J'ai une drôle d'impression... puis vous venez de le dire, M. le sous-ministre, il y a deux instants, ça va prendre une meneuse de claque. Moi, je dis : C'est comme une équipe de hockey, on rentre dans les séries, là, ça prend un capitaine. Il n'y a pas de capitaine. À un moment donné, là, c'est la confusion. Je ne sais pas, le sentiment que j'ai là, maintenant, c'est qu'il y a des évidences auxquelles on doit s'adresser, puis on n'y arrive pas. Quand je regarde le rapport, quand je regarde les recommandations, malheureusement, je vois qu'à la première ça avance, bien qu'à ce chapitre-là je vais avoir une première question très courte et très simple à répondre. On vient de nous dire qu'en ce qui concerne le guide, sous peu, là, on serait à même de publier. Est-ce qu'il y a des dates? Y a-tu quelque chose de plus précis que ça au chapitre du guide, notamment?

Et je pose la question au sous-ministre, puis je poserai la sous-question concernant le fameux manuel, également, dont on se parle : Est-ce qu'on s'est donné des échéanciers? On a-tu une date limite, là? Il va falloir qu'on produise, sinon, bien, on est en retard, ça ne marche pas. Déjà, que ça me semblait long. Moi, personnellement, j'aimerais que tout soit fait rapidement. À cette première-là, ensuite je continuerai.

Le Président (M. Rochon) : Alors, M. Fontaine.

M. Fontaine (Michel) : Alors, M. le Président, effectivement, la date prévue était le 31 mars. Je dis «était» parce que vous allez trouver que ça s'allonge encore. Mais, comme M. Bernier le disait, quand on a vu le guide, on le trouve trop compliqué, trop complexe, puis on ne veut pas, justement, continuer dans cette démarche-là; pour les personnes âgées, on veut que ce soit simple.

Donc, on réunit à nouveau tous nos partenaires, parce que le Secrétariat aux aînés est avec nous là-dedans, là, la Régie du logement, etc., pour alléger ce guide-là, puis on va se donner une priorité absolue. Ça devrait peut-être prendre un autre mois, mais on aime mieux se donner ce mois-là additionnel pour rendre un guide simple que d'avoir... parce que, quand tout le monde y a travaillé, là, on arrive avec un guide, là, que, si j'étais une personne âgée, je ne suis pas certain que j'aurais le goût de lire ça du tout.

Le Président (M. Rochon) : M. le député de Lévis.

• (16 h 10) •

M. Paradis (Lévis) : Je comprends, puis en même temps, très honnêtement, ça m'inquiète aussi. C'est un processus, c'est une élaboration qui doit mener à un outil essentiel, ne partons rien que de là. Alors, vous êtes plusieurs, parce qu'il y a plusieurs informations qui doivent tomber là-dedans, puis vous vous rendez compte, alors qu'on est au départ de la course, là, que ce n'est pas lisible. Bien, vous me dites : Regarde, moi, je ne m'embarquerais pas là-dedans, tu sais, ce n'est pas le livre de chevet qu'on souhaite, c'est compliqué. Mais c'est ça que je comprends. Je caricature, là. Je ne veux pas vous mettre des mots dans la bouche, mais vous venez de me dire, enfin, qu'on va être obligés de retourner sur la planche à dessin.

Là encore, je m'étonne. Je m'étonne que, dans un processus aussi important, avec un élément de base d'où tout démarre, on n'ait pas eu l'occasion de jeter un oeil sur la complexité de ce qu'on voulait rendre facile. Et ça, moi, ça me dérange. Quand on est dans une entreprise de graphisme, qu'on décide de faire faire quelque chose, à un moment donné on voit le dessin au fur et à mesure puis on dit : Cette couleur-là, elle ne va pas, mais ce n'est pas le jour où on décide qu'il faut qu'il sorte puis qu'on affiche que, là, on dit : Il faut recommencer. Moi, ça me dérange parce que plus vite on ira, plus vite on l'aura, mieux ce sera. Mais là c'est, encore une fois... Et je comprends, ça amène l'autre complexité de ce dont on est en train de se parler.

Là, je reviens à la question de M. le sous-ministre, M. Croteau, ça prend un capitaine. Alors, on vient de se le faire dire, c'est l'exemple le plus probant. Plusieurs personnes, des choses à amener, complexes, puis là il faut revoir puis se reparler davantage. Si on n'a pas cette façon de faire là, si on ne désigne pas le capitaine pour atteindre les objectifs, on va avoir de la misère. Puis la crainte que j'ai, c'est qu'à un moment donné... puis là on ne cherche pas de coupables, on n'est pas là pour ça, on n'est rien que là pour faire avancer les choses, mais moi, j'ai peur qu'à un moment donné on finisse par se lancer la balle, parce qu'une recommandation importante qui n'est pas atteinte à sa juste valeur ou à ce qu'elle devrait être, soit il y a quelqu'un qui va dire : Qui n'a pas fait la job?

J'entends le sous-ministre qui dit : Le ministère de la Santé, on a des actions à faire, ce n'est pas tout sur nos épaules, puis le vôtre, c'est la même chose, puis là la régie, c'est la même chose. Mais au bout du compte, moi, c'est parce que j'aimerais ça qu'à toutes les recommandations qui ont été exposées on puisse dire : C'est satisfaisant, on est en marche, et ce n'est pas le cas, alors peut-être qu'il faudrait resserrer à ce niveau-là. Manuel d'utilisation, je le parlais, je

pense que Mme Jobin aussi l'a abordé, à ce chapitre-là, est-ce que, ça aussi, vous êtes en élaboration? Évidemment, je comprends que le nouveau règlement fait en sorte que... mais, je veux dire, est-ce que là, par exemple, on est sur la veille de... oui?

Le Président (M. Rochon) : Mme Jobin, juste avant que vous n'interveniez, tout à l'heure le sous-ministre a souhaité que les parlementaires puissent prendre connaissance du plan de travail conjoint, mais nous observons qu'il s'agit d'un document confidentiel, il ne sera donc pas déposé officiellement à la commission. Parce qu'il y a une distinction entre les documents déposés, versés au dossier de la commission et les documents, là, portés à l'attention des parlementaires. Je tenais à signaler, là, nous ne savions pas et vous ne l'avez pas mentionné non plus, le caractère confidentiel, jusqu'ici, du document, puisqu'il s'agit d'un plan de travail. Votre réponse, Mme Jobin... Oui, M. Fontaine d'abord.

M. Fontaine (Michel) : M. le Président, juste avant, c'est en filigrane, le «confidentiel». On pourra le retirer parce qu'il n'est plus confidentiel.

Document déposé

Le Président (M. Rochon) : Ah bon! Alors, bien, voilà. Alors, il est donc possible de le déposer officiellement. Bien, voilà. Alors, voilà, jamais un document n'a jamais été rendu public aussi rapidement, partant de confidentiel à ouvert au public en général. Alors, Mme Jobin, je vous cède la parole.

Mme Jobin (Lyne) : Merci, M. le Président. En fait, peut-être une précision par rapport au guide, il est... ils sont, parce qu'au départ c'était un guide, mais finalement il a été convenu de faire un guide pour les résidents, un guide pour les propriétaires, c'est porté par le Secrétariat aux aînés. Effectivement, on est très collaborateurs, et l'idée d'avoir peut-être un mois supplémentaire, c'est qu'il y a beaucoup de contenu, et plutôt que de n'en faire qu'un document, on va produire des fascicules. Donc, on est plus dans une question d'édition pour qu'elle soit plus accessible pour les aînés, mais on n'est pas à reprendre du contenu. On n'est absolument pas à recommencer, c'est une question de peaufinement d'édition, si je peux me permettre.

Et l'autre manuel, dans un mois, il sera prêt. Je vous rappelle que le Règlement sur la certification est mis en vigueur le 2 avril, et on est en train de finaliser le manuel, qui va être prêt dans un mois. Et à travers ça on a une rencontre avec un comité stratégique pour soutenir la mise en oeuvre du règlement avec un ensemble de ministères et organismes concernés.

Une voix : ...

Mme Jobin (Lyne) : C'est le 5 avril, oui.

Le Président (M. Rochon) : M. le député de Lévis.

M. Paradis (Lévis) : Je comprends. Merci pour la réponse. Vous savez que, dans le domaine, et quand on parle, et quand on reçoit... et le collègue en parlait il y a deux instants, quand une problématique survient, qu'un aîné vulnérable ne comprend plus ce qui se passe, quand il n'y a plus de lumière au bout du tunnel, oui, vous avez raison, la plupart du temps, il s'adresse à nos bureaux de comté, puis nous avons la tâche de l'aiguiller le plus facilement possible. Mais vous le savez également, je sais que vous êtes conscients de ça parce que vous le vivez aussi, il n'y a pas un être humain sur terre qui, actuellement, compte tenu de la pyramide démographique, n'aura pas et n'a pas un parent duquel il doit s'occuper. Ce sera comme proche aidant dans sa résidence ou dans une autre résidence. Puis là on n'est même pas dans le jeu de tenter d'en trouver une, puis la meilleure, puis est-ce que ça répond aux besoins. Vous savez qu'un aîné qui vient nous parler, là, en résidence privée avec des services offerts, ça passe par toutes les catégories, là. C'est des choses qui sont extrêmement dramatiques, qui peuvent toucher de la maltraitance, puis ça peut être jusqu'à ce que : Je suis-tu obligé de payer les repas si ça ne me tente pas? Puis même ça, là, aussi terre à terre que ce soit, il y a des aînés qui ne savent pas ce qu'ils sont obligés d'assumer puis de payer dans un bail. C'est pour vous dire que ce n'est pas simple non plus. Et là il va falloir, quelque part, je pense... je ne sais pas si... en tout cas, assurément, on aurait des suggestions, vous en avez peut-être, mais il va falloir créer quelque chose, se doter d'un comité particulier pour faire en sorte qu'on puisse devenir le capitaine de toutes ces actions-là, parce que, moi, c'est ma crainte de faire en sorte que ce soit long à intervenir, puis, je veux dire, dans ces situations-là, toujours, le temps presse.

Je reviens sur un truc très, très particulier, puis on va l'aborder souvent... chacune des recommandations. Qu'est-ce qui rendait difficile la proposition et la recommandation de faire en sorte qu'une décision, dans un contexte de clause contraire à l'ordre public, puisse être également partie prenante d'autres résidents qui pourraient vivre la même situation plutôt que de répéter un processus qui est déjà très long pour des aînés, puis souvent certains laisseront tomber la folle aventure? Ce ne sont que des notions juridiques?

Le Président (M. Rochon) : M. le sous-ministre aux Affaires municipales et à l'Occupation du territoire, M. Croteau.

M. Croteau (Marc) : N'étant pas spécialiste, j'ai demandé quand même des précisions quant à la recommandation 5, et la réponse qu'avait soumise la Régie du logement, je vais vous en faire la lecture : «La recommandation va à l'encontre

de plusieurs principes juridiques. Premièrement, nul ne peut plaider pour autrui. Le fait qu'un locataire ait l'intérêt pour plaider en son nom la cause des autres locataires d'un immeuble serait contestable.

«Deuxièmement, la recommandation mettrait en péril le principe à l'effet relatif d'une décision judiciaire. Les décisions ne peuvent avoir d'effet qu'entre les personnes spécialement concernées par le litige ou directement visées par les conclusions d'un jugement. Qu'arriverait-il, d'ailleurs, si la situation de deux locataires n'était pas identique, si les clauses de leur bail n'étaient pas libellées de la même façon? On peut aussi se demander si la décision s'appliquerait seulement aux locataires actuels ou également aux locataires éventuels.

«Troisièmement, nul ne peut se faire justice soi-même. Seuls les tribunaux peuvent statuer sur les droits et obligations des [judiciaires].

«Et quatrièmement la recommandation porte atteinte à la règle audi alteram partem, en vertu de laquelle chaque personne a droit à une défense pleine et entière. Il faut donner l'occasion à chacun de se faire représentation.

«Finalement, la question est de savoir si, après une première décision, le principe de la chose jugée s'appliquerait à l'égard de tous les locataires. Si la réponse était négative, un second locataire pourrait introduire son propre recours et gagner sa cause. On pourrait alors se demander si la nouvelle décision vaudrait également pour le premier locataire dont le recours a échoué. Le cas échéant, le locateur serait en présence de décisions contradictoires.»

Voilà un peu ce qu'on m'a rédigé à partir de la Régie du logement. S'il y a des questions, évidemment, plus techniques, légistiques, on a la présence d'un avocat de la régie ici si vous avez des questions en ce sens-là, M. le député, M. le Président.

Le Président (M. Rochon) : Merci, M. Croteau. M. le député de Montmorency, on revient à un bloc d'échange avec le parti ministériel.

• (16 h 20) •

M. Bernier : M. Croteau, je ne veux pas que vous croyiez que vous êtes mon souffre-douleur cet après-midi, mais je vais revenir, je vais revenir, surtout avec le genre de réponse que vous venez de donner à mon collègue. Imaginez-vous, là, que la personne, là, qui est dans son appartement, là, puis qui a une problématique avec son loyer ou il a une problématique avec la fixation du coût des services, elle fait quoi? Tu sais, je veux dire, en ce qui regarde le ministère par rapport aux nouvelles responsabilités que vous avez, est-ce que vous croyez réellement que la régie du loyer est le bon organisme pour être capable d'aider ces gens-là? Croyez-vous réellement que c'est l'organisme qui doit être en place pour être capable... Parce que, vous savez, ce genre de construction là, O.K., puis le genre d'édifice sur lequel, de plus en plus, les gens se tournent pour obtenir une résidence, c'est en croissance, hein, c'est en croissance démographique.

Donc, si on ne met pas en place un mécanisme ou des mécanismes simples pour que les gens soient capables... Puis là je ne mets pas en doute, là, les propriétaires puis les gens qui construisent ces édifices-là, là. Ce que je mets en doute, c'est le processus pour être capables de comprendre de quelle façon on va établir le bail puis de quelle façon on va se faire respecter par rapport à la réglementation puis par rapport au coût des services. Parce qu'une personne qui va entrer dans ce genre d'édifice là, à un moment donné, va demander des services additionnels à cause de son état de vulnérabilité. Je vous l'ai dit tout à l'heure, moyenne, 83 ans. Tu sais, ce qu'on souhaite tous, à 83 ans, tous les gens qui sont ici aujourd'hui, c'est d'être parfaitement autonome, d'être capable d'aller jouer sa partie de golf puis être capable de faire ses choses tout seul. Tu sais, on souhaite tous ça, mais ce n'est pas comme ça dans la vie, et les gens continuent à vieillir. Donc, est-ce qu'on peut voir une possibilité, là, pour le ministère d'évoluer par rapport à un organisme ou par rapport à une responsabilité qui va permettre de mettre en application des éléments beaucoup plus simples que des éléments juridiques? Tu sais, quand on s'adresse à un organisme juridique, ils nous répondent avec le juridique. C'est correct, c'est leur rôle, c'est un tribunal. Mais c'est parce que, là, il faudrait aller plus loin que ça. Qu'on le fasse au point de vue d'un ensemble de la population par rapport aux locations, c'est correct, c'est leur responsabilité, mais en ce qui regarde ce milieu-là, c'est différent. Est-ce qu'on peut penser qu'on va agir différemment dans les prochains mois, dans les prochaines années?

Parce que, si je regarde le plan d'action, là, tu sais, même s'il n'est pas ici cet après-midi... je ne lui en veux pas, c'est sa décision, mais, dans le plan de travail, c'est bien marqué : «Le ministère de la Santé et des Services sociaux et la Régie du logement sur l'utilisation du bail en résidences privées pour aînés», donc je pense qu'ils vont collaborer puis je pense qu'ils vont travailler plus qu'être assis puis juger, tu sais. Je pense qu'il faudrait qu'ils aillent un peu plus loin, là. Mais, s'ils ne sont pas capables de le faire parce que... dû à des considérations juridiques, bien, il faut passer... à ce moment-là, nous autres, comme élus, c'est d'être capables de trouver une autre solution, O.K.? Ça serait quoi, l'autre solution pour être capables de faciliter la vie des gens dans les circonstances? Parce que la personne qui va aller visiter cette personne-là, puis qui constate que, dans la signature, ou dans les services demandés, ou dans les coûts, il y a un abus, elle parle à qui?

Le Président (M. Rochon) : Alors, M. Croteau, la parole est à vous.

M. Croteau (Marc) : M. le Président, M. le député, à ma première rencontre avec la présidente, l'ex-présidente de la régie, je lui ai posé la première question que j'ai posée quand qu'elle m'a parlé des dossiers sur lesquels elle travaillait, notamment les trois recommandations ici, là, qu'on parle en question, ainsi que, par exemple, le dossier de l'économie de partage, les fameux Airbnb, comment encadrer les Airbnb, les locataires, etc. Je lui ai posé la première question, à savoir en vertu de quoi est-ce qu'elle travaillait sur ces dossiers-là, et elle m'a répondu qu'en vertu de sa responsabilité, qui est inscrite dans la loi de veiller au fonctionnement de l'application de la loi et de conseiller le ministre pour les modifications nécessaires dans l'application de sa loi. C'est ce qu'elle m'avait répondu.

Évidemment, je reviens à ce que je disais tantôt, c'est un dossier qui fait en sorte que — je vais utiliser le terme «capitaine» qui a été utilisé — à mon avis, quand je regarde ça froidement, M. le député, effectivement, il y avait eu

peut-être un manque de leadership, un manque de capitaine qui ne permettait pas de faire avancer le dossier. Est-ce que le MAMOT est prêt à le faire? C'est nouveau pour nous d'avoir le rôle élargi en habitation. Je vais vous le dire, là, je n'ai pas d'expert en logement social, on n'a pas d'expert en gestion de baux, on n'a pas d'expert au niveau de l'accessibilité des bâtiments construits avant 1976. C'est des responsabilités qui nous ont été dévolues à partir du milieu du mois de novembre. Donc, on est en train de monter ces équipes-là. Si vous me posez la question : Est-ce que le MAMOT... Si j'interprète votre question, est-ce que le MAMOT est prêt à prendre le leadership?

M. Bernier : C'est exactement la question que je veux savoir. Je comprends votre situation. C'est exactement ce que je veux savoir. Qu'est-ce que vous allez faire? Qu'est-ce qui va se passer, ou qu'est-ce qu'on peut faire, ou qu'est-ce que vous souhaitez faire par rapport à ça?

M. Croteau (Marc) : Si vous me posez cette question-là, je suis prêt à vous dire que, oui, on est prêts à prendre le leadership pour faire avancer le dossier, évidemment, avec la participation de nos collègues de la Santé, nos collègues du Secrétariat aux aînés, nécessairement avec l'expertise qu'on retrouve à la régie, parce qu'on ne peut pas construire une expertise à l'intérieur de quelques semaines. Évidemment, à cette question-là : Est-ce qu'on est prêts à assumer ce leadership-là?, la réponse est oui.

Le Président (M. Rochon) : M. le député de Montmorency.

M. Bernier : Simplement au niveau des services, je reviens à ça, là. Tu sais, bon, le coût d'un service, là, qui peut être attribué à une personne par rapport à ses besoins, ça peut varier énormément d'une résidence à une autre résidence, mais il y a sûrement moyen d'avoir une certaine uniformité. Parce que j'ai confiance à tous ces propriétaires, mais il peut y avoir, malheureusement, des abus qui arrivent. Donc, est-ce qu'il y a un code? Est-ce qu'il y a des références? Le coût d'augmentation annuel, hein, du loyer... Bon, on sait que, quand vient le temps des augmentations de loyer, il y a quand même une échelle qui est présentée pour dire : Bon, bien, vous pouvez jouer dans cette échelle-là, c'est publié un peu partout au Québec, bon. Mais, dans le cas de ces résidences-là, on ne le sait pas.

Moi, j'ai eu à assister une personne qui m'est proche dans une situation comme celle-là, puis à peu près à toutes les trois semaines, un mois, il revenait, puis il avait toujours des augmentations, tu sais. Ça fait que, là, à un moment donné, je me suis tanné, hein, je veux dire : Peux-tu me donner ta réglementation? Puis c'est quoi exactement, ton augmentation? Puis ça comprend quoi? Puis qu'est-ce qui va se passer? Tu sais, au départ, les gens arrivent, ils signent, ils disent : Bon, ça coûte tant, sauf qu'au fur et à mesure qu'ils avancent dans leur résidence ou dans leur situation, bien là, ça augmente constamment. Donc, il y a un ménage à faire là-dedans, là. Tu sais, je pense que vous êtes d'accord avec moi. Il y a un ménage à faire là-dedans pour être capables de standardiser ces choses-là. D'ailleurs, au niveau de la Protectrice du citoyen, elle le mentionne, cette chose-là, puis elle a parfaitement raison de le mentionner, parce que si... On ne sait même pas si, à l'intérieur du même édifice, si les gens paient le même prix pour le même service. On ne le sait même pas, tu sais, ou à un moment donné ils vont signer, ils vont dire : Bien, tu as tant de repas, mais qui fait la comptabilité des repas? C'est quoi, l'impact de tout ça?

C'est sur ces points-là sur lesquels je m'attarde, parce que vous allez me dire : Oui, tout à l'heure, on parlera au niveau de la santé, mais sur l'élément de base, c'est quand même un élément important, et c'est ce qui crée un stress à ces gens-là. Parce que la personne, elle reçoit son chèque puis elle a une pension à tel niveau, puis elle a tant à dépenser, puis c'est quand même important qu'elle puisse contrôler ses choses, puis elle ne veut pas se sentir abusée non plus, elle ne veut pas se sentir abusée. C'est pour ça que je pense que ça va prendre un peu plus, là, que la Régie du logement pour être capable de faire des applications là-dedans puis de répondre aux questions des gens aussi. Vous savez, mettre en ligne des informations, aujourd'hui, on le fait dans tous les domaines, c'est un domaine aussi qui peut être développé. Parce que les personnes, aujourd'hui, peu importe l'âge, utilisent leur téléphone cellulaire, utilisent leur tablette, utilisent leur ordinateur, puis ils peuvent faire une référence au moins pour avoir de l'information. Mais il me semble que tout ça est à développer, là. On est comme dans une situation, comme si on arrivait, là, tu sais, tout est nouveau, ça vient d'arriver. Donc, j'espère qu'à un moment donné il y a des gens qui vont se mettre au travail puis qui vont mettre en disponibilité toutes ces informations-là, ça va éviter aussi des conflits.

Le Président (M. Rochon) : Avez-vous une question, M. le député de Montmorency, qui ne prendrait pas plus de 1 min 15 s comme réponse?

M. Bernier : Non, je pense que ça va. Je pense que M. Croteau m'a répondu. Il m'a déterminé sa volonté, comme ministère, de le faire. À cette heure, au niveau du personnel, comme je vous dis, du personnel, des spécialistes ou des gens dans différents domaines, ça, ça se trouve. Je pense que vous avez assez d'expérience, M. Croteau, je ne suis pas inquiet de vos compétences pour être capable de monter une équipe qui est capable de répondre à ces attentes-là. Mais ce que je vous dis, c'est important, puis qu'on doit le faire le plus rapidement possible parce qu'il y a beaucoup de gens qui sont en situation... qui demandent d'avoir du soutien puis qui demandent d'avoir de l'aide.

Le Président (M. Rochon) : M. Croteau opine du bonnet, peut-être voudrait-il dire un «oui» sonore. La parole est à vous, M. Croteau.

M. Bernier : C'est ça, parce que nous autres, il faut enregistrer, ici, donc ça prend un «oui» sonore.

Le Président (M. Rochon) : La parole est à vous, M. Croteau.

M. Croteau (Marc) : M. le Président, d'ailleurs je vais vous dire que c'est sans crainte que je peux dire qu'on va assumer ce leadership-là puis je vais vous dire pourquoi. J'ai eu l'occasion d'échanger avec Mme Thériault depuis son arrivée — avec la ministre Thériault, pardon — et avec son cabinet, et la détermination et le dévouement qu'elle démontre pour l'habitation est quelque chose que j'ai rarement vu. Et j'ai eu à travailler, depuis plusieurs années, avec le ministère des Affaires municipales, et puis je suis sans crainte que j'aurai le soutien de Mme Thériault à cet égard-là.

Le Président (M. Rochon) : Merci. Je suis sûr qu'elle sera heureuse que je vous aie redonné la parole. Nous passons maintenant à nouveau à un bloc où nous entendrons l'opposition officielle. M. le député de Rimouski.

• (16 h 30) •

M. LeBel : Merci, M. le Président. Je connais quelqu'un récemment... Là, c'est le renouvellement des baux, là, puis il y a quelqu'un que je connais, dans une résidence privée pour aînés, elle est engagée, la personne, pour faire signer tout le monde, faire signer, là, les... puis là c'est quasiment un quota, là. Tu en fais quatre ou cinq, tu fais signer ça, par jour. L'après-midi, tu pars, il faut que tu en fasses signer cinq, six, puis tu roules. Puis là, souvent, les aînés, hein, ils veulent jaser, ça fait que tu rentres dans leur... puis là tu jases, tu jases, puis là, à un moment donné, tu dis : Bien là, il faudrait tu signes, puis là, woups! il signe, puis là il y a des augmentations qui vont avec ça, puis là l'aîné, il fait confiance, puis... C'est comme ça que ça marche, là. Ça fait que c'est pour ça qu'il faut soutenir les aînés. Il faut les informer de ce qu'ils sont en train de signer là puis comment... Puis ça peut être tellement compliqué. On me montrait l'exemple d'un bail hier, là, je ne me souvenais pas de ça, là, que c'était aussi compliqué que ça. Ça fait qu'il faut soutenir les aînés, il faut les informer.

Alors, recommandation 3, on parle de... puis là on le dit comme il faut, là, le constat, c'est un peu ce que je viens de vous dire, là, qu'il faut prévenir, informer, puis on parle d'un service d'assistance puis d'accompagnement aux plaintes. Je vois, dans le rapport que vous nous avez donné tantôt, à 3.3, dans le document qui était confidentiel qui ne l'est plus, on dit : «En tenant compte des résultats du projet pilote financé par le secrétariat [...] et réalisé dans les CAAP [l'aide à l'accompagnement aux plaintes auprès des résidences et des résidents,] la recommandation 3 du Protecteur du citoyen, suggérer de nouvelles pistes d'accompagnement des aînés et redéfinir le rôle des CAAP, le cas échéant», responsable du ministère de la Santé et Services sociaux. Je vois, dans le rapport du protecteur, que ce point-là, pour moi, ça n'a pas été un point très, très gros dans le plan d'action, parce que ce que vous me dites, c'est que vous n'envisagez pas de modifier le mandat des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.

Je pourrais aussi, peut-être pour l'objectif de la commission, déposer un peu le contenu de ce que c'était, les projets pilotes en question qui étaient faits dans le Bas-Saint-Laurent ou le Saguenay — Lac-Saint-Jean. Je ne sais pas si on peut le faire.

Document déposé

Le Président (M. Rochon) : Oui. Alors, le document est déposé.

M. LeBel : Tu sais, il y avait quand même des activités intéressantes, là. Ce qu'on disait, c'est : «Informer les résidents des résidences [pour personnes âgées] de leurs droits concernant leurs baux et les services; accompagner les résidents pour faciliter leur démarche auprès de la régie[...]; présenter un rapport sur l'expérimentation comprenant les résultats et les recommandations nécessaires à l'implantation de l'accompagnement des résidents à la Régie du logement dans toutes les régions du Québec[...]; proposer un plan d'action pour l'application de l'accompagnement par les CAAP.» C'est un projet pilote financé par le Secrétariat aux aînés. J'aimerais ça comprendre pourquoi... qu'est-ce qui fait que vous êtes arrivés à la conclusion que ce projet pilote là n'était pas un projet intéressant et c'est quoi, l'alternative si on veut mieux soutenir nos aînés dans tout le processus quand ils signent leurs baux puis pour défendre leurs droits. Je pense qu'il y avait quelque chose là intéressant, même financé par le gouvernement. Votre conclusion, c'est que ce n'était pas vraiment nécessaire. J'aimerais ça comprendre.

Le Président (M. Rochon) : Alors, M. Michel Fontaine.

M. Fontaine (Michel) : M. le Président, on va demander à Mme Jobin ou à Mme Rosebush de répondre à cette question plus opérationnelle.

Le Président (M. Rochon) : Alors, Mme Lyne Jobin, sous-ministre adjointe.

Mme Jobin (Lyne) : Merci. En fait, le Secrétariat aux aînés était responsable du projet pilote, comme vous l'avez bien souligné. Ils nous ont transmis une fiche d'information. Puisqu'ils n'étaient pas participants, là, à la commission, ils nous ont transmis une fiche d'information sur les conclusions du projet pilote, conclusions qu'on connaissait, bien sûr. Et, si vous le permettez, M. le Président, je pourrais lire trois brèves conclusions, trois picots, que je dirais, qui expliquent très bien pourquoi la décision a été prise de ne pas déployer à l'échelle nationale, mais par ailleurs d'assurer l'information et la sensibilisation dont vous parlez. Ce qu'ils nous disent, c'est que «le but ultime d'un projet pilote est de démontrer la pertinence d'une nouvelle formule pour répondre à un projet au terme de son évaluation. Or, le projet pilote n'a pas présenté un résultat concluant en matière d'accompagnement auprès de la Régie du logement compte tenu du peu d'intérêt des participants à judiciariser leur cause. C'est vraiment de la part des aînés qu'on a reçu des commentaires dans l'expérience

à l'effet qu'ils ne voulaient pas aller vers une judiciarisation de leur cause, mais voulaient toujours régler à l'amiable et être aidés pour régler à l'amiable et avoir surtout plus d'information. Donc, par conséquent, ils ne peuvent pas faire l'objet d'un déploiement national.

«De plus, l'organisme a indiqué que la pérennité du service devrait être assurée par un financement supplémentaire et récurrent en provenance du ministère.» Or, il n'y avait pas vraiment de prévisions sur cette base-là, compte tenu de la recommandation qui était de ne pas déployer. Et le secrétariat «questionne également la pertinence de financer la mise en oeuvre d'un service déjà offert par d'autres organismes, dont certains sont même déjà financés par des fonds publics. Dans ce contexte, et par souci de saine gestion, les comités d'accompagnement devraient plutôt être encouragés à faire de la référence vers les organismes et les ressources déjà en place», donc, l'idée étant que les aînés préfèrent être plus informés, être plus sensibilisés, et ça, les guides dont on a parlé tantôt visent spécialement ça, de manière très particulière, les droits, les responsabilités et des résidents et des propriétaires. Donc, on répond à une des conclusions du projet pilote et on encourage les centres d'accompagnement qui existent déjà de référer les personnes aux organismes quand ils en ont besoin.

Le Président (M. Rochon) : M. le député de Rimouski.

M. LeBel : Ces trois picots, ça vient du Secrétariat aux aînés, c'est leur évaluation?

Mme Jobin (Lyne) : Oui. C'est une fiche d'information qu'ils nous ont déposée, oui.

M. LeBel : O.K. Puis vous autres, au ministère, parce que vous les financez déjà, les centres d'accompagnement aux plaintes, c'est quoi, votre évaluation de cet organisme-là au Québec?

Le Président (M. Rochon) : Mme Jobin.

Mme Jobin (Lyne) : Oui, merci beaucoup. Si vous permettez, je vais demander à Natalie ou à un collègue de la Direction de l'évaluation de la qualité, peut-être?

Le Président (M. Rochon) : Alors, ce sera M. Éric Fournier, directeur général adjoint.

M. Fournier (Éric) : Bonjour. Bien, les centres d'assistance aux plaintes, c'est un des organismes qui accompagnent les usagers dans le cadre du régime d'examen des plaintes. Comme vous savez, dans tous les établissements du Québec, il y a un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui reçoit et qui traite les plaintes à l'égard des services de santé et des services sociaux dans le réseau de la santé et des services sociaux. Il y a également deux partenaires dans le cadre du régime d'examen des plaintes : les comités d'usagers, qui sont là pour accompagner les usagers qui veulent porter plainte, et également les centres d'assistance aux plaintes. Leur rôle est essentiellement d'informer les usagers sur le fonctionnement du régime d'examen des plaintes, d'aider l'utilisateur à clarifier l'objet de la plainte et rédiger la plainte au besoin, d'assister et d'accompagner l'utilisateur sur la demande à chaque étape du recours, faciliter la conciliation avec toute instance concernée et contribuer à leur soutien, à assurer la satisfaction de l'utilisateur aux services qui sont donnés. Donc, les centres d'assistance aux plaintes, on leur verse un montant de l'ordre de 4,2 millions de dollars par année qu'ils reçoivent via le Programme de soutien aux organismes communautaires. Nous, on travaille beaucoup avec eux, notamment la Fédération des CAAP, ça fait que, oui, c'est un partenaire qui est important. Par rapport aux autres partenaires du régime d'examen des plaintes, les CAAP, effectivement, sont beaucoup plus au niveau légal. On ne peut pas demander à nos comités d'usagers d'accompagner les usagers pour porter plainte lorsqu'on arrive avec des cas un peu plus complexes, puis les centres d'assistance aux plaintes exercent ce rôle-là beaucoup. Souvent, quand les dossiers sont plus compliqués, c'est vers eux qu'on va diriger les usagers pour les accompagner. Sinon, il y a le commissaire, également, aux plaintes, là, qui accompagne puis qui aide, là, oui, qui peut aider, oui, également au besoin, ça fait que...

Le Président (M. Rochon) : M. le député de Rimouski.

M. LeBel : Je comprends que l'organisme en question qu'on faisait référence dans les picots de référence pour accompagner les aînés, ça, on parle plus du comité des usagers. J'ai l'impression que c'est de ça qu'on parlait.

Mme Jobin (Lyne) : Pas particulièrement.

M. LeBel : De quel organisme on parlait?

Mme Jobin (Lyne) : C'est en lien avec la régie, hein?

Le Président (M. Rochon) : Alors, M. Fournier.

M. Fournier (Éric) : Oui, c'est ça. En fait, ici... Écoutez, je n'ai pas vu non plus le rapport d'évaluation, mais c'était probablement beaucoup en lien avec, je dirais, l'assistance aux plaintes avec la Régie du logement, O.K.? Nous, les centres d'assistance aux plaintes, c'est vraiment en lien avec les services de santé dans nos établissements, ça fait que

l'évaluation était probablement apportée plus sur cet angle-là, O.K., donc c'est peut-être pour ça qu'il y a des nuances. Mais sachez que nous aussi, dans le cadre de notre régime d'examen des plaintes, on veut travailler beaucoup plus tôt que tard, c'est-à-dire qu'on veut travailler à... Le régime d'examen des plaintes, c'est un régime d'amélioration continue de nos services, O.K.? Le commissaire aux plaintes, il est dans nos établissements, les comités d'usagers également, puis c'est beaucoup avec eux qu'on veut travailler pour rétroagir rapidement lorsque les choses ne fonctionnent pas, de pouvoir être en action puis de pouvoir corriger la situation avant d'aller jusqu'à, à la limite, porter plainte, et qu'il y ait une plainte, puis ultimement, même, aller à une plainte en deuxième instance auprès du Protecteur du citoyen. Ce qu'on veut, c'est agir tôt. Donc, je peux comprendre un peu, peut-être, le Secrétariat aux aînés de vouloir dire : Bien, nous, on ne veut pas trop... excusez-moi... judiciariser le... dans le fond, on veut plus travailler sur l'accompagnement puis travailler sur les solutions. Ça fait que, bien, on est là, nous aussi. Puis ça ne veut pas nécessairement dire que les centres d'assistance aux plaintes ne font pas un bon travail, au contraire, mais on veut davantage travailler sur l'accompagnement, trouver des solutions avec notre système de santé.

Le Président (M. Rochon) : Alors, M. le député de Rimouski.

M. LeBel : Bon, O.K., je comprends, là. Dans le fond, quand on dit : «Bilan de suivi : le ministère de la Santé et des Services sociaux n'envisage pas de modifier le mandat des centres d'assistance», c'est un peu en fonction du rapport que vous avez eu du Secrétariat des aînés, c'est une décision partagée. Sur le terrain, c'est sûr que les comités des usagers ont un rôle à jouer aussi, ils sont dans... ils peuvent aussi, eux autres, faire des références ou ils peuvent détecter des cas. Ils sont là un peu pour ça aussi. Ça fait partie du rôle des comités des usagers de protéger les personnes.

M. Fournier (Éric) : Il n'y a pas de comités...

Le Président (M. Rochon) : M. Fournier, en 30 secondes.

M. Fournier (Éric) : Oui, excusez-moi, M. le Président.

Le Président (M. Rochon) : En 30 secondes, M. Fournier.

• (16 h 40) •

M. Fournier (Éric) : Il n'y a pas de comités d'usagers dans les RPA.

M. LeBel : Bien, c'est ça. Ça fait que c'est qui, dans les RPA, qui peut soutenir? C'est les guides puis les documents, ça se finit... puis c'est ça, dans le fond?

Le Président (M. Rochon) : Il va rester maintenant 15 secondes. Qui veut répondre à cette question? M. le sous-ministre, M. Fontaine.

M. Fontaine (Michel) : Donc, peut-être juste ajouter que tous les acteurs qu'on a mentionné tout à l'heure, là, s'il y a des plaintes à faire, bien, si on a un intervenant sur les lieux, et la personne mentionne qu'elle a un problème, on le règle, là, automatiquement. C'est tous nos yeux et nos oreilles. À tous les jours, on va dans ces instances-là.

Le Président (M. Rochon) : Alors, je m'excuse, on pourra y revenir certainement plus tard. On retourne du côté du parti ministériel. M. le député de Mégantic.

M. Bolduc : Merci, M. le Président. Bonjour, mesdames et messieurs. Moi, je voudrais faire un petit recul. Je pense que mon collègue de Montmorency, tout à l'heure, a fait un très bon point sur l'approche avec la Régie du logement. Mais le problème, il est beaucoup plus large, O.K.? Donc, en fait, les aînés qui s'en vont, souvent, dans les résidences autonomes ou semi-autonomes, ils ne sont pas en gain d'autonomie, hein, ils sont en perte d'autonomie et souvent ils ont des problèmes cognitifs ou des problèmes physiques, parfois des problèmes mentaux, etc., et c'est très difficile pour eux de gérer leur situation en temps normal, la complexité leur fait peur, et finalement ils se retrouvent dans une situation qui est très embarrassante puis ils ne savent vraiment pas quoi faire avec ça. Donc, émotionnellement, là, ils sont très stressés par cette situation-là. Ça, c'est le premier point.

Le deuxième point, c'est : quand ils ont la chance d'avoir des gens de leur milieu pour les aider, bien, je pense que c'est réconfortant et rassurant, mais ce n'est pas toujours le cas, malheureusement.

Troisièmement, on est actuellement dans une phase de transition. Vous en avez parlé tout à l'heure, la Régie du logement est en train de se reconstituer puis de refaire des changements organisationnels pour pouvoir donner ce service-là, ce qui est correct, mais il y a aussi le fait que, la plupart du temps, principalement dans les régions rurales, ces résidences-là sont dans des vieux bâtiments, des foyers, des presbytères ou des grandes résidences qui ne correspondent pas toujours aux meilleures normes, mais qui, pour ces gens-là, souvent sont très confortables. Puis je le dis comme ça parce qu'on voit toutes sortes de problèmes. Encore là, comme le député mentionnait tout à l'heure, ils nous arrivent dans nos bureaux, puis là, bien, il faudrait défaire l'escalier pour les sécuriser. Bien là, leur escalier, ils y tiennent, là, O.K., parce qu'ils en ont besoin tous les jours, puis elle fait le travail qu'elle doit faire. Elle ne rencontre peut-être pas les normes d'aujourd'hui, on accepte ça, on comprend ça. Mais, les gens qui y résident, c'est leur chez-eux, puis on veut un peu les déshabiller, les insécuriser, puis tout ça, là, ça additionne au stress de leur santé et de leur façon de vivre.

On a regardé l'ensemble des documents pour signer un bail et des conditions de services pour le repas, pour le ménage, pour l'ensemble de ces paramètres-là. Une fois qu'ils ont lu une demi-page, là, à mesure qu'ils en lisent, ils échappent les lignes d'au-dessus, puis tout ça, là, ça devient un cercle infernal dans lequel ils ne se retrouvent pas.

Je comprends qu'on a besoin d'avoir une organisation un peu, comme vous le mentionniez tout à l'heure, interministérielle, ou le Secrétariat des aînés, ou vous autres, le ministère de la Santé et des Services sociaux, etc. Est-ce que vous êtes prêts à prendre part de votre partie? Mais on a besoin de quelqu'un, un organisme qui peut rencontrer ces gens-là et être une forme de guichet unique qui est capable de prendre soin du service, qui est capable de prendre soin de la nourriture, du logement, du ménage, et en même temps les sécuriser sur l'habitation, puis tout ça dans le contexte où ces résidences-là, là, si on n'a pas certaines formes de compromis, on va les fermer, ce qui n'aidera pas la clientèle.

Deuxièmement, je ne sais pas si vous avez vu dans les journaux aujourd'hui, ils sont en mode séduction pour essayer d'attirer du personnel parce qu'ils ne sont plus capables de trouver de personnel non plus. Puis, s'ils augmentent les salaires, bien, les coûts de loyer vont augmenter, les gens vont avoir moins les moyens. On est dans une espèce de cercle infernal, là, puis je vous fais une grande description. Est-ce que quelqu'un est capable de nous dire ici comment on peut approcher cette solution-là pour donner le service à ces résidents-là qui vont multiplier dans les années qui viennent? Donc, on ne fera pas ça pour... Puis là on ne parle seulement que de 120 000 personnes, hein, mais ça va multiplier par plusieurs dans les prochaines années. Je pense qu'il est très, très, très important que quelqu'un puisse nous donner au moins des directions, des pistes d'indices. Si vous nous dites tous que c'est le Secrétariat des aînés, ou c'est le ministère, ou c'est la Régie du logement... mais probablement que ça va être une combinaison de tout ça, puis il faut le faire dans un contexte de compromis et de logique. Il n'y a rien qui me déplaît plus que d'entendre nos citoyens nous dire que le gouvernement est là pour nous mettre des bâtons dans les roues. Et, dans ma façon de voir les choses, le gouvernement est là pour améliorer la qualité de vie des Québécois, puis, si on ne fait pas ça, on ne fait pas notre travail, moi et vous, O.K.? Puis je le dis bien honnêtement, je pense que c'est bien important. Donc, qu'est-ce que vous suggérez qu'on puisse faire pour prendre cet amalgame de sujets là pour en arriver à bâtir un service adéquat à nos aînés?

Le Président (M. Rochon) : Alors, M. le sous-ministre à la Santé et aux Services sociaux, M. Fontaine.

M. Fontaine (Michel) : Bien, M. le Président, je pense qu'on pourrait suggérer... Nous autres, nous avions un comité stratégique sur l'harmonisation par rapport à la situation de la révision du règlement que nous parlions tout à l'heure, la révision du Règlement de certification, qui est entré en fonction et... c'est-à-dire qui entre en fonction le 2 avril, et après, bien, ce comité interministériel puis interorganismes se terminait. À ce moment-là, on pourrait... moi, ma suggestion, ce serait de poursuivre ce comité-là, qui inclut tous les acteurs qu'on a parlé aujourd'hui. Et ça, en tant que capitaine adjoint, là, on pourrait facilement «leader» ce comité-là parce que, dans ce secteur-là, dans cet aspect-là des choses, c'est relié beaucoup plus aux soins et services, là, tout en ayant avec nous, dans ce comité, la Régie du logement puis le MAMOT. Parce que la situation du bail, ce n'est pas parce qu'on veut se défilier, là, mais on n'a aucune possibilité de régler ça, nous. Donc, en étant ensemble sur ce comité stratégique, on pourrait avoir un comité opérationnel, là, pour ne pas que ce soit compliqué puis que ce soit trop diacre, sous-diacre, là. Mais, dans ce contexte-là, moi, ce serait ma suggestion.

Le Président (M. Rochon) : M. le député de Mégantic.

M. Bolduc : Merci. Est-ce que vous croyez qu'on devrait avoir des solutions que je qualifierais de modulées? Parce que, dans les régions, dans nos petits villages et dans les villes, souvent, vous savez, le contexte est souvent différent, et il est beaucoup plus facile de construire des résidences d'aînés de 50, 60, 100, 200 et même plus, O.K., qui rencontrent les normes, parce que... Puis là on peut passer d'autonomes à semi-autonomes, à dépendants, jusqu'à un plein CHSLD, en fait, dans une série d'événements sans que le résident n'ait à quitter son environnement, là, directement. Mais, dans le rural, ça ne marche pas, cette affaire-là. Qu'est-ce que vous nous recommandez, en termes... Est-ce qu'on fait un système modulé, on fait des équipes différenciées? Comment on fait marcher ça?

Le Président (M. Rochon) : En quelques secondes, quitte à y revenir, M. Croteau.

M. Croteau (Marc) : M. le Président, je tiens à préciser ce que j'ai dit tantôt au sujet de la ministre, que c'est important parce que les recommandations 5 et 7 ne sont pas des recommandations au ministère, mais bien à la ministre. Donc, si aujourd'hui je veux prendre l'engagement de donner suite, c'est parce que je suis confiant que la ministre va vouloir appuyer cette recommandation-là.

Ce que vous parlez, M. le député de Mégantic, effectivement, c'est la raison d'être même du travail du ministère, depuis maintenant un an et demi, sur la stratégie d'occupation et de vitalité des territoires, d'être capables de moduler, d'être capables de simplifier, d'être capables de répondre aux particularités et spécificités de chacune des régions. Donc, c'est avec cet esprit-là qu'on assumera la capitainerie de tout ça.

Le Président (M. Rochon) : Merci. M. Croteau. On va passer au bloc d'échange avec la deuxième opposition. M. le député de Lévis.

• (16 h 50) •

M. Paradis (Lévis) : Merci, M. le Président. Je vais réaborder la notion d'accompagnement des aînés dans des litiges qui, souvent, deviennent à ce point complexe ou font même peur, j'imagine — en tout cas, à la lumière d'informations que je reçois d'aînés eux-mêmes — que souvent, si on ne judiciarise pas un élément qui mériterait de l'être parce

qu'il y a... un, on ne se sent pas suffisamment accompagné, deux, seulement la machine fait peur, il y a toute la notion des représailles quand on décide de faire changer quelque chose. Je pense que la Protectrice du citoyen l'a bien mentionné également, les gens craignent... si on décide de faire changer une décision, quelle qu'elle soit, il y a toute la notion de représailles. Vous savez, tout ça a été abordé lorsqu'on travaillait au projet de loi n° 115. C'étaient des éléments qui revenaient très fréquemment. L'accompagnement est revenu fréquemment aussi. On s'est posé la question : Est-ce que, dans la notion de la maltraitance, le commissaire local aux plaintes a suffisamment de ressources pour donner suite à ce qui lui est demandé? Permettez-moi de constater, en tout cas, sur le terrain, que plusieurs nous disent être débordés actuellement. Puis, à ce chapitre-là, il va peut-être falloir qu'on s'attarde à donner davantage de moyens parce qu'ils ont ce lourd fardeau d'accompagnement dans les notions de maltraitance.

Je reviens à la recommandation 3. Alors, j'imagine que, dans celle-là, la Protectrice du citoyen s'attardait davantage aux notions de litige avec la Régie du logement spécifiquement. Est-ce que vous pouvez...

Le Président (M. Rochon) : Alors, la question est adressée à la Protectrice du citoyen, Mme Rinfret.

Mme Rinfret (Marie) : Je vous remercie. La recommandation 3 est, pour nous, une recommandation-phare dans le rapport, en ce sens qu'elle poursuit trois finalités. D'abord, d'offrir aux locataires un service d'assistance pour faciliter le règlement à l'amiable. Puis là j'utilise le mot «conflit», mais ça peut être aussi des incompréhensions, ça peut... En fait, notre objectif est de prévenir la judiciarisation et, lorsque la judiciarisation devient un incontournable, que cette organisation-là puisse également les accompagner dans l'exercice de leur recours auprès soit de la Régie du logement ou encore auprès du commissaire à la qualité...

Une voix : ...

Mme Rinfret (Marie) : ...au commissaire aux plaintes et la qualité des services — merci, Me Bernier — parce que, si... Puis là je vais reprendre l'exemple que vous donniez à propos des repas. Si une personne aînée qui est résidente d'une RPA décide de ne plus payer ses repas parce qu'elle trouve qu'ils ne sont pas bons, bien, ça, c'est une plainte en vertu de la qualité des services qu'elle doit déposer auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Si, cependant, c'est parce qu'elle trouve qu'ils coûtent trop cher, bien là, c'est à la Régie du logement qu'elle devrait s'adresser, alors qu'au fond ce litige-là, ce conflit peut peut-être se régler autrement avec le propriétaire. Parce que, d'ailleurs, les propriétaires eux-mêmes conviennent qu'il s'agit d'une recommandation intéressante dans le contexte d'un règlement des différends qui peuvent intervenir dans le cours... soit avant la conclusion du bail ou encore après.

Le Président (M. Rochon) : Merci, Mme Rinfret. M. le député de Lévis.

M. Paradis (Lévis) : Vous m'éclairez. C'est dans le sens où je le voyais. Ça prend un sens plus large. L'accompagnement, il est important, puis vous amenez la notion de médiation. On le fait dans les écoles. Ça, on a mis ça en place pour éviter des conflits entre jeunes. C'est un processus qu'on devrait davantage mettre de l'avant pour éviter des problématiques avec nos aînés parce que la vulnérabilité fait en sorte que ça cause un préjudice à la qualité de vie par le stress, l'anxiété. Je ne vais pas vous faire des dessins, vous avez probablement des cas personnels auxquels vous pensez. Je me pose des questions si on n'a pas du chemin à faire à ce chapitre-là.

Il y avait une proposition de la Protectrice du citoyen faisant en sorte qu'on puisse avoir davantage, offrir aux locataires des RPA un service d'assistance et d'accompagnement pour faciliter les règlements. Il y a un projet pilote dont on a parlé, vous dites : Le constat fait en sorte qu'on a déjà probablement ce qu'il faut, en tout cas, à la lumière de ce qui a été indiqué là-dedans. C'est drôle, je retrouve... je m'en vais sur le site des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, dans le mémoire déposé par les centres d'accompagnement, et on disait notamment... leur recommandation, leur piste de solution, c'est de donner suite aux recommandations du rapport d'enquête spécial du Protecteur du citoyen visant à mandater les CAAP pour l'accompagnement de résidents en RPA dans le cadre des démarches visant notamment à régler les litiges du côté de la Régie du logement. Et puis on ajoute un paragraphe en disant que c'est tellement complexe que les recours pour les résidents deviennent difficiles à exercer. Bon, je résume, le CAAP lui-même... les centres d'assistance nous disent : Aïe! Ça, là, il faudrait faire quelque chose avec ça, il faudrait en donner plus, il faudrait en faire plus.

Moi, je rêverais du jour, là... Il a été un temps où on avait tous, dans les résidences... avec des magnétiques sur le réfrigérateur, il y a le numéro de la pizzeria la plus proche. J'aimerais ça qu'il y ait un numéro, moi, où les gens, quand il y a un problème, sachent à qui on s'adresse, avec un gros numéro rouge. Et ça, les aînés nous le disent : Je ne sais pas où aller, je ne sais pas à qui parler. Puis ça va au-delà de la une ou de deux personnes dans les résidences, qui souvent sont énormes, soient identifiées pour ce faire. Il y a l'isolement des aînés aussi en RPA. Vous savez, ils ne sont pas tous à la salle à manger, il y en a qui s'isolent aussi.

Est-ce que ça veut dire, ce que vous nous dites, le constat du projet pilote fait en sorte que vous considérez que l'assistance pour les aînés, dans son contexte actuel, est suffisante? Pour vous, il n'y a plus rien à faire, c'est parfait, on n'a rien à améliorer là-dessus? Permettez-moi de vous demander quelle est votre vision de l'outil dont on devra se servir pour éviter puis arriver à ce que la protectrice souhaite, c'est qu'il y ait de la médiation puis qu'on sache à qui s'adresser à quel moment puis dans le bon délai.

Le Président (M. Rochon) : Alors, Mme Jobin, sous-ministre adjointe au ministère de la Santé et des Services sociaux.

Mme Jobin (Lyne) : Merci. En fait, ce qu'on dit et ce que le rapport du Secrétariat aux aînés dit puis qu'on partage le point de vue, c'est que les centres d'accompagnement actuels n'ont pas ce mandat-là. Comme vous l'avez dit dans le mémoire, absolument, ils n'ont pas ce mandat-là, ils sont financés dans le cadre du Programme de soutien aux organismes communautaires du ministère de la Santé et des Services sociaux pour une mission santé, services sociaux, au fond. Et ce qu'on dit, c'est que les aînés, ils ne veulent pas aller dans des démarches judiciarisées, tout le monde le dit, ils veulent être accompagnés.

Donc, s'ils veulent être accompagnés pour des éléments de litige en lien avec les baux, effectivement, il pourrait y avoir un mandat confié aux CAAP pour aller dans ce sens-là, mais qui ne serait pas un mandat santé, services sociaux parce que nous, on le fait déjà. Ils sont déjà en lien avec nous, on les finance pour ce sur quoi on les a mandatés. Mais, si on veut ajouter un mandat, comme vous l'avez vu, ce qui serait certainement louable, là, parce que tout n'est pas parfait, pour répondre à votre question, ce serait certainement louable, mais c'est un mandat supplémentaire qu'on leur donne et qui serait davantage en lien avec le secteur du logement, là, d'une certaine manière, puis le règlement de litiges autour des baux.

Le Président (M. Rochon) : M. le député de Lévis.

M. Paradis (Lévis) : Je reviens à ce qu'on disait. On a plein de bonnes intentions, ça prend un capitaine. Et, là aussi, dans ce cas-ci... Voyez-vous les difficultés d'identifier celui ou celle qui devrait amener un outil supplémentaire? Parce que, manifestement... Vous savez, le fait que des aînés disent ne pas vouloir judiciaireiser, de un, il y a la notion de médiation qui est importante, hein, on peut régler autrement, mais il y a bien des gens qui ne voudront pas parce que c'est une montagne insurmontable. La présence davantage d'accompagnement peut favoriser, justement, le règlement non judiciaire ou judiciaire parce qu'on n'aura pas peur de la machine. Et, en ce sens-là, je pense que, si les centres d'assistance demandent un mandat supplémentaire, il va falloir que quelqu'un s'adresse... au moins qu'on se questionne : Est-ce que ça vaut la peine? Qui le chapeaute? Mais qu'on le mette en place parce qu'on a, à ce chapitre-là, et vous le savez, des problématiques, au niveau des aînés, à identifier qui pourra les aider.

Le Président (M. Rochon) : M. le sous-ministre? Non.

M. Fontaine (Michel) : Juste pour... si vous voulez donner la parole à M. Fournier, s'il vous plaît.

Le Président (M. Rochon) : Oui, absolument. Alors, M. Éric Fournier, directeur général adjoint.

M. Fournier (Éric) : M. le Président, j'aimerais ajouter une précision. La LSSSS ne fait pas référence aux CAAP, hein, c'est important, elle fait référence à un organisme communautaire. Je pense, c'est important qu'on se le dise aussi, là. Puis ce qu'on m'a informé, les gens m'ont informé, c'est que les CAAP, c'est eux qui offrent les services, présentement, parce qu'ils auraient gagné, à une certaine époque, un appel d'offres, et c'est dans ce contexte-là qu'ils offrent ces services-là, là. Ça fait que juste... C'est ce qu'on m'a dit, là, ça fait que... Mais c'est important qu'on sache, la LSSSS, ce n'est pas nécessairement spécifiquement les CAAP.

Le Président (M. Rochon) : Alors, nous allons maintenant passer au bloc du parti ministériel. M. le député de Trois-Rivières.

• (17 heures) •

M. Girard : Merci beaucoup, M. le Président. Dans un premier temps, je veux remercier Mme Rinfret, Me Bernier. On a eu l'occasion de se rencontrer à quelques reprises, et le document que vous nous avez fourni nous aide beaucoup dans notre travail de parlementaires, et je pense que... en tout cas, de notre côté ici, puis de l'autre côté aussi probablement, on prend à coeur la qualité de vie des gens, de nos gens dans nos circonscriptions.

On en a parlé à plusieurs reprises, les aînés, bon, on va continuer d'en avoir de plus en plus, la population est vieillissante. Chez nous, à Trois-Rivières, selon les statistiques, c'est une des villes, sinon la plus vieille au Canada, qui a le plus de 65 ans et plus au prorata de la population, donc c'est un fait qui me touche encore plus. Donc, merci beaucoup, c'est un document qui nous sert aujourd'hui en commission, qui nous amène à des discussions, mais, personnellement, c'est un document que je vais garder très près, pour consulter et travailler avec ce document-là pour pouvoir amener des solutions concrètes. Ceci étant dit, merci aussi aux deux ministères d'être ici avec nous, M. Fontaine et votre équipe et M. Croteau avec toute l'équipe du MAMOT.

Au début, on s'entend qu'on se lançait un petit peu la balle, on cherchait des coupables un petit peu, bon, qui va prendre telle recommandation, telle autre recommandation. Je pense qu'on est ici pas pour trouver d'où vient la problématique, mais trouver des solutions et des solutions à long terme, voir comment on va aider nos aînés. Mme la Protectrice du citoyen parlait tantôt d'essayer de prévenir la judiciarisation quand il y a des problématiques, quand il y a des cas de plaintes, quand il y a des gens qui sont insatisfaits. Mais il y a peut-être moyen de travailler aussi un petit peu en amont, c'est-à-dire de tenter de prévenir les problématiques que l'on voit dans les résidences.

On s'est rencontrés hier, avec la Protectrice du citoyen, pour préparer l'audition d'aujourd'hui. Et, lorsque vient le temps de signer un bail... Moi, personnellement, ça faisait longtemps que je n'en avais pas signé, mais j'en ai signé un pour mon appartement à Québec, parce qu'on a un appartement de fonction à Québec, et je suis en location, donc j'ai eu à signer un bail, quelques petites clauses, pas d'animaux, des petites choses comme ça. Et, étant propriétaire, bien, ça faisait très longtemps que je n'avais pas vu un bail. Je me mets dans la peau des personnes aînées qui ont eu leur résidence

peut-être pendant 40, 50, 60 ans, qui aujourd'hui arrivent dans un bail de RPA, et j'ai été surpris de voir la quantité d'annexes et de documents. Mme la Protectrice du citoyen, vous nous avez montré hier... Est-ce que c'est possible de voir un petit peu ce qui...

Une voix : Un exemple.

M. Girard : ...un exemple que vous nous avez montré, sans que ce soit déposé, là? Je sais que c'est des documents... On a le bail sur le dessus, et toute la pile en dessous, ce sont tous des annexes et des documents que les résidents doivent signer. Et c'est peut-être un cas extrême, là, mais vous aviez... la pile de documents que vous aviez, là, qui est vraiment... toutes les annexes, là, cette pile de documents là, il y en a, je ne sais pas, peut-être une vingtaine, je ne pense pas qu'il y en ait, de nos aînés qui vont passer à travers de cette pile de documents là, vont signer sans nécessairement regarder ce qu'ils ont à signer.

Le Président (M. Rochon) : C'est là qu'il est dommage que nous soyons transmis en audio et pas en vidéo.

Des voix : Ha, ha, ha!

M. Girard : Oui, c'est de valeur parce qu'on ne peut pas voir, en audio, la quantité de documents.

Ce que je me demande, c'est qu'en termes légaux, bon, c'est sûr qu'on va avec un bail qui est standard à la grandeur du Québec lorsqu'on est locataire. Là, on vit, avec des RPA, on vit quelque chose qui offre des services différents qui nous amènent à mettre un paquet d'annexes à un bail standard. Est-ce qu'il n'y aurait pas lieu de mettre en place, de légiférer, de faire un règlement, je ne sais pas comment procéder, mais d'avoir une certaine standardisation? Et la pile de documents qu'on a, qu'on retrouve dans plusieurs résidences, qui va toucher les soins à la personne, qui va toucher le ménage, qui va toucher l'alimentation, etc., est-ce qu'il n'y aurait pas lieu d'avoir une plus grande standardisation, qu'un paquet de ces documents-là soient automatiquement inclus dans le bail, avoir une certaine réglementation qui pourrait obliger les RPA à avoir un certain standard pour éviter d'avoir tellement de choix à la pièce, pour s'assurer d'une qualité de services à nos aînés et s'assurer d'une certaine facilité dans la gestion, dans la signature de documents? Est-ce qu'il n'y aurait pas lieu de revenir en arrière et dire : Bien, regardez, là, RPA, voici un standard, voici ce à quoi on s'attend? Il va toujours y avoir un petit peu de choix à la pièce, c'est tout à fait normal, mais est-ce qu'il n'y a pas quelque chose qu'on pourrait faire pour simplifier cette fameuse pile de documents là? Probablement que ça s'adresse plus au niveau de la Régie du logement, je ne sais pas ce qu'en pense le MSSS, mais moi, je pense qu'on doit trouver des solutions en amont, premièrement.

Le Président (M. Rochon) : Alors, M. le sous-ministre à la Santé et aux Services sociaux.

M. Fontaine (Michel) : Bien, juste pour la partie Santé et Services sociaux, on a une annexe au bail, là, qui est en lien avec le nouveau règlement, justement, qu'on a mis en place, et c'est assez, effectivement, standardisé, cette partie-là, là. Ça veut dire que tel... Tantôt, M. le député de Mégantic, je pense, nous disait : Est-ce que ça peut être modulable, là, le fait qu'on est rural, tout ça? Effectivement, on retrouve ça dans le règlement maintenant, et il y a des obligations qui font en sorte que, si je suis une petite ressource en milieu rural, je n'ai pas tout à fait les mêmes obligations qu'en milieu urbain, puis je pense que c'est correct pour ne pas qu'on ferme ces ressources-là non plus inutilement, tout en étant sécuritaires, parce que vous connaissez maintenant le programme de gicleurs, tout ça, qu'on a amené à 100 % pour les petites ressources, etc. Mais, dans l'annexe, effectivement, ça nous oblige... c'est déjà standardisé, la partie des soins et services du moins. Quand on dit : Telle ressource, elle est obligée de donner deux services obligatoires, telle autre, un petit peu plus, etc., là, c'est modulé pour la partie Santé et Services sociaux.

Le Président (M. Rochon) : Alors, pour la partie, maintenant, Affaires municipales, M. Croteau.

M. Croteau (Marc) : Bien, une des pistes qui a été soulevée, qui a été identifiée à explorer, M. le Président, en réponse à l'intervention du député de Trois-Rivières, c'est de faire l'examen de la possibilité de créer un bail spécifique pour les RPA, non seulement standardisé pour les services, puis M. le sous-ministre de la Santé le dit bien, puis l'annexe 6 est assez claire, mais tout ce qui vient avec fait en sorte que ça amène son lot de documents. Donc, une des pistes qui est soulevée comme possibilité, c'est de créer un nouveau bail spécifiquement pour les RPA, spécifiquement.

M. Girard : Et on en est rendus où au niveau de ce travail d'avoir un nouveau bail? Est-ce que c'est quelque chose qui pourrait voir le jour prochainement?

M. Croteau (Marc) : Bien là, il faut regarder les tenants et aboutissants de la mise en place d'un nouveau bail spécifique aux RPA. Est-ce que ça prend des modifications législatives? Est-ce que ça prend des modifications réglementaires? Possiblement les deux, donc il y a du travail à faire. Où on est rendus avec ça? Écoutez, cette possibilité-là a été soulevée dans le passé, n'a pas été retenue au moment de l'examen réparti à chacune des responsabilités et chacun des intervenants. Je pense qu'une fois qu'on va être tous ensemble pour regarder le dossier ça risque d'être une solution qui va avancer de bon train, et là on pourra voir tous les tenants et aboutissants, et les conséquences, et les avantages, et les inconvénients de mettre en place un bail spécifique aux RPA.

Le Président (M. Rochon) : M. le député de Trois-Rivières.

M. Girard : Merci. Je vais manquer de temps dans ce bloc-ci, mais je veux aborder aussi un autre sujet, parce qu'on parle, bon, justement, de différents intervenants, dépendamment des besoins que l'on a, on doit orienter nos aînés vers un ministère, vers un autre, etc. J'ai, personnellement, une problématique avec une résidence dans la région de Trois-Rivières. J'ai même déposé une pétition à l'Assemblée nationale il y a quelques semaines à ce sujet-là. On a une problématique, et là, bien, ça s'adresse... on n'en a pas parlé jusqu'à maintenant, mais plus au ministère du Revenu, mais en lien avec nos aînés, et je pense que c'était peut-être un bon forum pour en discuter et voir quelles pourraient être les solutions possibles de votre côté. C'est qu'on a des résidences, de plus en plus, qui offrent la possibilité d'acheter l'appartement. Donc, c'est comme sous forme de condo RPA, si on veut, qui n'existait pas dans le passé. On parle d'un nouveau bail RPA, éventuellement, parce qu'on voit qu'il y a des différences dans les RPA versus les loyers à... Mais déjà on a des changements dans la façon de procéder de nos RPA. Et on a des gens qui achètent des condos sur la base de dire : Bien, je vais avoir une valeur, je vais pouvoir garder une certaine valeur financière dans le futur au lieu de payer juste un loyer. Et au niveau des crédits d'impôt, les crédits d'impôt sont basés sur le coût de loyer, et ces gens-là n'ont pas droit, à l'heure actuelle, aux crédits d'impôt. On nous dit, à certains égards, que ce n'est pas les mêmes services, qu'au niveau du MSSS, au niveau des condos, ce n'est pas reconnu, il faut qu'ils soient autorisés, etc.

J'ai une dame qui demeurerait... parce que chez nous, ce n'est que le cinquième et le sixième étage qui sont condos, et les quatre premiers étages sont appartements. La dame est à peu près directement au-dessus où elle était, la même grandeur d'appartement, la même chose. Elle a monté d'un étage, elle a un condo. Le même ascenseur, la même salle à manger, les mêmes, mêmes services, même que ces gens-là n'ont même pas d'électricité à payer. Ils sont dans le système de RPA. Ils n'ont pas de réservoir à eau chaude, ils sont sur la bouilloire générale. Ils sont vraiment dans la RPA, mais achètent l'appartement. Et là on a une difficulté à pouvoir avoir les crédits et avoir la même... l'équité fiscale, puis là, bien, au niveau du ministère des Finances, ils m'ont retourné un peu au MSSS. Et je voulais avoir un peu votre opinion là-dessus, mais là je pense qu'on va manquer de temps, ça va être lors de l'autre bloc. Peut-être préparer la...

Le Président (M. Rochon) : La réaction va attendre le prochain bloc, puisque, là, nous allons passer à celui de l'opposition officielle, et je cède la parole au député de Rimouski.
• (17 h 10) •

M. LeBel : Je veux revenir à la recommandation 3 parce que, comme disait le Protecteur du citoyen, je pense que c'est la recommandation qui est la plus importante parce que, dans le fond, on veut savoir comment on accompagne les aînés. Je dirais aussi, pour être dans ce dossier-là depuis un petit bout de temps... J'apprends à le connaître, là, puis c'est un dossier qui... Il n'y a pas beaucoup de spécialistes de ça. On apprend... On voit des... Et, dans le gouvernement, il y a le Secrétariat aux aînés qui travaille fort, puis je leur donne... mais le Secrétariat aux aînés vis-à-vis le ministère de la Santé, ce n'est pas gros, là. Tu sais, vous êtes une grosse machine, la Santé, puis eux autres, ils arrivent, ils s'impliquent pour essayer de participer à des comités ministériels, mais... Puis le monde des aînés, c'est un monde... il y a beaucoup d'éléments, il y a beaucoup de joueurs là-dedans.

Puis, quand on parle des CAAP, centres d'accompagnement aux plaintes, qui veulent avoir un mandat, bien, on peut penser que, dans le milieu des aînés, d'autre monde voudrait avoir ce mandat-là aussi, puis là ça se compétitionne, puis je ne vous nommerai pas de noms, mais je vois du monde. Ça fait que le rôle du gouvernement, à un moment donné, c'est de dire : On s'en va vers ça parce que ce qu'il faut, c'est de donner un service aux aînés. Les lobbys qui viennent de différents milieux, ils vont jouer tout le temps. Puis, je vous le dis, dans le milieu des aînés, on dirait que ça se multiplie, les lobbys, parce que c'est une situation... le Québec est vieillissant, puis il va y avoir... Mais on a besoin de quelqu'un qui va aller voir les personnes, les aînés, donner des vrais services.

Et, tu sais, les centres d'accompagnement aux plaintes, là, je lis une lettre qu'ils ont transmise à la ministre responsable des Aînés concernant leur projet pilote : «Et nous avons développé plusieurs collaborations avec des partenaires majeurs, entre autres les centres de justice de proximité, dans nos régions par la réalisation de séances d'information conjointes. Les commissaires aux plaintes et à la qualité des services qui avaient, pour leur part, déjà identifié les besoins, ils sont heureux d'appuyer les initiatives des CAAP, notamment en nous recommandant les aînés dans le besoin. La Régie du logement a également contribué au projet en soutenant la formation des conseillers, des directeurs généraux des deux centres d'action aux plaintes qui avaient des projets pilotes.»

Ça fait qu'il y a une mobilisation qui se fait sur le terrain, puis ça marche. Ça fait que j'essaie de... je me dis : Est-ce que c'est définitif, l'analyse qui arrive autant du secrétariat ou votre analyse? Est-ce que c'est définitif de dire que, pour aider les personnes... Parce que des guides puis des documents, là, c'est bien beau, mais il n'y a rien de mieux qu'une personne qui va se rendre, qui va aller parler puis il va répondre au téléphone, là. C'est ça qui fait qu'on aide les gens. Est-ce que c'est définitif, votre analyse que les centres d'accompagnement aux plaintes, ce n'est pas la bonne ressource pour offrir aux locataires des services d'assistance puis d'accompagnement corrects dans nos résidences?

Le Président (M. Rochon) : Mme Lyne Jobin.

Mme Jobin (Lyne) : Merci. En fait, comme tantôt je le mentionnais, à ce moment-ci ils n'ont pas ce mandat-là. Ils ont eu le projet pilote. Le projet pilote a permis des conclusions qui disent qu'on ne déploierait pas ça à l'échelle du national. Mais, le cas échéant, ils pourraient avoir, effectivement, un mandat supplémentaire pour soutenir les locataires dans les litiges... tantôt, on n'osait pas trop dire «litiges», mais dans les questionnements, dans les préoccupations ou, le cas échéant, dans les litiges plus importants, qu'ils pourraient les soutenir. Donc, effectivement, le gouvernement pourrait

donner un mandat à ces comités-là pour soutenir davantage dans le contexte de logements, de baux ou de discussions, de relations difficiles avec les propriétaires ou autrement, mais ce n'est pas dans la mission santé et services sociaux de soutenir ça. Donc, ça pourrait être des CAAP qui ont deux missions : une mission qui continue santé et services sociaux — puis vous avez nommé plusieurs éléments, les références aux groupes de justice, les références à différents endroits — ils pourraient référer aussi aux éléments, là, ou aux instances de la Régie du logement. Mais, si on veut les accompagner davantage là-dedans, là ça devient une responsabilité davantage du secteur du logement. Est-ce que vous comprenez bien ce que je vous fais... oui?

Le Président (M. Rochon) : M. le député de Rimouski.

M. LeBel : Oui, je comprends, mais, en tout respect — puis je le vois dans d'autres domaines aussi — quand on réfléchit en silo comme ça, souvent la personne, en bout de ligne, perd le service. Parce que, dans le fond, ce n'est pas les silos qui sont importants, c'est la personne, c'est comment on fait pour... et la loi n° 115 pour lutter contre la maltraitance amenait à ça. Puis vous en avez parlé au début, de l'interministériel. Ça fait que c'est sûr qu'on peut diviser les compétences de chacun, puis en bout de ligne, bien, il ne se passe rien. Mais je pense que les centres d'accompagnement aux plaintes l'ont dit, là, sur le terrain, ils réussissent à parler un peu à tout le monde, puis mettre le monde ensemble, puis aller donner un service. Tu sais, c'est local, là, puis c'est régional, puis ça fonctionne. Des fois, quand on regarde ça d'en haut, national, on ne le voit pas, mais le monde se parle, là, régionalement. Ça fait qu'il faut leur donner les moyens de se parler puis de continuer à donner des services. Puis surtout que, quand on a adopté la loi n° 115, on avait une grosse question, à savoir si le commissaire aux plaintes avait tout ce qu'il fallait pour répondre aux demandes, puis on disait... ce que l'on nous avait dit, là, la ministre puis le ministre aussi avaient dit : S'il faut rajouter des ressources, on en rajoutera.

Je me demande : Dans nos régions, les commissaires aux plaintes, est-ce qu'on ajouté des ressources par rapport, entre autres, à tout ce qui touche les aînés? Est-ce qu'ils ont les ressources nécessaires pour répondre aux problématiques qui vont être de plus en plus nombreuses?

Le Président (M. Rochon) : Alors, M. le sous-ministre.

M. Fontaine (Michel) : Je vais introduire, mais je vais demander à M. Fournier de compléter, là. Dans toute la démarche de la réforme, là, toutes les ressources en lien avec le commissaire aux plaintes ont été maintenues, mais il n'y a pas eu d'ajout de ressources.

Le Président (M. Rochon) : Alors, M. Fournier maintenant.

M. Fournier (Éric) : Bien, je n'ai pas grand-chose de plus à dire que ça. Il faut comprendre aussi que les commissaires aux plaintes se rapportent à l'établissement, et c'est auprès de l'établissement qu'ils doivent faire les demandes et les besoins de ressources par rapport à ça. Ça fait que, s'ils ont des besoins supplémentaires, c'est sûr que c'est à eux qu'ils doivent s'adresser dans un premier temps pour s'assurer d'avoir les ressources qu'ils ont besoin pour offrir les services.

M. LeBel : Je m'excuse, je ne suis peut-être pas vite, là, mais je n'ai pas tout compris, recommencez donc.

M. Fournier (Éric) : Oui, oui, O.K., je m'excuse. Bien, dans le fond, les commissaires aux plaintes, O.K., ils font partie de chacun de nos établissements, et c'est auprès de leur établissement, s'ils ont des besoins de ressources supplémentaires, à en faire la demande.

Le Président (M. Rochon) : Oui, M. le sous-ministre.

M. Fontaine (Michel) : Juste en complément, là, je répète ce que j'ai dit, là, dans la réforme, il y a eu des regroupements, il y avait les commissaires aux plaintes ou des demis. Demis, ce n'est pas des demi-personnes, là, mais c'est des 0,5, quand c'étaient des petits établissements, antérieurement. Ils sont tous là encore, mais il n'y a pas eu d'ajout.

Le Président (M. Rochon) : M. le député de Rimouski.

M. LeBel : J'essaie de... Encore là, il faut penser à la personne, là, avec les baux, comme on a vu, là, comment, la personne âgée qui est en résidence, on va s'en occuper? C'est pour ça que, les CAAP, je trouve que c'est une bonne façon. Mais, tu sais, là, il y a une personne par CISSS qui va faire de la vérification pour savoir si les affaires sont bien affichées, si les règlements sont bien respectés. Vous me dites : Oui, mais on a du personnel qui sont là. Mais le personnel dans le domaine de la santé, là, ce qu'on entend, là, quand je lis les journaux, là, ils sont pas mal débordés, ça fait que je ne suis pas sûr qu'ils sont là aussi pour vérifier tout ça. Ça fait qu'il y a une personne responsable par CISSS pour voir à tout ça.

Il y a des commissaires aux plaintes, mais on n'a pas ajouté de ressources. Bien, je me dis : Là, là, il faut faire quelque chose, il faut... Avec tout ce qu'on voit... puis c'est quand même le Protecteur du citoyen, là, qui le dit, là. La recommandation 3, ça ne vient pas de nulle part. Puis on l'a entendu pendant des mois et des mois, quand on a adopté la loi n° 115, qu'il faut aller vers les personnes puis donner des services, les accompagner. Ça fait que, si... un inspecteur,

pas plus de ressources pour les commissaires aux plaintes, bien, on a besoin de quelqu'un sur le terrain. Puis les centres d'accompagnement aux plaintes mobilisent les gens puis vont être sur le terrain. Est-ce que ce n'est pas une façon, au moins, pour s'assurer que les gens aient de l'information?

Je répète, là : Moi, un formulaire, puis tu as deux, trois, quatre guides, puis des affaires qu'on va remettre sur la table de la personne aînée dans son logement, ce n'est pas ça qui va aider les aînés.

Le Président (M. Rochon) : M. le sous-ministre.

M. Fontaine (Michel) : M. le Président, je vais juste faire un point, là, pour être sûr que j'ai été bien compris tout à l'heure. Quand je parlais de nos intervenants qui sont les yeux et les oreilles, là, ce n'est pas un ajout de fonctions qu'ils font ça, c'est à travers la fonction qu'ils font déjà. Moi, je parlais des... santé et services sociaux, là, si un intervenant découvre une situation, il n'a pas besoin d'ajouter à son travail pour ça, là. Si la personne a une plaie, ou des bleus, ou n'importe quoi, là... vous parliez de maltraitance tout à l'heure, c'est dans ce sens-là que c'est jumelé avec l'intervention. Mais effectivement l'histoire de voir est-ce qu'ils ont affiché l'écriteau, et tout ça, là, ce n'est pas nos intervenants qui font ça. Mais tantôt je faisais référence, bon, à santé et services sociaux, et, dans ce contexte-là, bien, souvent, quand ils vont revenir à la maison, entre guillemets, là, ils peuvent faire un lien avec une commissaire aux plaintes, etc. C'est comme si on doublait, triplait toute l'activité des plaintes par ce biais-là, par nos intervenants qui sont sur place. C'est les meilleures personnes pour voir s'il y a des situations anormales. Ça ne donne rien de doubler les gens pour ça, là. Ce n'est pas un travail additionnel, ils le voient en faisant leur travail.

M. LeBel : Bien, j'avais vraiment l'impression... Je vous le dis, quand on a adopté la loi n° 115, là, puis on l'a adoptée tout le monde ensemble, là, il n'y avait pas eu de partisanerie, tout le monde, on pensait... j'avais vraiment l'impression qu'on allait de l'avant, là, puis qu'on voulait se préoccuper des aînés, puis que toute la machine allait se mobiliser. Tu sais, j'ai l'impression qu'on est en train... puis, encore là, c'est par tout respect, puis c'est peut-être que... j'ai l'impression qu'on fait, par là... C'est-à-dire, oui, on s'en occupe, là, si on voit quelque chose, on va le dire, mais la loi n° 115, ce n'était pas ça que ça disait, là. Ce n'était pas dit : Si on voit quelque chose, on va le dire, là, c'était : On va s'occuper de nos aînés. Puis ce que je vois là, là, un inspecteur, pas plus de ressources aux commissaires aux plaintes... Bien, on a besoin d'organismes communautaires, on a besoin d'organismes spécialisés qui vont aller rencontrer les aînés puis qui vont les accompagner. Puis c'est ça que fait le centre d'accompagnement aux plaintes.

Moi, ce que je vous demande, ce n'est pas de tout jeter ça pour l'instant. Puis votre ouverture, je la... merci de cette ouverture-là. Il faut continuer à réfléchir. Quand je regarde, entre autres, dans vos pistes de solution qui devaient faire l'objet d'analyses, vous dites : «Favoriser une approche administrative plutôt que judiciaire des recours pour les aînés en créant un mécanisme de médiation-arbitrage adapté pour cette clientèle.» Vous-même, vous voyez qu'il y a quelque chose à faire puis qu'il faut y travailler. Allons-y. Puis ça change, des fois, dans le milieu, là, les mentalités changent, les... comme disait l'autre, l'évolution évolue.

Le Président (M. Rochon) : Merci, M. le député de Rimouski.

M. LeBel : Ça fait qu'à un moment donné il y a peut-être quelque chose à... il y a du monde qui change de poste aussi puis il y a d'autres... tu sais, il y a des choses qu'on peut faire autrement. Il faut se laisser une ouverture. Merci, merci, merci.

• (17 h 20) •

Le Président (M. Rochon) : Merci, M. le député de Rimouski. Merci. Juste avant de passer à nouveau au parti ministériel, je veux juste, un instant, revenir sur un regret exprimé par le député de Montmorency que la Régie du logement ne soit pas entendue cet après-midi. Le sous-ministre aux Affaires municipales a soumis qu'elle avait été identifiée pour être là et qu'on lui avait ensuite fait savoir que sa présence n'était pas requise.

Alors, par souci de transparence et pour vous expliquer exactement ce qui s'est produit, le rapport du Protecteur du citoyen portait sur quatre ministères et organismes — en tout cas, en citait quatre, là : la Régie du logement, le Secrétariat aux aînés, le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire et le ministère de la Santé et des Services sociaux. Il eût été difficile, techniquement et en fonction du temps, là, dévolu à nos travaux, d'entendre les quatre organismes. Alors, nous avons demandé au Protecteur du citoyen d'identifier deux organismes, et la recommandation fut à l'effet d'entendre le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire et le ministère de la Santé et des Services sociaux. Et le comité directeur, en effet... je ne pouvais pas avoir de souvenir de ça, je n'étais pas président à ce moment-là, mais a approuvé ce choix-là en janvier. Alors, c'était juste pour préciser, là, pour que l'information juste soit entendue à ce sujet.

Alors, je passe au bloc d'échange avec le parti ministériel. M. le député de Trois-Rivières.

M. Girard : Merci, M. le Président. Donc, je reviens avec mon histoire de condo tout à l'heure. Je voudrais avoir un petit peu votre opinion sur cette nouvelle façon d'offrir une résidence en RPA à nos citoyens un peu partout à travers le Québec. Je sais que c'est à Trois-Rivières, mais je pense qu'il y en a aussi ailleurs dans l'ensemble du Québec.

Le Président (M. Rochon) : Alors, M. le sous-ministre à la Santé et aux Services sociaux.

M. Fontaine (Michel) : Alors, je demanderais à Mme Rosebush, si vous êtes d'accord, M. le Président.

Le Président (M. Rochon) : Oui, oui. Mme Nathalie Rosebush.

Mme Rosebush (Natalie) : Alors, merci. En fait, il est certain que, lorsqu'une personne est propriétaire d'une unité qui se trouve à l'intérieur de la RPA, cette unité-là ne fait pas partie de la RPA qui est certifiée en soi. Pourquoi? Parce que, dans la définition dont M. Fontaine vous a fait part tantôt de ce qu'est une RPA et qui est inscrite à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, on est vraiment sur des unités locatives. Donc, à ce moment-là, une unité qui appartient à un propriétaire à l'intérieur d'un bâtiment dans lequel il y a une RPA ne fait pas partie de la RPA parce que ce n'est pas une unité locative par un exploitant, là, si je peux le dire ainsi.

Donc, c'est là qu'on... et je dirais que, là, encore une fois, on est en travail interministériel pour bien capter, je dirais, ces unités-là pour éviter, justement, qu'il y ait de la confusion par rapport aux personnes âgées, dans le fond, qui pourraient louer une telle unité qui n'appartient pas du tout à un propriétaire, mais que... je veux dire, un exploitant de RPA, mais qui appartient à un propriétaire individuel et qui, là, pourrait créer de la confusion, par exemple, au niveau du crédit de maintien à domicile, qui, normalement, revient aux résidents dans les RPA.

Donc, on est en action interministérielle là-dessus. On travaille avec Revenu Québec par rapport à ça et on travaille également avec le ministère des Finances, là, pour le volet de crédit de maintien à domicile pour clarifier ces situations-là, bien les capter. Donc, à l'intérieur d'un bâtiment, on va être en mesure d'identifier quelles sont les unités qui ne font pas partie de la résidence privée pour aînés qui est certifiée et de pouvoir afficher ces informations-là très clairement.

Le Président (M. Rochon) : M. le député de Trois-Rivières.

M. Girard : Parce qu'on parle, justement, des problématiques puis de bien informer les aînés, puis moi, j'en ai eu quelques dizaines, dans mon bureau, qui n'avaient pas conscience de ça, qui ont acheté à gros prix, puis là ils sont pris dans une situation, et personne ne les a avertis de ça.

Je reviens un petit peu, tout à l'heure, à la réponse qu'on avait eue initialement à la recommandation 5, quand vous nous avez fait la lecture du document de la Régie du bâtiment, le côté légal lorsqu'on disait que, si on a un bénéficiaire qui a une décision, essayer de transmettre cette décision-là à l'ensemble des résidents. Bon, pour toutes sortes de raisons juridiques... Moi, je rencontre mes gens, puis j'essaie de travailler avec le gros bon sens, puis j'ai deux portes une à côté de l'autre qui ont les mêmes services, qui ont les mêmes... puis, tu sais, je trouve ça... Je comprends, je comprends la situation, mais, moi, ce que je me demande, c'est est-ce qu'il y a moyen de regarder, ou de légiférer, ou de faire en sorte que... Parce que, si j'ai bien compris, ces gens-là, oui, ils ont acheté la résidence, donc ne paient pas de loyer, mais paient un frais mensuel pour les services auxquels... s'ils prennent les repas, etc., c'est un coût similaire. Bon, je comprends la législation, mais des fois je trouve qu'on n'est peut-être pas assez rapides à faire en sorte qu'on soit aptes à bien servir nos gens. Un, les gens n'ont pas été informés de la situation, sont pris dans une situation où ils sont pris avec le condo, ils ne peuvent pas le revendre, ils ne peuvent pas le... ils sont pris avec ça, là, et c'est quand même une baisse de revenus de quelques milliers de dollars pour ces gens-là. Donc, du jour au lendemain, j'ai des résidents qui, selon les revenus, avec les crédits d'impôt, avaient un montant net dans leurs poches, à chaque mois, x, du jour au lendemain, ils ont un petit peu d'épargne de côté puis ils disent : Bien, si je l'achète, je vais garder une valeur. Puis ils se font conseiller, de dire : Bien, tu sais, on paie dans le vide un loyer, donc tu vas avoir une valeur, tu vas garder ça pour longtemps et, quand tu vas quitter, tu vas pouvoir revendre au moins pour les enfants, pour les héritiers, et tout ça. Et là, du jour au lendemain : Ah! bien oui, c'est une bonne idée, j'achète le condo. Leur revenu net dans leurs poches, l'année suivante, baisse de... des fois, là, ça va entre 6 000 \$ et 8 000 \$ par année. Et là ils rentrent dans mon bureau : Mais c'est quoi, cette affaire-là? Avoir su, je n'aurais jamais acheté le condo. Mais moi, je n'avais pas cette information-là, je n'ai pas rencontré ces gens-là avant la transaction. Et ce que je comprends, c'est qu'il y en a de plus en plus et il risque d'y en avoir de plus en plus, donc je pense qu'on va devoir se pencher sur cette situation-là. J'ai parlé avec le ministère des Finances, on dit : Ah! bien là, ça dépend du MSSS, et là...

Donc, tantôt, on a parlé d'avoir un leadership, d'avoir un ministère qui va être le maître d'oeuvre. J'ai cru comprendre que le MAMOT pourrait être le ministère qui prendrait un peu en charge le côté interministériel. Donc, je pense que c'est une problématique qui va peut-être atterrir sur votre bureau, voir comment on peut traiter ce dossier-là qui touche au Revenu et qui touche au MSSS. C'est sûr qu'il faut s'assurer... et je comprends la situation. Exemple, on mentionnait : Pour les revenus, si quelqu'un a un condo, il va manger dans un restaurant, il ne mange pas dans la résidence, il n'a pas les... tu sais, ça, ce n'est pas déductible d'impôt, puis je comprends très, très bien. Si la personne achète le condo, mais le loue à une autre personne dans le RPA, c'est une autre complexité. Donc, on peut avoir un propriétaire de condo qui loue à un aîné qui est dans le RPA, mais l'aîné paie à une personne autre que le... Tu sais, il y a des situations, oui, qui vont être complexes. Donc, je pense, ça va être important de s'attaquer à ce genre de problématique là. Et, on l'a dit tout à l'heure, on a de plus en plus d'aînés, on risque d'avoir d'autres types de systèmes comme ça.

Bon, moi, ce que je veux, c'est vraiment qu'on s'occupe de nos aînés puis qu'on trouve des solutions qui vont faire en sorte qu'on ait une équité envers nos gens dans nos RPA partout à travers le Québec. Tantôt, on parlait aussi des différences dans les régions, et tout ça. Là, on a des différences pour des gens qui demeurent une porte une à côté de l'autre, et même, là, j'ai des gens qui, il y a quelques mois, étaient dans une situation, qui aujourd'hui sont rendus dans une situation qu'ils n'ont pas voulue nécessairement et qui n'ont jamais compris comment cette situation pouvait être négative au niveau de leurs revenus. Donc, je pense qu'il y a des choses où on doit se pencher, et d'où l'importance de travailler de façon interministérielle. Et tantôt je ne me souviens pas c'est qui qui disait «un numéro 1 800» — je pense que c'est mon collègue de Lévis qui parlait du numéro de la pizzeria sur le frigo — bien, d'avoir un endroit, avoir une porte d'entrée quand vient le temps de parler de RPA pour nos aînés, qui va inclure ça, il va dire que, oui, si telle chose,

quels sont les impacts positifs, négatifs si je fais telle modification, si j'achète le condo versus le loyer, et avoir un endroit où on peut s'informer, ce que les aînés n'ont pas. Et là on est pris avec une situation qu'il faut peut-être regarder à ce qui a été fait parce qu'on a une problématique, mais il va falloir aussi regarder dans le futur. On fait quoi avec les prochains? Parce qu'il s'en vend encore, là, puis les gens ne sont pas plus informés, ne sont pas conscients. Grâce à la pétition, là, il y a eu des choses qui ont émergé, mais on va devoir se pencher sur ce genre de dossier là, et il peut en arriver encore plusieurs autres. Donc, je pense qu'il y aura quelque chose à faire, à se pencher là-dessus puis trouver des solutions, là, pour nos gens.

Le Président (M. Rochon) : Une réaction, un commentaire, M. le sous-ministre aux Affaires municipales?
• (17 h 30) •

M. Croteau (Marc) : Un commentaire rapide, M. le Président. M. le député de Trois-Rivières soulève effectivement la recommandation 5, un des scénarios qui ont été regardés. Puis on ne parle pas ici de l'applicabilité d'un jugement à tout le monde, mais d'être capables et de forcer la diffusion du jugement à l'intérieur du bâtiment. Que tous les locataires puissent voir le jugement, déjà c'est un pas dans la bonne direction. Il y a toujours la problématique, n'oublions pas non plus, du gros bon sens, que, si un jugement est négatif, est-ce qu'il l'applique à tout le monde? Ça, c'est l'autre questionnement aussi qu'on va devoir regarder, là. Bon, pour le moment, ce qui avait été regardé, c'était la publicisation.

Je vais faire un petit bout de chemin sur M. le député, tantôt, qui dit que l'évolution évolue. Alors, ce que vous avez dit, c'est effectivement la même problématique qu'on a vécue il y a quelques années au niveau du municipal lorsqu'on a eu les résidences intergénérationnelles pour nos aînés. Est-ce que c'est deux unités de logement? Est-ce que le zonage unifamilial permet d'avoir une unité à l'intérieur de sa propre unité, et tout, et tout? Donc, c'est l'évolution qui a fait en sorte qu'on a pu adapter, en fait, dans les règlements de zonage, dans les schémas d'aménagement, les possibilités à l'intérieur de chacune des municipalités. Donc, vous avez raison, c'est des choses qu'on voit aujourd'hui, la construction mixte de locatif et de condos, mais qui offre le service complet. Donc, avec nos collègues, il va falloir regarder, là, la façon qu'on peut regarder ça, analyser ça, puis l'applicabilité, là.

M. Girard : Merci beaucoup.

Le Président (M. Rochon) : Merci. Je me tourne de nouveau du côté de la deuxième opposition. M. le député de Lévis.

M. Paradis (Lévis) : Merci, M. le Président. On a raison de dire que tout se complexifie ou se complexifiera. On parle de résidences différentes, mon collègue parle de condos maintenant et de la problématique à tous niveaux, au niveau du ministère des Finances, au ministère du Revenu, des plaintes, de l'accompagnement. Vous savez, vous avez vu comme moi, probablement, un nouveau projet qui devrait être mis en branle sous peu aux Îles-de-la-Madeleine. C'est une nouvelle que vous avez probablement lue, là, St-Hubert se mêle maintenant des résidences pour aînés. Mais non, mais c'est quelque chose, ce n'est pas... L'organisme entend créer un complexe, une résidence pour aînés avec un étage CHSLD, un étage RI, ressource intermédiaire, deux étages de condos. On se rend-u compte, là, que, dans ce même bâtiment-là, on aura des problématiques qui sont différentes en fonction d'où et quels services dont on aura besoin?

Ça fait que peut-être que ce que vous nous dites, peut-être que ce qu'on se dit à voix haute quand on dit «aller chercher le leadership», essayer de devancer ce qui s'en vient, c'est peut-être ça. Est-ce qu'il y a lieu de créer, à travers le ministère, un comité spécial, mais qu'on puisse travailler davantage à ce qui s'en vient plutôt que de réagir à ce qui se produit?

Vous avez des pistes, j'en reprends une. Puis il y aurait beaucoup de choses dont on pourrait parler, hein? On parlait de dénonciation, puis tout ça — ça a été un dossier, ça, dont on a beaucoup parlé puis dont on parlera encore — la complexification des établissements, les besoins grandissants, les ressources qui, sur le terrain, nous semblent être manquantes, c'est ce que les gens nous disent. Dans le 3.1, vous dites que, concernant la fixation, l'établissement de la fourchette de prix pour les différents services rendus en RPA, parce qu'il y en a de plus en plus, on va, bon, évaluer la possibilité que le gouvernement établisse cette fourchette de prix pour les différents services rendus en RPA pour les décréter... puisse décréter la hausse des coûts des services dans la *Gazette officielle du Québec*. En tout cas, bref, où on est rendus là-dedans? Est-ce qu'on a avancé? Est-ce que ça tient encore la route? Est-ce qu'on a encore cette volonté-là d'établir la fourchette de prix pour que les gens s'y retrouvent? Où sommes-nous à ce chapitre-là?

Le Président (M. Rochon) : Alors, M. le sous-ministre aux Affaires... Santé et Services sociaux.

M. Fontaine (Michel) : ...je vais laisser mes collègues compléter, là, mais je voulais être un peu plus global, là, dans le contexte où on parle de... Tout à l'heure, j'ai offert de poursuivre le comité stratégique, là, même s'il était «deadé» par le ministère des Affaires municipales. Mais nous, on est là déjà dans ce comité stratégique là puis on a déjà inscrit, là, tout ce que vous avez dit aujourd'hui, là, pour le mandat, pour devenir très spécifique, là : l'accompagnement des litiges pour le bail, le bail unique harmonisé, etc., la vente d'appartements, on vient d'en parler, de revenus, d'adresser ça à cet endroit-là, l'entrée unique, le 1 800, là, etc. Plus «at large», on va discuter ça de là. Puis je voulais faire un lien avec les Îles-de-la-Madeleine, là, on est un petit peu préventifs, justement, parce que c'est nous qui avons autorisé ce projet-là. Parce que, là, je reviens — ça vous rejoint, M. le député — dans le contexte «est-ce qu'on est mur à mur partout, là», on ne peut pas avoir plus bel exemple que ça, là. Les Îles-de-la-Madeleine, dans le milieu de la mer, on ne peut pas traiter ça comme on traite ici, le centre-ville de Québec ou le centre-ville de Montréal. Donc, on a autorisé des choses

complètement innovatrices, là, dans ce contexte-là. Sauf le restaurant St-Hubert, là, ça, ce n'est pas dans le coût. Je ne sais pas s'il y en a un dans le rez-de-chaussée...

M. Paradis (Lévis) : Il paraît qu'il va y avoir un gros four à rôtisserie, là.

M. Fontaine (Michel) : Oui, quelque chose du genre. Pour le reste, je peux laisser finir, compléter, M. le Président, les collègues, s'il y a lieu, là.

Le Président (M. Rochon) : Oui, en autant qu'il n'y ait pas de publicité, là. Vous pouvez y aller. Alors, qui complète? Vous allez compléter, Mme Jobin? Allez-y.

Mme Jobin (Lyne) : Oui, excusez-moi. Oui, merci. En fait, ce que vous ameniez, puis il en a été question tantôt aussi, des pistes de solution qu'on avait identifiées dans notre plan d'action conjoint avec la Régie du logement, il faut continuer ces travaux-là, très, très clairement. C'est des pistes qui étaient bien senties, bien partagées à certains égards, certaines déjà documentées, d'autres à documenter, mais ça fait partie des travaux à poursuivre. M. Fontaine parlait du comité stratégique qui devrait avoir des mandats autour de ça. Donc, ça fait vraiment partie des travaux à poursuivre en lien avec la mise en oeuvre du nouveau projet de règlement sur la certification des RPA.

Le Président (M. Rochon) : M. le député de Lévis.

M. Paradis (Lévis) : Vous savez, je le disais, hein, tout à l'heure, en début de rencontre, on devrait puis on doit avoir tous le même objectif. Puis tout va très vite, à un moment donné, tout va trop vite, puis il faut toujours penser à celui ou à celle qui est... aux plus vulnérables qui... Vous le dites, hein, la... M. Morneau, vous disiez, il y a deux instants, en ce qui concerne le règlement qui pourrait être celui de tout le monde dans un litige qui aurait été réglé, vous dites : Il y a des considérations juridiques qui sont quasi insurmontables, le volet, c'est de publiciser encore un problème. Je veux dire, on a de la misère à lire, nous-mêmes, les annexes à des contrats qu'on a à signer. Les aînés sont très brillants, hein, puis ils sont intelligents, puis ils prennent le temps, puis ils fouillent, mais il faut aussi se rendre les choses faciles et il faut leur rendre les choses faciles.

C'est tout ça qui fait qu'à un moment donné il faut aller vers la médiation ou non, la judiciarisation, mais, s'il faut y aller, il faut qu'il y ait de l'accompagnement parce que, sinon, on a manqué notre coup. Et il y a des organisations... vous savez qu'il y a des tables régionales, hein, qui étudient à tout ça. Il y aura d'ailleurs, la semaine prochaine, la présentation d'un document, *Prévenir et contrer l'intimidation... même chez les personnes âgées!*, et je sais pertinemment que ces groupes-là ont aussi des idées d'accompagnement. Puis il y a des choses qui existent, des centres de référence qui existent, mais qui ne sont pas répandus, qui sont faits dans un endroit précis, puis ces gens-là qui se penchent sur le quotidien des aînés souhaiteraient les voir se multiplier puis qu'on donne aussi un coup de pouce à ces projets-là. J'ai comme l'impression, à travers les contacts que j'ai, que ce n'est pas facile de faire cheminer un projet. Je comprends qu'il y en a beaucoup. On parlait des CAAP, des centres d'assistance, tout à l'heure. Est-ce qu'il ne serait pas bienvenu... Et je ne sais pas si, dans votre comité stratégique, ça doit faire partie, mais moi, je vois des centres, des tables régionales, des groupes qui représentent des aînés, qui souhaiteraient faire avancer des choses, qui disent : On n'a pas le coup de pouce pour le faire, peut-être qu'on ne croit pas en nous. C'est important, puis là je parle d'associations de retraités, je vous parle de gens qui représentent beaucoup d'aînés. Est-ce qu'il y a une volonté, un objectif à atteindre pour faire en sorte que toutes ces solutions-là puis tout ce qui existe déjà puissent être diffusés puis on puisse s'en servir?

Le Président (M. Rochon) : M. Fontaine.

M. Fontaine (Michel) : Oui, M. le Président. Là-dessus, on est exactement à la même page. La volonté est là. Je vais demander à la sous-ministre adjointe de compléter. Le comité stratégique comprend déjà des comités d'usagers, etc.

Le Président (M. Rochon) : Mme Jobin.

Mme Jobin (Lyne) : Oui, merci. Absolument. Est-ce que vous voulez que je vous donne la liste des personnes qu'on veut ressolliciter pour le comité stratégique? Et vous allez voir la portée intersectorielle, mais aussi la portée terrain versus planificateur, là, dans le fond. On parle, bien sûr, de représentants des établissements, autant des CISSS que des CIUSSS, on parle du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, Agrément Canada, qui a une responsabilité au niveau de la certification qu'on a nommée tantôt, au ministère il y a la Direction de l'inspection et des enquêtes qui doit faire partie de ce comité-là, bien sûr la Direction générale des services sociaux, regroupement québécois des OSBL d'habitation, Regroupement québécois des résidences pour aînés, Société d'habitation du Québec, bien sûr, Association des chefs en sécurité incendie — on n'a pas parlé de ces éléments-là qui sont très présents dans la révision du règlement, mais ils sont aussi partenaires avec nous — Fédération québécoise des municipalités, le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire, oui, le MAPAQ, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries, la Sécurité publique pour le volet incendie, notamment, mais aussi la Sécurité publique pour le volet antécédents judiciaires, Régie du bâtiment, Régie du logement, Revenu Québec, on a la Conférence des tables régionales de concertation, qui sont vraiment les partenaires regroupés, là, concerter des tables dont vous parlez, et bien sûr ministère de la Famille et des Aînés puis le Secrétariat aux aînés. Donc, on va chercher l'ensemble des partenaires sectoriels, gouvernementaux et OSBL

paragouvernementaux pour travailler avec nous sur la solution des différents enjeux qui ont été nommés et qu'on partage.

Le Président (M. Rochon) : M. le député de Lévis, 15 secondes.

M. Paradis (Lévis) : 15 secondes? Bien, je... continuons à travailler.

Le Président (M. Rochon) : M. le député de Rimouski.

M. LeBel : Très rapidement. Mais là je vais vous laisser tranquille un peu, je vais aller de l'autre bord. Je regardais, M. Croteau — je vous salue, en passant, ça fait longtemps — l'organigramme. Il y a plein de choses là-dedans, là, c'est compliqué. Il y a différentes directions, il y a plein de monde qui s'occupe de plein de choses. Mais qui, là-dedans, qui a une préoccupation sur la situation des aînés ou la préoccupation aînés? Y a-tu quelqu'un là-dedans, y a-tu une direction à quelque part qui a cette préoccupation-là? C'est-u le commissaire aux plaintes ou je ne sais pas quoi, là?

• (17 h 40) •

M. Croteau (Marc) : Non, je dois vous dire que le seul dossier qu'on traite spécifiquement pour les aînés, c'est le dossier de MADA, Municipalité amies des aînés. Donc, on accompagne les municipalités, c'est sous Frédéric Guay, qui est sous-ministre, entre autres, aux infrastructures, parce que c'est des projets qui sont faits spécifiquement pour les aînés à l'intérieur des municipalités qui ont été reconnues comme Municipalité amie des aînés.

Il y a par contre, au niveau du travail que fait mon sous-ministre adjoint, ici, à côté... notre sous-ministre adjoint, ici, à côté, Daniel Gaudreau, à l'aménagement du territoire, dans les orientations gouvernementales à l'égard du milieu de vie qu'ils sont en train de finaliser, des orientations gouvernementales qui, on souhaite, seront déposées, là, au cours des prochaines semaines, mois — probablement mois plus que semaines, là, mais d'ici deux mois, trois mois au maximum — où il y a une préoccupation, entre autres, dans les milieux de vie à l'égard des aînés, et évidemment tout le dossier de l'habitation, là, qui maintenant prend de l'ampleur chez nous depuis le milieu du mois de novembre.

Le Président (M. Rochon) : M. le député de Rimouski.

M. LeBel : Municipalité amie des aînés, c'est très bon, en passant. Je pense qu'on pourrait améliorer ça encore, mais il y a quelque chose à faire autour de ça. Et c'est... qui s'occupe de ça? C'est dans les infrastructures?

M. Croteau (Marc) : Oui, parce que... En fait, ils font le lien avec le Secrétariat aux aînés, qui, eux, travaillent tous les dossiers pour la reconnaissance des municipalités. Les projets sont soumis chez nous. Nous, on ne fait pas l'analyse des projets, on est un répartiteur qui va demander l'analyse sectorielle au Secrétariat aux aînés, et ça nous revient. Nous, on est vraiment des spécialistes de gestion de protocoles à l'intérieur de ces dossiers-là.

Le Président (M. Rochon) : M. le député de Rimouski.

M. LeBel : Bien, je trouve que... peut-être un voeu, mais on en discute depuis tantôt. Il y a une problématique aînés qui va vous rattraper, c'est certain. Puis vous avez déjà une partie d'expertise dans le MADA, mais là vous allez l'avoir dans le logement aussi. Je me dis que, même dans un ministère important comme vous qui interpelle des partenaires qui vont avoir à travailler avec des populations vieillissantes, je ne sais pas où ça pourrait se retrouver dans votre organigramme, mais que des gens soient préoccupés par une vision par rapport à des communautés vieillissantes, je pense que ce serait important que ça se retrouve parce que ça pourrait peut-être faire en sorte de ne pas avoir les problèmes qu'on a là et... Parce que je le vois, là, tu sais, chez nous, dans mes villages, là, il y a des villages, là, la moitié de la population va avoir 65 ans et plus bientôt. Ça fait que, là, à un moment donné, c'est sûr qu'il y a des... ils ont besoin de logements, besoin d'adapter leur communauté, besoin de services. Quand tu ne peux plus aller au guichet parce qu'il n'y a plus de guichet maintenant, il faut que tu ailles beaucoup plus loin. La personne perd son permis de conduire, c'est un moyen problème, ça, dans beaucoup de communautés, tu ne peux plus aller faire ton épicerie. Le transport en commun passe le matin, revient le soir, tu sais, ce n'est pas facile, tu sais, n'achète pas de crème glacée, je vais te dire, quand tu vas à l'épicerie. Il y a des problématiques qui vont vous interpeller dans l'organisation municipale, à mon avis, qu'il y ait un... pas un secrétariat... ou quelque chose dans votre organigramme qui se préoccupe sur les aînés, ça ne serait peut-être pas une mauvaise idée.

Sur l'ensemble de l'oeuvre, je trouve ça un peu... je suis un peu déçu de voir que, dans tout ça, là, la seule place où on a dit qu'on a fait des avancées, c'est sur la production d'un guide. Tu sais, je trouve ça... C'est peut-être gros, ce que je dis là, mais ça ressemble à ça, ce qu'il y a là. La seule place où le Protecteur du citoyen dit «c'est satisfaisant», c'est qu'on va vous proposer un guide. Un an après l'adoption de la loi qui était là pour protéger les aînés, je trouve qu'on a du travail à faire. On a beaucoup de travail à faire encore puis j'invite aussi encore, comme je le disais tantôt, de sortir des silos puis de travailler ensemble. Puis une bonne façon de travailler ensemble, c'est de faire confiance aux régions, faire confiance aux organismes qui sont sur le terrain. Plus on est centralisés, moins on est capables de bouger vite. Ça fait qu'il y a moyen de donner des mandats à notre monde, et on va continuer à suivre ça de proche parce que je crois... j'ai cru en la loi n° 115 pour lutter contre la maltraitance envers les aînés. Je pense qu'il y a quelque chose à faire là pour être proche des aînés. Ça fait qu'il y a de l'ouvrage à faire, puis je vous invite à continuer à le faire, puis on va suivre ce qui va se passer avec les quatre. Merci.

Conclusions

Le Président (M. Rochon) : Merci, M. le député de Rimouski. Alors, vous pourrez réagir à ces derniers propos et à la séance dans son entièreté, puisque je vais vous offrir, là, d'y aller d'un mot de conclusion, en débutant par le sous-ministre aux Affaires municipales et à l'Occupation du territoire, M. Croteau.

M. Marc Croteau, sous-ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire

M. Croteau (Marc) : M. le Président et les membres de la commission, je vais être très candide. Un dossier qui, je l'ai dit tantôt, mais je le dis très humblement aussi, un dossier qui touche évidemment beaucoup la Santé, qui touchait la Régie du logement, qui touchait le Secrétariat aux aînés... Je ne dis pas que le rapport du Protecteur du citoyen a été ignoré, je ne dis pas ça du tout, il y a du travail qui a été fait, il y a du travail qui a été fait à la Santé, du travail qui a été fait à la Régie du logement, mais malheureusement force est de constater que, sans la prise en charge par quelqu'un qui... puis ce n'est pas une motion de blâme, là, surtout pas, mais à défaut d'avoir la prise en charge d'un dossier qui est de la responsabilité — puis je me répète — de tout le monde, on finit souvent par produire peu.

Je disais tantôt qu'on est prêts à assumer ce leadership-là. Ce n'est pas parce que la Santé ne l'a pas pris, ce n'est pas parce que la Régie du logement ne l'a pas pris ou le Secrétariat aux aînés, mais on sent qu'effectivement on est dans une étape charnière de prendre tout le travail qui a été fait, de compiler tout ça, d'amener ça ensemble. On n'est pas loin d'avoir des résultats, là, par rapport aux recommandations qui ont été faites à tous égards. À certains égards, certaines des recommandations du protecteur, elles ne s'appliquent pas. On ne se gêne pas pour le dire, là, puis pour vous dire... Mais maintenant qu'est-ce qu'on fait, même si ça ne s'applique pas? Qu'est-ce qui peut être fait pour que ça soit plausible par rapport à l'objectif, et le même objectif qui est visé de simplifier la tâche pour nos aînés?

Donc, c'est clair que le travail de la commission de nous forcer la main un peu d'être ici ensemble fait en sorte d'amener un certain réveil nécessaire pour faire avancer le dossier. Donc, c'est en conclusion, je tente d'être très humble et candide dans ce que je dis. Est-ce que le ministère des Affaires municipales aurait pu faire plus? Est-ce que la régie aurait pu faire plus puis la Santé, les Aînés? Probablement, probablement, mais le temps est maintenant résolu de mettre ça derrière nous puis de dire : O.K., on va aller où, là, maintenant? Donc, voilà, M. le Président.

Le Président (M. Rochon) : Merci, M. Croteau. M. le sous-ministre, maintenant, à la Santé et aux Services sociaux, M. Michel Fontaine.

M. Michel Fontaine, sous-ministre de la Santé et des Services sociaux

M. Fontaine (Michel) : M. le Président, membres de la commission, je vais conclure rapidement aussi parce que je suis tout à fait d'accord avec les propos de mon collègue, mais ajouter quand même que le fait d'avoir été ici cet après-midi, je pense qu'on peut constater clairement et facilement que tout le monde est à la même page dans le contexte où on veut faire le mieux possible pour nos aînés. Tout le monde a dit : On a une population vieillissante. Nous, au ministère de la Santé, on est dans le bain à tous les jours à cet égard-là par rapport aux soins et services, puis ce n'est pas un jeu de mots pour le troisième bain, là, c'est juste...

M. Paradis (Lévis) : ...

Des voix : Ha, ha, ha!

Le Président (M. Rochon) : Je vais être obligé de rappeler à l'ordre le député de Lévis.

M. Fontaine (Michel) : Alors, tout ça pour dire, M. le Président, qu'on est tout à fait d'accord à être sur cette même page là avec vous autres. Et je l'ai mentionné tout à l'heure, j'ai offert un comité stratégique qui va se poursuivre, même si ça se terminait avec la mise en place du règlement, avec nos collègues des autres ministères, puis on va être vraiment, à ce niveau-là, le capitaine adjoint pour être sûrs que les activités qui sont celles qui regardent particulièrement les services qui nous sont recommandés par Mme Rinfret soient mises en place définitivement.

Le Président (M. Rochon) : Merci, M. Fontaine. Mme Rinfret, justement, Protectrice du citoyen, je vous cède la parole.

Mme Marie Rinfret, Protectrice du citoyen

Mme Rinfret (Marie) : Vous me voyez très satisfaite de la rencontre de cet après-midi, de constater que le souhait que je faisais d'entrée de jeu qu'il y ait une collaboration interministérielle, qu'il y ait un leadership de pris pour arriver à des solutions... je suis ravie.

Maintenant, vous allez me permettre de continuer à veiller au suivi de nos recommandations. Et ça, on l'a dit depuis le début, je pense, que c'est important pour l'ensemble des personnes qui sont autour de la table de savoir que, lorsqu'on mène une enquête de la nature de celle qui a été menée pour le rapport spécial dont vous étiez saisi aujourd'hui, on fait

nos enquêtes sur le terrain, bien sûr, on est en visite non annoncée souvent, mais tout ce temps-là on travaille également avec les ministères et les organismes concertés... concernés en amont et en aval pour s'assurer que nos recommandations ont du sens.

• (17 h 50) •

Maintenant, qu'on nous propose des alternatives, vous me verrez tout à fait satisfaite, dans la mesure toujours où on s'assure du respect des droits des personnes visées, en l'occurrence les personnes âgées résidant en résidence privée pour aînés, et, à cet égard-là, on est tout à fait ouverts à entendre ces alternatives. Je vous le sou mets parce que c'est une recommandation qui me tient à coeur, la recommandation 3, le soutien, l'accompagnement. C'est, pour moi, une des clés de l'ensemble des recommandations pour, justement... On parle d'un guide qui n'est pas encore complété, mais vous le savez tous, quand on peut interagir avec quelqu'un qui est près de nous, on pense à des services de proximité, bien, ça devient plus facile de comprendre le guide même, en l'occurrence.

Je vous ai montré les documents au soutien, dont les personnes âgées, qui arrivent souvent en situation d'urgence, qui s'installent dans une résidence pour personnes aînées... des fois les séances de signature peuvent prendre jusqu'à trois heures. Ça devient vraiment difficile pour ces personnes-là de comprendre tout de suite. Donc, d'avoir un règlement d'immeuble qu'on peut consulter avant, qu'on peut... Donc, vous le voyez, le soutien, l'accompagnement peut régler beaucoup de choses avant la signature du bail pour être certain que la résidence privée va convenir à nos besoins, ensuite pour régler les situations plus litigieuses, parce qu'on a besoin de davantage de services, donc aller chercher un autre service, ça peut coûter des sous. C'est, je pense, une des clés, en fait, pour aider et soutenir les personnes. Voilà. Merci.

Le Président (M. Rochon) : Merci. Alors, je remercie Mme la Protectrice du citoyen et son équipe, ainsi que les représentants des ministères et leurs équipes pour leur collaboration aux travaux de la commission. Merci au service de recherche de cette commission, merci à son secrétariat, merci aux parlementaires.

La commission suspend ses travaux quelques minutes avant de se réunir en séance de travail afin de statuer sur ses observations, ses conclusions et ses recommandations à la suite de l'audition.

(Fin de la séance à 17 h 52)