



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-SIXIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
des affaires sociales**

Le mardi 30 octobre 2001 — Vol. 37 N° 29

Étude détaillée du projet de loi n° 27 — Loi sur le Protecteur
des usagers en matière de santé et de services sociaux
et modifiant diverses dispositions législatives (1)

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

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

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

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

Assemblée nationale du Québec
Distribution des documents parlementaires
880, avenue Honoré-Mercier, bureau 195
Québec, Qc
G1R 5P3

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

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des affaires sociales

Le mardi 30 octobre 2001

Table des matières

Remarques préliminaires	1
M. Rémy Trudel	1
M. Jean-Marc Fournier	4
Discussion générale	7
Étude détaillée	
Institution	8

Autres intervenants

Mme Monique Gagnon-Tremblay, présidente
M. Yves Beaumier, vice-président

Mme Julie Boulet
M. Russell Copeman

- * Mme Lise Denis, Commissaire aux plaintes en matière de santé et de services sociaux
- * Témoin interrogé par les membres de la commission

Le mardi 30 octobre 2001

Étude détaillée du projet de loi n° 27

(Quinze heures trente-cinq minutes)

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): À l'ordre, s'il vous plaît! Alors, je vous souhaite la bienvenue, M. le ministre, Mme Denis, qui est Commissaire aux plaintes, tous les collègues membres de la commission. Je voudrais souhaiter la bienvenue, entre autres, à une nouvelle collègue, la députée de Lavolette.

Mme Boulet: Merci.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, je vous mentionne en plus que... Est-ce qu'il y a quorum, madame...

La Secrétaire: Oui, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Oui, il y a quorum. Je m'excuse. La commission est réunie aujourd'hui dans le but de procéder à l'étude détaillée du projet de loi n° 27, Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives.

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

La Secrétaire: Oui, Mme la Présidente. Alors, Mme Rochefort (Mercier) est remplacée par M. Fournier (Châteauguay).

Remarques préliminaires

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Merci. Alors, comme il s'agit d'un nouveau projet de loi à l'étude pour notre commission, il y aura remarques préliminaires. Je vous rappelle que chaque porte-parole, le ministre de même que le porte-parole, vous avez 20 minutes pour vos remarques préliminaires. Alors, sans plus tarder, je cède la parole au ministre d'État à la Santé et aux Services sociaux.

M. Rémy Trudel

M. Trudel: Merci, Mme la Présidente. À l'occasion de l'inauguration de nos travaux pour l'étude article par article de ce projet de loi n° 27, je vais essayer, je vais tenter, Mme la Présidente, d'être le plus succinct possible parce qu'on a déjà deux pratiques. On a déjà deux pratiques, puisque nous avons fait avec grande ouverture d'esprit une consultation auprès de 13 groupes que nous avons entendus et nous avons déjà eu l'occasion d'exprimer les tenants et les aboutissants de ce nouveau régime en matière de protection et de traitement des plaintes des usagers en matière de santé et services sociaux et, d'autre part, des ajustements qui y sont apportés. Parce que, quand on fait des consultations, on écoute, on entend et on corrige quand il y a des éléments qui nous sont apportés. Et j'ai déjà eu

l'occasion d'indiquer par ailleurs, à l'étage supérieur, au salon bleu, les corrections que j'entends apporter au projet de loi en termes d'ajustements, mineurs, pour un très grand nombre de cas, et plus substantiels en termes d'harmonisation de la nouvelle mécanique simplifiée pour le traitement des plaintes, avec le nouveau régime qui est proposé par le projet de loi n° 27.

Nous, dans ce contexte-là, avec le projet de loi n° 27, nous poursuivons nos interventions afin de doter le Québec d'un nouveau régime d'examen des plaintes en matière de santé et de services sociaux qui sera plus accessible et plus efficace pour tous les usagers. Ce que je dépose aujourd'hui en particulier, Mme la Présidente, ce sera une série d'amendements pour ajuster le projet de loi aux remarques qui nous ont été faites par les groupes. Nous désirons, par ce fait, renforcer et accélérer le processus d'examen des plaintes de façon à ce que chaque personne, que chaque personne qui exprime son insatisfaction à l'égard des services qu'elle a reçus ou qu'elle requiert, soit entendue rapidement, soutenue dans sa démarche et qu'elle reçoive une réponse dans les meilleurs délais, tel que nous allons pouvoir le constater tout au long de l'étude de ce projet de loi article par article.

Ce projet de loi, faut le rappeler, il repose sur six éléments fondamentaux. D'abord, un, la réduction des paliers d'examen des plaintes, qui passeront de trois à deux, quand on connaît la complexité de notre système, cette simplification... c'est-à-dire toutes les plaintes, pardon, traitées au niveau local et recours uniformes soutenus au niveau national chez le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

La consolidation des responsabilités des établissements de santé et de services sociaux afin d'assurer le respect des droits des usagers et l'amélioration de la qualité des services. Ce n'est pas tout de traiter l'insatisfaction qui se traduit par une plainte d'un usager, il faut aussi que cela s'accompagne d'un processus permanent de développement et d'amélioration de la qualité des services.

Autre élément fondamental, la mise en place d'un nouveau recours pour les plaintes qui concernent les médecins, les dentistes et les pharmaciens. Alors, ça, Mme la Présidente, c'est un bond qualitatif extrêmement important. Jusqu'à maintenant, toute plainte concernant un acte médical, un acte de dentiste, un acte d'un pharmacien en établissement était référée à l'ordre professionnel concerné. Par entente avec le Collège des médecins, maintenant nous allons pouvoir traiter la plainte par un médecin examinateur. Par un médecin examinateur, nous allons pouvoir traiter la plainte dans l'établissement, au premier niveau, je dirais, dans la localité, au niveau local, sans que jamais l'utilisateur ne perde par ailleurs son droit de porter plainte à l'ordre professionnel concerné. Alors, il n'y a pas de perte de droits, mais il y a un gain d'efficacité et de simplicité par le fait qu'on pourra traiter maintenant au premier niveau les plaintes concernant acte, médecin, dentiste, pharmacien.

Plus que cela, le premier niveau, le niveau local, pourra également traiter les plaintes en ce qui regarde le médecin, le dentiste, le pharmacien, parce que les plaintes ne sont pas toujours uniquement en relation avec l'acte professionnel réalisé. Parfois, ça nous a été évoqué par l'Association des CMDP du Québec, il y a parfois des questions, des plaintes à l'égard de comportements. Le premier niveau, le médecin examinateur, pourra également examiner tout ce qui concerne une plainte relative au médecin, au dentiste et au pharmacien, il faut le rappeler une deuxième fois, c'est extrêmement important, sans jamais perte de droits de la part des usagers d'avoir recours à l'ordre professionnel constitué et qui possède son propre mécanisme de traitement des plaintes au niveau des actes professionnels.

Ce faisant, Mme la Présidente, nous allons également, par effet secondaire, diminuer de beaucoup les plaintes qui pouvaient être adressées à l'ordre professionnel et qui monopolisaient une somme considérable d'énergie et, par découlant, privaient d'une certaine quantité d'énergie l'ordre professionnel concerné, énergie qu'il pouvait consacrer au traitement d'un certain nombre de plaintes parce que tout s'en allait au niveau national et rien n'était prévu au niveau local. Je répète que ce troisième axe, ce projet de loi n° 27, c'est par entente avec l'Association des CMDP que nous avons réalisé ces amendements à la loi.

Quatrième dimension du projet de loi: la pleine reconnaissance du rôle des organismes communautaires d'assistance et d'accompagnement dans le soutien apporté aux usagers. On a besoin, on a besoin d'accompagnement quand souvent on porte plainte dans la... à l'égard des services rendus dans la plus grande entreprise sociale publique du Québec, le réseau de la santé et des services sociaux, puisque ce réseau, Mme la Présidente, il travaille avec 230 000 employés de toute catégorie dans 2 027 points de service à travers le Québec. Alors, cette grande entreprise sociale publique, avec ses 250 000 intervenants, eh bien, pour s'y retrouver et pour que l'utilisateur puisse exercer son droit de plainte, de recours, il a le droit également et il y a pleine reconnaissance du rôle des organismes communautaires d'assistance et d'accompagnement dans le soutien apporté aux usagers dans ce projet de loi là.

Des garanties également procédurales qui, formellement, au plan législatif, interdisent des représailles à l'endroit des personnes qui formulent une plainte et qui les protègent de toute action civile.

Et finalement une modification du mandat du Commissaire aux plaintes pour en faire le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, avec des pouvoirs accrus, le principal pouvoir étant le pouvoir d'initiative au niveau de ce qu'on pourrait appeler le traitement de plaintes systémiques lorsqu'un certain nombre de situations lui apparaissent et que cela pourrait justifier un dossier d'initiative de la part du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

Lors des consultations publiques sur le projet de loi n° 27 tenues en juin dernier, 13 groupes représentant des usagers, des associations d'établissement, des médecins, des institutions gouvernementales ont présenté leur point de vue et ont formulé des suggestions. Plusieurs de ces suggestions ont été retenues par le ministère et le

gouvernement dans l'élaboration des amendements qui seront déposés ici, en commission parlementaire.

● (15 h 40) ●

D'abord, une porte d'entrée unique au régime d'examen des plaintes. Les établissements de santé et de services sociaux sont les premiers responsables de s'assurer de la qualité des services dispensés à la population ainsi que du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. Ces plaintes seront reçues dorénavant par un commissaire local à la qualité des services, qui sera en quelque sorte la porte d'entrée unique pour tous les usagers qui voudront porter plainte sur les services auxquels ils ont droit.

Le projet de loi n° 27 définit cette fonction en la dotant d'un pouvoir d'action plus efficace et d'une autonomie accrue. Les commissaires locaux pourront recommander aux autorités des établissements toute mesure susceptible d'améliorer la qualité des services et le respect des droits des usagers. Ce que nous proposons aujourd'hui, c'est que cette fonction soit dédiée tout en pouvant être exercée avec d'autres tâches, puisque la taille des établissements, telle qu'on l'a eue ici en termes d'observation, ne justifie pas toujours un poste à temps complet dans les 2 027 établissements ou sites de dispensation de services.

Les conseils d'administration des établissements devront, par contre, par obligation de la loi, prendre les mesures requises pour que leur commissaire local à la qualité des services ne puisse pas se trouver en conflit d'intérêts afin de préserver la crédibilité de cette fonction. Le commissaire local sera nommé par le conseil d'administration de l'établissement et il relèvera de cette instance ou de la direction générale. Ce sera la décision du conseil d'administration, qui en porte la pleine responsabilité.

De plus, les établissements où le nombre de plaintes est élevé pourront nommer des adjoints au commissaire local. On pense ici aux plus gros établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Donnons comme illustration le CHUM, par exemple, à Montréal, Hôtel-Dieu, Notre-Dame et Saint-Luc. Bon. Cela pourrait justifier, sur décision du conseil d'administration, l'engagement, avec les mêmes pouvoirs, de commissaires adjoints.

Finalement, des ajustements seront apportés, à la suggestion du Protecteur du citoyen, quant à la transmission des informations aux instances concernées par une plainte. Lorsqu'une plainte concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien qui exerce sa profession pour un établissement du réseau de la santé et des services sociaux, elle sera transmise au commissaire local à la qualité des services. Le commissaire local recevra la plainte et la transmettra au médecin examinateur nommé par l'établissement. Par ailleurs, ce commissaire local et le médecin examinateur collaboreront à la recherche de solutions pour que les plaintes qui touchent des problèmes administratifs ou organisationnels et qui impliquent que des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques puissent trouver des réponses adéquates.

Le projet de loi n° 27 vient ainsi permettre aux usagers d'utiliser le régime d'examen des plaintes plutôt que de n'avoir qu'un seul recours disciplinaire auprès des conseils des médecins, dentistes et pharmaciens des

établissements. Par contre, le commissaire local et le médecin examinateur pourront, au cours de l'examen d'une plainte, référer celle-ci à ce conseil s'ils jugent qu'une mesure disciplinaire doit être envisagée. Les usagers conservent cependant toujours leur droit de porter plainte auprès des ordres professionnels.

Un des amendements que j'ai proposés vise à élargir la portée du recours qui était initialement prévu dans le projet de loi afin d'inclure les plaintes concernant le médecin et non seulement l'acte médical. Il en sera de même pour le dentiste et le pharmacien. Cet amendement répond aux attentes qui ont été exprimées par l'Association des hôpitaux du Québec et diverses associations médicales lors de nos consultations publiques.

Il sera aussi possible pour les établissements qui disposent de plusieurs installations, comme les centres hospitaliers universitaires, de nommer plus d'un médecin examinateur. Et, lorsque l'utilisateur sera en désaccord avec les conclusions rendues par le commissaire local ou le médecin examinateur, il pourra s'adresser à un comité de révision formé d'un membre du conseil d'administration de l'établissement et de deux médecins. L'avis rendu par ce comité sera final.

Le projet de loi n° 27 circonscrit également le rôle des régies régionales de la santé et des services sociaux au regard des plaintes qui relèvent directement de leur champ de responsabilités, donc les plaintes touchant les organismes communautaires et les services préhospitaliers d'urgence. Puisqu'il n'y avait pas de lieu de rattachement en termes d'établissement au niveau local, c'est la régie régionale de la santé et des services sociaux qui va agir en pareille matière pour tels champs d'activité. Un amendement ajoutera à cette liste les organismes, sociétés ou personnes avec lesquels des ententes de services reliées au domaine de la santé et des services sociaux auront été conclues.

Lorsqu'un usager ne sera pas satisfait de la réponse donnée à sa plainte examinée en première instance par la régie régionale, il pourra aussi s'adresser, bien sûr, au Protecteur des usagers. Un des amendements proposés, que je vous proposerai aujourd'hui, permettra aux régies régionales de présenter leurs observations au Protecteur des usagers dans le cadre de l'examen de plaintes qui touchent leur champ de responsabilités. De plus, les protocoles d'entente pourront être conclus entre le Protecteur des usagers et les régies régionales, notamment sur des questions touchant la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits.

Il est essentiel pour moi que l'utilisateur ne se sente pas seul dans sa démarche de plainte envers un établissement, un organisme communautaire ou un médecin. Il doit être soutenu, conseillé et accompagné pour réaliser toute la démarche de porter plainte et d'assurer le suivi. Ainsi, le projet de loi vient confirmer le rôle primordial des organismes communautaires d'assistance et d'accompagnement partout sur le territoire québécois. À cet effet, un amendement viendra définir la fonction de ces organismes, la portée de leur mandat.

Un deuxième amendement rendra obligatoire, dans les procédures d'examen des plaintes des établissements, des régies régionales et du Protecteur des usagers, l'inclusion d'une mesure assurant que l'utilisateur

soit informé de son droit d'être assisté dans sa démarche de plainte notamment par l'organisme communautaire mandaté à cette fin par le ministre de la Santé et des Services sociaux dans chacune des régions du Québec.

À cet égard également, en matière, donc, de modification de la responsabilité et de la dénomination du Commissaire aux plaintes, les usagers ont plus que jamais besoin d'une personne crédible, distincte du réseau et des organismes reliés au domaine de la santé et des services sociaux pour veiller au respect de leur droits. C'est à cet égard que des modifications seront apportées aux fonctions du Commissaire aux plaintes pour en faire le Protecteur des usagers.

Le projet de loi prévoit que le Protecteur des usagers devienne une autorité dédiée aux usagers dotée de pouvoirs accrus d'intervention et de surveillance dans le cadre de la mise en place et de l'application des recours par les établissements et les régies régionales. Sa fonction principale sera d'examiner en seconde et dernière instance les plaintes des usagers dont le traitement aura été fait par les établissements et, dans certaines circonstances, par les régies régionales de la santé et des services sociaux.

Le Protecteur des usagers pourra intervenir de sa propre initiative dans les cas de clientèles particulièrement vulnérables et pour qui le recours habituel s'avérerait inadéquat. Cette mesure doit toutefois être balisée afin de permettre au régime d'examen des plaintes de jouer pleinement son rôle et aux établissements d'assumer leur responsabilités envers les usagers.

Le Protecteur des usagers pourra également recommander des mesures correctives appropriées quant au respect des usagers et de leurs droits. Les amendements que je proposerai permettent de préciser le champ de compétence du Protecteur des usagers afin de couvrir l'ensemble des lois en matière de santé et de services sociaux et les droits qui en découlent.

De plus, on s'assurera que le Curateur public soit informé de la présence d'une personne qui le représente dans une installation qui a fait l'objet d'une intervention de la part du Protecteur des usagers.

D'autres amendements également de nature plus technique permettront, entre autres, de faciliter la transition entre les deux régimes et de faire les modifications de concordance à la loi sur la santé et services sociaux et la loi sur la santé et les services sociaux pour autochtones cris.

Je demeure persuadé, Mme la Présidente, que les changements que propose le projet de loi n° 27 et les amendements déposés aujourd'hui encourageront les usagères et les usagers qui s'estiment lésés dans leurs droits de faire valoir ceux-ci et à travailler avec l'ensemble des administrateurs et gestionnaires et du personnel du réseau de la santé et des services sociaux à l'amélioration constante des soins et des services qui leur sont prodigués.

Mme la Présidente, c'est l'aboutissement d'un processus qui dure depuis 10 ans en termes d'utilisation du premier régime à être mis en place par la réforme de 1991 par l'ex-député de Charlesbourg à l'égard du traitement des plaintes des usagers. À l'usage, il faut simplifier, renforcer, clarifier. Voilà l'objet du projet de loi n° 27, Mme la Présidente. Je vous remercie de votre bonne attention.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Merci, M. le ministre. Ai-je bien compris, M. le ministre, que vous voulez transmettre aux membres, pour information, l'ensemble des amendements immédiatement et on les étudiera au fur et à mesure, article par article, par la suite? C'est-à-dire qu'ils seront déposés ou bien...

M. Trudel: C'était mon intention, et c'est toujours mon intention, mais je demanderais à l'opposition de patienter peut-être 24 heures...

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): D'accord.

M. Trudel: ...parce que j'ai quelques vérifications techniques à faire. Mon intention, c'est de déposer toute la liasse.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Parfait.

M. Trudel: Le premier amendement que j'entends présenter est à l'article 5, si on s'y rendait, et, au fur et à mesure, dès demain, je pourrai déposer l'ensemble des amendements.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): D'accord. Merci. Alors, sans plus tarder, je laisse, je cède la parole au député de Châteauguay.

M. Jean-Marc Fournier

M. Fournier: Prenez le côté que vous voulez, Mme la Présidente. Pas de problème. Ha, ha, ha! Merci, Mme la Présidente. D'entrée de jeu, j'annonce au ministre que, bien que nous allons nous prononcer contre le projet de loi, nous n'entendons pas faire une obstruction systématique. D'ailleurs, je ne me souviens pas que l'opposition libérale en ait fait une, mais quand même je l'ai annoncé à l'avance, si tant est que nous aurions eu l'idée.

Nous aussi, nous avons écouté les gens qui sont venus nous voir et, bien que nous soyons convaincus parler pour un bon nombre de ces gens et ceux qui ne sont pas venus non plus, dans la quête de modifications que nous avons faites et que nous allons continuer de faire au cours de l'étude article par article, ce qui va d'ailleurs m'amener à proposer un amendement à l'article 1 — mais on a le temps pour l'article 5 — nous allons aborder les travaux de la commission dans un esprit constructif.

● (15 h 50) ●

Peut-être qu'on peut toujours, peut-être que, par chance, on réussira à améliorer le projet de loi dans le sens que nous le voyons. Peut-être même que la lecture des amendements que le ministre nous déposera dans les 24 heures ou, en tout cas, peu importe, avant la prochaine séance, nous permettra de voir aussi des améliorations. On n'est pas fermés à féliciter le ministre, s'il y a des améliorations, on le fera volontiers. D'ailleurs, je pense bien l'avoir déjà fait quand je... Oui?

M. Trudel: ...Mme la Présidente, dans cet état de...

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Vous permettez, M. le député de Châteauguay?

M. Fournier: Ah! Avec grand plaisir, madame.

M. Trudel: Dans cet état d'esprit là, il pourrait y avoir quelques petites corrections techniques. Mais, si l'attitude de l'opposition est celle-là, je serais prêt à le déposer tout de suite, en nous informant correctement qu'il pourrait y avoir quelques modifications techniques. Mais ça vous donne le sens de ce que j'entends proposer.

M. Fournier: Excellent.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): D'accord. Alors, je comprends toujours qu'on le transmet pour information...

M. Trudel: Oui. Voilà.

M. Fournier: Oui, et qu'il sera déposé plus tard, là, article par article, formellement.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): ...aux membres de la commission...

M. Trudel: Demain.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): ...et que, par la suite, ils seront déposés au fur et à mesure de l'étude article par article.

M. Fournier: Peut-être ajouter, pour le bénéfice du ministre pour les décisions futures: c'est toujours l'état d'esprit de l'opposition, en tout cas, tout au moins de celui qui vous parle, de faire des travaux dans un esprit positif et constructif. Et, à l'usage, bon, s'il y a des améliorations qui sont apportées, comme je le disais tantôt, on ne s'empêchera pas de féliciter le ministre. Je le dis avec beaucoup de crédibilité, puisque je l'ai déjà fait dans le passé. Alors, je vais certainement saluer quand il y a des améliorations, parce qu'on le fait... Pourquoi on est ici, hein? On le fait pour les gens, et là surtout les gens qui sont souvent démunis, des gens qui ont droit à des services puis qui sont un peu mal pris avec le service qu'on leur offre. Alors, je pense qu'il faut essayer de s'élever au-dessus de la mêlée puis penser à ces gens-là. Puis c'est vraiment ce qui va nous animer au cours des travaux de la commission.

Je comprends que nous devons faire un exercice de synthèse et vous nous invitez à la concision par rapport au débat en première lecture. On aura noté d'ailleurs qu'en première lecture quelques-uns de mes collègues ont pris la parole, mais, encore une fois, ce n'était pas un nombre démesuré, dirais-je, et ça permet de faire avancer le travail. Alors, je pense que c'est dans un esprit où on veut améliorer les choses.

On n'empêchera pas l'adoption du projet de loi. On va se battre pour qu'il soit amélioré. Et, si tant est que le gouvernement refuse de l'améliorer autant qu'on voudrait l'améliorer, bien, dans les prochains 12 ou 18 mois, nous aurons l'occasion d'y revenir et de l'améliorer dans le sens qu'on y croit. Alors, c'est

toujours ce qui nous permet de faire avancer. Quand on arrive à cette étape-là dans la vie d'un régime qui tend à prendre la porte de sortie, on voit qu'il y a plus de possibilités peut-être pour travailler ensemble.

Alors, je vais donc être plus concis dans mes propos, puisque le délai que vous me concédez est un peu plus court que le délai que nous avions en première lecture, je vais donc concentrer mes remarques préliminaires. Certains diront qu'ils les ont déjà entendues, soit. J'avais aussi entendu quelques propos du ministre, pour ne pas dire l'ensemble. Mais je vais les reprendre parce que, dans le travail que nous faisons, il y a un exercice pédagogique qui est fait pour essayer de convaincre les gens et de se dire que peut-être les choses peuvent être meilleures.

D'abord, le premier point, que vous allez reconnaître facilement parce que je pense que c'est le point majeur qui, tant qu'à nous, permettrait d'améliorer la situation. Tant qu'à faire un exercice, pourquoi ne pas l'améliorer au point où on s'assure de notre coup? Donc, on a un commissaire qui devient un protecteur. Au-delà du changement de nom, en toute déférence...

Et, encore une fois, je pense que je vais prendre la peine de faire les remarques pour Mme Denis, qui est avec nous, comme j'avais pris la peine de les faire pour Mme Côté lorsqu'elle était Commissaire et qu'elle était venue. Et je lui avais dit que ça ne la visait pas du tout. Je pense que j'avais été bien compris aussi à l'époque. Je n'en ai absolument pas contre les personnes; c'est contre un mode de désignation qui assure une compréhension de la part de la population de l'institution à laquelle ils ont affaire. Moi, je suis convaincu que les gens souhaiteraient une indépendance, une marge de manoeuvre par rapport à l'autorité gouvernementale.

L'agent-payeur, l'agent-serveur est forcé d'admettre que, bien qu'on passe du Commissaire au Protecteur... D'ailleurs — j'y reviendrai à la toute fin tant qu'au titre, puisque c'est à cette étape qu'il faudra amender — dans la philosophie de la protectrice du citoyen, je pense qu'il y aura lieu d'accepter son avis sur l'éventuelle confusion des rôles et de revenir à une expression qui sera conforme à ce que représente le projet de loi. On verra évidemment à l'usage. Si les amendements qui sont à ma droite contiennent des éléments notamment d'indépendance, peut-être qu'on pourra aller à conserver le titre, mais, sinon, il y aura certainement lieu d'écouter ce que la protectrice du citoyen nous disait. Je vais le faire à la toute fin, puisque c'est à cette étape-là que vient le moment de toucher aux amendements.

● (16 heures) ●

La notion d'indépendance, je l'ai déjà dit, autant Mme Côté que Mme Denis, puis, quand on prend l'exemple de Mme Côté, je pense qu'on a... Je pourrais pas faire meilleure preuve dans un dossier de l'importance d'une nomination parlementaire, d'une indépendance par rapport au gouvernement. Mme Côté était au bureau du premier ministre. Le gouvernement l'a choisie pour devenir Commissaire, poste qu'elle occupe pendant un certain temps. Déjà, à cette époque-là, lorsqu'elle était devant nous comme Commissaire, je lui avais dit que, au niveau de l'apparence de conflit d'intérêts, l'apparence de liens trop serrés entre le gouvernement et elle-même comme organisation, ça

entachait sa crédibilité. Force est d'admettre qu'une preuve additionnelle s'est ajoutée à ça. Une fois qu'elle est passée du bureau du premier ministre à Commissaire, à la Santé, elle est ensuite allée comme chef de cabinet du ministre de la Santé. Je pense bien que je n'aurais pas besoin de faire une heure de discours sur cet état-là pour démontrer que ça semblait pas mal trop tissé serré. Je ne pense pas que c'était pertinent, la nomination de quelqu'un du bureau du premier ministre au poste de Commissaire. Je pense qu'il était peut-être aussi mal avisé de le transférer au poste de chef de cabinet, démontrant le lien beaucoup trop grand entre le poste et le gouvernement. Parce que, après tout, il ne s'agit pas de quelqu'un qui a à protéger le gouvernement, ou l'agent-serveur, ou l'agent-payeur par rapport, entre guillemets, au client, au bénéficiaire, à l'usager, mais de protéger l'usager par rapport à l'agent-payeur. Et, avec un tel lien de dépendance, on y perd son latin.

Je suis prêt à accepter qu'il n'y a jamais eu, qu'il n'y aurait jamais eu de problème. Je suis même prêt à le concéder peut-être, si on voulait faire un débat là-dessus, je n'ai pas de preuve. Mais il y a un problème quand même apparent. Tu sais, au niveau de l'apparence, là, il y a un problème. Est-ce que, avec le cadre législatif qui existait à l'époque — qui existait à l'époque... qui existe encore à l'adoption — est-ce que la Commissaire aurait pu étendre sa supervision des services qui sont offerts aussi loin que je le souhaite ou que nous le souhaitons, dans l'opposition? Peut-être pas. Certaines pistes dans ce projet de loi ouvrent la voie à ce que nous aurions souhaité comme travail d'un commissaire. Mais, encore une fois, lorsqu'il n'y a pas d'indépendance, et lorsque les pouvoirs d'initiative sont exceptionnels, et lorsqu'ils se font un peu sous la houlette du ministre ou du gouvernement, peu importe le parti duquel il est issu, on peut se questionner sur la capacité de faire l'étude que nous souhaiterions qu'un véritable commissaire à la santé fasse au nom des usagers.

J'ai toujours pris le même exemple, j'y reviendrai peut-être si le temps le permet, mais comment on peut organiser... Puis, dans le fond, c'est ça qui est manquant dans le projet de loi, comment on peut... C'est une belle occasion, puis, je le dis, en plus, on a deux projets de loi en même temps, celui-là puis santé publique, qui est dans le même environnement — on va en parler durant toute la session — il y a lieu de travailler ça ensemble, ces deux outils-là, pour équiper une personne neutre, une personne veilleur qui va être capable de suivre le gouvernement et de dire: Bien là, cette décision-là, elle est dangereuse pour l'usager. Il faut pas... À mon avis, là — à mon avis, bien, l'avis du ministre aussi — quand on parlait de santé publique, il nous disait comment c'était important, la prévention, bien la prévention, c'est aussi important dans le domaine des usagers pour éviter qu'ils soient plaignants. Alors, si j'adopte cette logique-là, qui me semble partagée des deux côtés, je me dis: Pourquoi est-ce qu'on s'empêche de nous doter d'outils qui feraient en sorte qu'une personne tiers ou neutre nommée par le gouvernement, par l'Assemblée nationale, ne pourrait pas allumer une lumière rouge, aviser le gouvernement, et l'opinion publique, et l'opposition sur les suites, impacts d'une décision qui pourrait être prise?

Évidemment, ce qui vient tout de suite à l'esprit, c'est cette décision de mise à la retraite des personnes, des ressources humaines que nous avons en trop faible nombre, les médecins, les infirmières, plus de 1 000 médecins, plus de 4 000 infirmières, qui ont quitté parce que le gouvernement leur a dit: Je vais vous donner des sous pour partir, je ne veux plus que vous travailliez dans le système. Et puis, en même temps, comme si c'était pas assez, on a fermé les portes d'entrée en soins infirmiers, on a baissé les admissions en médecine. Et puis, comme si c'était pas assez, pendant la même période, le Québec gagnait le championnat de l'exode des médecins vers d'autres juridictions, surtout provinciales ou internationales.

Conséquence, aujourd'hui le plus gros problème qu'on connaît, c'est l'accessibilité aux services, aux soins. Et deux raisons pour ça: le financement, la pénurie. Or, au niveau de la pénurie, il est évident que des décisions ont été prises et beaucoup de plaintes viennent sur l'accès quand il y aurait eu une prévention qui aurait pu être faite à ce niveau-là.

Je suis convaincu, convaincu, convaincu, que, sans indépendance, il y aura jamais d'étude comme celle-là. Jamais. Jamais, une personne tierce serait-elle dotée d'un pouvoir d'initiative et d'enquête plus grand que ce qui est prévu par le projet de loi, il n'y en aurait pas. Il n'y en aurait pas parce que le pouvoir de nommer comprend celui de destituer, parce que, dans le fond, la loi... Je me ferais même dire que la loi écrit que je suis sous... que la personne protectrice des usagers ou Commissaire aux plaintes est sous la responsabilité du ministre, elle est un officier du gouvernement et qu'il est normal qu'on ne pousse pas plus loin l'enquête.

Alors, quand nous plaçons pour l'indépendance, c'est parce qu'on est mus par ce désir de prévention puis qu'on a à cœur d'éviter le nombre de plaintes. Il est bien de s'intéresser au sort réservé aux plaintes. C'est très bien. Puis regardons ce qui peut être fait, puis on peut-u l'améliorer? Très bien. On peut-u avoir une vision un peu plus large et se demander: Est-ce qu'il y a lieu d'agir en amont? Puis est-ce qu'on peut éviter, diminuer le nombre de plaintes en faisant ce genre d'exercice? Moi, je pense que oui. Alors, l'indépendance, ça offre cette possibilité-là, cette possibilité d'enquête ou d'initiative plus grande. Évidemment, comme je le disais tantôt, le problème, avec le projet de loi, c'est que, même dans le contexte qu'on nous offre, on nous permet d'avoir une possibilité d'initiative qui est limitée à des caractères exceptionnels.

Je disais, en Chambre, la semaine passée, à propos de cette disposition sur les pouvoirs et l'immunité prévus à la Loi sur les commissions d'enquête qui sont attribués, juste quand on pense à «commission d'enquête», à ces pouvoirs et à cette immunité, nous vient à l'esprit tout de suite l'importance du rôle. Et évidemment, quand les gens ont ces pouvoirs-là, ils sont indépendants. Alors, on a... ça offre un problème, là. Déjà, quand on a des pouvoirs et cette immunité, c'est gros, là, c'est parce qu'on a affaire à quelque chose d'important, de grave, et on ne peut pas le lier à une partie qui est impliquée là-dedans. C'est comme se mettre... C'est comme un juge et partie, ni plus ni moins, hein? C'est comme la Commissaire aux plaintes, Protecteur de l'usager tantôt, dans le fond, elle est juge

et partie. On peut dire que ce n'est pas arrivé dans les faits. Je l'ignore, je n'ai pas de preuve que c'est arrivé. Mais, lorsqu'on le regarde, le portrait, c'est ce que ça donne.

J'ai aussi souligné — puis ça, on va y revenir aussi quand on va tomber sur ces articles-là — la possibilité pour le Protecteur de l'usager de donner des avis au ministre. Je salue l'initiative, mais c'est le ministre qui va décider si c'est rendu public. Puis je me souviens que, quand Mme Côté était devant nous, elle avait dit: Savez-vous, nous, on rend publiques nos choses, là, à l'opposition puis à tout le monde, quand vous les demandez. Je veux dire, ce n'est pas évident, là, quand l'avis est donné de main à main puis que personne n'est au courant. Puis j'avais dit à Mme Côté: Mais vous avez donné... On était au mois de février à l'époque, c'était février 2001, c'était au début de l'année, je pense. J'avais dit à Mme Côté: Mais là je sais qu'au mois de décembre, il y a deux mois, vous avez remis un rapport à Mme la ministre — à l'époque, c'était Mme la députée de Taillon qui était ministre — puis là ça fait deux mois après puis on ne l'a toujours pas. Ah là, elle était un peu mal prise avec le point, hein? Le point démontrait encore comment c'était tissé serré, comment il y avait une position de juge et partie.

Quand on demande qu'un avis soit donné, on dit: Parfait, mais l'avis doit être rendu public. J'irais jusqu'à dire: En même temps qu'il est donné au ministre. Mais, bon, le gouvernement étant ce qu'il est, ayant des responsabilités, je suis bien prêt à lui donner, moi, qu'il l'ait trois, quatre jours avant, puis qu'il ait le temps de le préparer, puis de lire, puis de l'expliquer après, je suis prêt à accepter ça, mais dans un délai, là, qui a de l'allure, tu sais, dans les quelques jours qui suivent, pour que tout le monde soit au courant de ce qui se passe. Moi, je pense que ce serait utile.

● (16 h 10) ●

L'autre élément sur lequel je veux insister un peu, pas longtemps, mais ça nous rappelle la petite histoire de ce projet de loi. On se souvient que, lorsque le Parti libéral du Québec, en congrès, a adopté l'idée d'une charte des droits du patient, la réponse qui nous est venue du gouvernement — puis ça a été présenté comme ça, là, je ne déforme pas les faits — ça a été de dire: Bien, nous, ça va être un ombudsman de la santé. Alors, déjà, l'ombudsman de la santé, là, ça faisait référence à quelque chose d'indépendant, mais néanmoins on l'opposait à la charte, alors que je pense qu'il y a une confusion des genres. Puis je suis prêt à accepter que les médias, à l'époque, n'ont peut-être pas présenté la chose correctement. Moi, c'est comme ça que je l'ai compris, c'était comme ça que c'était écrit, en tout cas, que, pour le Parti québécois, la charte des droits du patient, ça, c'était non à ça, c'était plus un ombudsman. Or, c'est deux choses complètement différentes.

À mon avis, l'Ombudsman, le Commissaire, Protecteur, peu importe, il a un rôle extrêmement important de décision neutre à l'égard de ce qui se passe et d'avis à l'égard de ce qui se passerait peut-être si une décision était prise par le gouvernement. Mais, pour procéder à cette étude, pour porter un jugement valable dans une position de neutralité, il doit être équipé d'outils, d'outils qui lui permettent de dire: Où est mon terrain de balle? Dans quel jeu est-ce que je joue?

Quelles sont les limites? Et, en fait, quels sont les droits, ni plus ni moins? On me répondra: Bien, les droits peuvent être diffusés dans une pléthore de lois, puis à gauche, à droite. Je pense qu'il faut être plus clair par rapport aux citoyens, plus clair par rapport aux citoyens à l'égard de ce à quoi ils doivent s'attendre en échange des paiements d'impôts, de taxes qu'ils font auprès du gouvernement en matière de... pour la santé notamment. Et cette charte-là permet donc d'établir une relation de confiance avec les gens pour dire: Voici ce à quoi vous devez vous attendre. Et, si vous vous plaignez, bien, c'est parce qu'on n'aura pas respecté notre mandat, on n'aura pas respecté les engagements.

Et je pense que c'est difficile pour un gouvernement de... J'admets que c'est difficile pour un gouvernement de prendre ce type d'engagement cible là parce que ça vient faire jouer, avec toute sa force, la règle d'imputabilité, la notion d'imputabilité. Mais je pense qu'au stade où on est rendu en matière de santé, au Québec, du réseau, de la planification, je pense que c'est l'outil qu'il faut qu'on se donne pour avoir une meilleure planification, pour rétablir un lien de confiance avec la population et pour permettre au ministre, ce que je lui ai déjà dit en matière de santé publique, pour lui permettre d'être outillé à l'égard du Conseil des ministres pour qu'on arrête de dire au ministre de la Santé: Va jouer dans le trafic; moi, je suis le Trésor, c'est moi qui décide en ce moment. On est à une période importante ici puis tu vivras avec l'argent que je vais te donner. Ou le ministre du ministère des Finances, la même chose.

Moi, j'ai été outré quand j'ai appris que la députée de Taillon, alors ministre de la Santé, ne savait pas qu'il y avait de l'argent dans un compte «in trust». Je veux bien admettre qu'elle aurait dû le savoir puis que tout le monde aurait dû le savoir, je veux bien l'admettre, là, mais elle ne le savait pas, puis elle l'a dit. Alors, il y a un problème là-dedans. Ça veut dire que le rôle de capitaine d'équipe, de chef d'équipe que doit jouer le ministre de la Santé... Parce que, oublions-le pas, c'est 40 % du budget, la santé. Alors, ça interpelle tout le monde. Tous les ministres ont un rôle à jouer en matière de santé. Puis on va le voir, M. le ministre va le dire autant que moi quand on va arriver à la santé publique, un peu plus tard durant la session. Tous les collègues du ministre ont un rôle à jouer. Je veux que le ministre soit outillé pour les forcer à jouer ça.

Il reste peu de temps, je pense. On va sûrement — à peu près une minute... Je ne voudrais pas oublier de parler... Durant l'étude article par article, on va sûrement discuter des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes. Je pense qu'il y a des éléments importants. Peut-être qu'il y a des corrections d'erreurs qui seront apportées dans les amendements. Je vois qu'on me fait signe de la tête que oui. Alors, on les regardera. Je pense que c'est important que les gens le sachent mieux, que les mandats soient clairs, que le financement soit clair aussi.

Et aussi on va porter attention peut-être aussi, s'il y a des amendements, à... Moi, j'ai été assez ébranlé par le Conseil de protection des malades, qui sont venus puis qui nous ont, entre autres, parlé des représailles. Et ils ont certaines pistes pour essayer d'accompagner ça puis essayer de l'éviter. Puis je vois le ministre qui me

dit: Oui, dans les amendements il y a quelque chose. Puis je termine, avec le consentement, parce que c'est des félicitations, ça fait que je suis sûr qu'on va me donner consentement pour que je continue...

M. Trudel: Consentement, M. le Président.

M. Fournier: Puisque le ministre me fait signe que, à l'égard des centres d'assistance et d'accompagnement comme à l'égard des représailles, il y a déjà, dans les amendements qui nous ont été déposés, des modifications là-dessus, on va les lire avec beaucoup de plaisir. Et, si elles correspondent à ce que, nous, nous voyons, on va être capables de dire au ministre qu'on le félicite. Ça ne voudra pas dire qu'on le félicite pour l'ensemble de l'oeuvre; peut-être qu'il y aura encore des bouts d'amélioration qui peuvent être faits. Mais, à chaque petit point qui sera des gains pour les citoyens, pour les usagers, on n'aura pas peur de le dire.

Discussion générale

Le Président (M. Beaumier): Alors, merci beaucoup, M. le député de Châteauguay. Vous me permettrez aussi de souhaiter la bienvenue à la députée de Lavolette, qui est la première députée femme de la région Mauricie qui est la nôtre. Alors, est-ce qu'il y aurait d'autres interventions dans le cadre des remarques préliminaires?

Mme Boulet: Est-ce que, moi, je peux poser une question, juste pour information?

Le Président (M. Beaumier): Mme la députée, bien sûr, bien sûr.

Mme Boulet: Quand vous dites, M. le ministre, là, qu'il va y avoir un médecin examinateur, là, moi, dans ce que je connais des ordres, les ordres professionnels sont là pour protéger les citoyens. D'abord et avant tout, c'est leur premier rôle. Alors, je me demande, de mettre un médecin examinateur au niveau local, si, un, on ne dédouble pas, O.K., et si on n'engendre pas ou si on n'entraîne pas un coût pour le citoyen de mettre en plus un médecin examinateur, alors que l'ordre professionnel est là justement pour remplir cette fonction-là. Je me dis: Bien, on dédouble dans un premier temps puis on engendre des coûts supplémentaires pour les citoyens. Je ne vois pas, moi, le... C'est quoi, la nécessité de faire ça...

M. Trudel: C'est quoi, l'affaire...

Mme Boulet: ...ou de mettre en place quelqu'un qui... Je ne le sais pas, là, je...

Le Président (M. Beaumier): Alors, M. le ministre, peut-être répondre à cette question-ci bien précise. Ensuite, on ira, s'il y en a, à des remarques préliminaires. Ensuite, on procédera, là, à l'étude détaillée.

M. Trudel: Ah oui! Parce qu'il peut y avoir d'autres remarques préliminaires.

Le Président (M. Beaumier): C'est ça.

M. Trudel: Bien, on va se faire un peu d'éducation parlementaire, parce que, moi aussi, je l'ai appris.

Le Président (M. Beaumier): C'est exactement dans ce cadre-là que...

Mme Boulet: ... mais c'est pour ça, là.

M. Trudel: Je l'ai appris de Marc-Yvan Côté, le député de Charlesbourg. Moi, j'ai fait 250 heures, comme vous, madame, en commission parlementaire, en fait, 271 heures de suite!

M. Fournier: Dans le temps qu'il y avait des obstructions systématiques. Ha, ha, ha!

M. Trudel: Non, non, non. Et l'ex-député vous le dirait, sans aucune obstruction, jamais, à l'occasion du projet de loi n° 120 qui s'applique. Vous avez eu le droit à 20 minutes de vos remarques préliminaires. Bon. Regardez, tout se passe au niveau national. Toute espèce de plainte sur un acte professionnel — médecin, pharmacien, dentiste — tout s'en va à l'ordre professionnel, de toute nature. Et, dès que le syndic de la corporation concernée reçoit n'importe quoi, il faut qu'il l'examine. La première décision qu'il a à prendre, c'est: Est-ce qu'il s'agit d'une plainte frivole et de même nature? Mais il faut qu'il fasse l'examen, parce que...

Alors, ça amène un embourbement. Et aussi — ça a été observé — ça décourage les citoyens. Ça décourage les citoyens parce que, là, ce n'est pas tout à fait situé à Sainte-Thècle, ça, hein, là, l'Ordre des pharmaciens, là, puis l'ordre des ... le Collège des médecins puis au niveau des dentistes. Les gens sont obligés d'aller au niveau national dans les ordres professionnels qui ont de grosses machines. Ça les décourage. Ils disent: Non, moi, je ne veux pas aller là, c'est trop difficile, puis c'est trop dur, puis ça fait peur, les grosses machines.

Là, ce qu'on dit, c'est: Est-ce qu'on peut traiter efficacement une plainte par un professionnel concerné qui est membre d'un conseil de médecins, dentistes et pharmaciens au niveau local? À Shawinigan, il y a un conseil de... un CMDP, on pourrait le traiter, nommer un examinateur. Cependant, il ne faut jamais qu'il y ait de perte de droit. Il ne faut pas qu'il y ait de perte de droit. On dit: Si vous n'êtes pas satisfaits, à quelque étape que ce soit du processus, du résultat au niveau local, eh bien, là, vous pourrez toujours avoir recours au niveau national. Je veux rapprocher ça des gens, proche de leur réalité. Quelqu'un de Shawinigan va à Shawinigan. Quelqu'un du CHSLD, maintenant le centre de santé, le pavillon Lafleche, il s'en va à Grand-Mère. S'il y a un autre établissement où il y a un CMDP, il va au CLSC... des Chénoux qu'il s'appelle maintenant?

Mme Boulet: Il y a tout de même un dédoublement, par contre, M. le ministre, parce que l'Ordre va le faire pareil. L'Ordre, je suis sûre qu'il ne va pas laisser tomber sa plainte.

M. Trudel: Je reviendrai à l'article qui concerne ça, puis on donnera plus d'explications.

Mme Boulet: O.K.

Étude détaillée

Institution

Le Président (M. Beaumier): Oui, oui, je m'aperçois que j'ai inventé un nouvel article du règlement, qui est un règlement de bienvenue. Alors, peut-être, est-ce qu'il y a d'autres interventions dans le cadre des remarques préliminaires? Donc, nous procéderions à l'étude article par article. Alors, il n'y a pas de motion préliminaire non plus? Alors, je mets sous étude l'article 1 du projet de loi n° 27. Alors, M. le ministre.

M. Trudel: Alors, M. le Président, donc, à l'article 1:

«Le gouvernement nomme un Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

«Il peut être désigné sous l'appellation abrégée de "Protecteur des usagers".»

• (16 h 20) •

Bon. Alors, toute l'essence est là. M. le Président, si vous permettez quelques explications de Commissaire aux plaintes... d'abord, dans la dénomination, de Commissaire aux plaintes à Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux. En fait, ce qu'on recherche comme économie générale et qui apparaît à l'article 1: il y a une personne qui est désignée pour assumer le rôle de traitement des plaintes pour tout usager qui désire exercer des droits qui sont reflétés dans l'une ou l'autre des lois en matière d'organisation des services de santé et des services sociaux.

On a un ensemble de lois, aussi de règlements. M. le Président, je vous amènerais ici la réglementation, la réglementation qui accompagne les lois en matière de santé et de services sociaux. Certains diront que c'est peut-être un peu effrayant de voir qu'il y a autant de règlements. Oui, M. le Président, il faut que ce soit balisé, règlements et... Les droits, il faut que ce soit balisé en termes d'organisation et de recours possible. Et, dans chacune de ces lois et dans chacun de ces règlements, il faut que l'usager puisse retrouver la possibilité d'exercer son recours à l'égard des services qu'il a reçus ou des services qu'il n'a pas reçus et qu'il serait en droit d'exiger en vertu des dispositions de l'une ou l'autre des lois. Bon. Ça, c'est l'économie générale.

Maintenant, Protecteur des usagers en matière de santé et services sociaux. Bon, alors, allons-y directement aussi sur le premier élément de l'article 1. Et c'est, si j'ai bien compris, M. le Président, je dirais, le seul et unique élément de tout le projet de loi sur lequel nous avons une différence avec l'opposition. C'est clair. Ça vient d'être exprimé par le porte-parole officiel de l'opposition en matière de santé et services sociaux. Ça nous a été présenté à deux, trois occasions. Ils souhaiteraient que le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux soit désigné par l'Assemblée nationale plutôt que par le gouvernement. Bon.

M. le Président, nous ne souhaitons pas de déresponsabilisation vis-à-vis les pouvoirs de l'Exécutif dans notre système démocratique. Dans notre système démocratique, en vertu du diagnostic posé par le peuple, la population, il y a donc, en vertu de nos chartes, lois et règlements, il y a donc un exécutif qui est constitué. La responsabilité du premier ministre, c'est le Conseil des ministres, qui, dans son ensemble, assure la responsabilité de l'Exécutif. Et chacun des membres de l'Exécutif se voit confier l'administration d'un certain nombre de lois et en répond devant l'Assemblée nationale du Québec et ses institutions.

Aujourd'hui, la commission des affaires sociales est une partie de l'Assemblée nationale en termes d'examen d'un projet de loi article par article. À travers l'ensemble de nos lois, de nos règlements, du règlement de l'Assemblée nationale, vous savez aussi que la commission parlementaire exerce différentes responsabilités qui lui sont en quelque sorte léguées par l'Assemblée nationale. Nous ne voulons pas, M. le Président, déresponsabiliser davantage vis-à-vis l'Exécutif. Et, quand on dit cela, c'est évidemment, M. le Président, que ça donne, ça incombe au ministre responsable de l'application de la loi — comme on l'a dans chacune de nos lois, le ministre, par sa désignation est responsable de l'application de la loi — ça lui confie une responsabilité supplémentaire. Il doit rendre compte devant l'Assemblée nationale de l'exercice des responsabilités, des droits, souvent, qui sont inclus dans la loi, devant ses pairs de l'Assemblée nationale, devant la population.

Il ne convient pas, M. le Président, à l'égard de l'exemple qui est devant nous, le projet de loi, d'avoir, à mon avis, une vision réductrice, une vision réductrice et de non-confiance vis-à-vis notre système parlementaire et de l'imputabilité devant l'Assemblée nationale et ses institutions. M. le Président, ce n'est pas une nomination, une désignation, par un organisme quelconque, c'est la désignation par la plus haute instance, par la plus haute instance du gouvernement démocratiquement élu, d'une personne qui va assumer le rôle de Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux. Et c'est de la responsabilité propre d'un gouvernement d'assumer cette responsabilité et également la reddition de comptes — pour employer une expression qui est souvent utilisée maintenant, dans le contexte — devant l'Assemblée nationale, devant les députés qui représentent la population de tout le Québec.

Le gouvernement, à cet égard-là, M. le Président, ne souhaite pas que nous déresponsabilisons l'Exécutif, ses responsabilités et son imputabilité devant l'Assemblée nationale. Il y a un certain nombre de postes, oui, qui s'approchent du quasi-judiciaire qui font l'objet d'une désignation par l'Assemblée nationale. Dans le cas qui nous intéresse ici, pour un ensemble de lois complexes, nous voulons conserver les pleines responsabilités des parlementaires et que nous puissions toujours être responsables devant... en tant que membres de l'Exécutif, responsables devant l'Assemblée nationale.

Le député de l'opposition, dans l'expression correcte de son point de vue — qui n'est pas totalement dépourvu de fondement et de sens, mais auquel nous n'adhérons pas — parle, par exemple, des rapports qui seront soumis, des avis qui seront produits par, éventuellement, le Protecteur des usagers en matière de santé

et de services sociaux. Bien, il est prévu des dispositions au projet de loi, que le Protecteur, après avoir transmis son avis au ministre, au bout d'une période de 30 jours, peut rendre public — il aura la responsabilité — peut rendre public son avis. Il n'y a pas de... C'est fréquent. C'est fréquent qu'on puisse... qu'on observe, dans notre système parlementaire, cette façon de faire. On en informe le ministre.

Vendredi dernier, vendredi dernier, j'étais avec le Conseil médical du Québec, bon, sur toute la question de l'accessibilité, toute la question de l'accessibilité aux services médicaux sur le territoire québécois. Un avis particulièrement bien documenté, extrêmement intéressant, à se délecter. Eh bien, suivant la Loi du Conseil médical, cet avis a d'abord été produit au ministre et, à la fin d'une certaine période prévue à la loi, tout dépendant du type d'avis, eh bien, cet avis peut être rendu public. Mais, comme ce sont des organismes-conseils au gouvernement, il est d'usage de toujours rendre publics ces avis, nommément dans ce cas-là. C'est tellement intéressant, les suggestions qui y sont faites et la vision pour les prochaines années. J'espère que le Conseil médical du Québec va rendre public rapidement cet avis qui m'a été soumis tellement c'est d'intérêt général pour l'ensemble des citoyens dans toutes les régions du Québec.

Plus que cela, M. le Président, le rapport du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux va être déposé à l'Assemblée nationale, va être déposé à l'Assemblée nationale. Ça, ça veut dire que ça rouvre tout grand le livre pour toute espèce d'examen, questionnement, question supplémentaire qui pourrait être posée à l'égard de l'un ou l'autre des éléments du rapport. On ne peut pas trouver le diable plus public que ça, M. le Président, et diable plus imputable devant l'Assemblée nationale, de dire: Ultimement, pour toutes les activités, eh bien, le Protecteur du citoyen... le ministre aura obligation de déposer, de déposer le rapport — puis là il y a un délai de rigueur — dans une période de 30 jours qui suit l'envoi du rapport au ministre ou — la mécanique habituelle, là — si c'est dans l'intersession, dans les 15 premiers jours de la reprise de la session parlementaire.

● (16 h 30) ●

M. le Président, le gouvernement nomme un protecteur des usagers en matière de santé et services sociaux parce qu'il veut s'assurer, il veut s'assurer que chaque citoyen, chaque citoyenne puisse avoir un recours simple, un accompagnement, si nécessaire, pour porter sa plainte à l'égard de tout droit ou tout service auquel il a droit en termes d'organisation de santé et de services sociaux dans l'ensemble des lois du corpus législatif dont la responsabilité incombe au ministre de la Santé et des Services sociaux.

M. le Président, on ne peut pas être carrément contre une idée noble émise ici, d'une charte des droits du patient; mais vertueux un peu et peu pratique. Mais non. Il ne faut pas se retrouver, quant à nous, dans une espèce de situation où on a un grand papier théorique avec une autre bureaucratie accompagnant cela. Les droits et les services auxquels les usagers québécois et québécoises ont droit sur le territoire québécois, c'est décrit, c'est nommé dans nos lois en matière d'organisation dans l'ensemble du secteur de la santé et des

services sociaux. N'essayons pas de passer à côté avec un grand papier théorique qui... bien oui, ça nous amènerait à faire des encadrements, à mettre ça sur le mur. Non, non. Les lois qui procurent des droits et qui assurent tous les Québécois de services de santé et de services sociaux, il faut qu'il y ait, pour l'exercice de ces droits-là, un mécanisme et une mécanique simples qui ne soient pas que de la théorie mais de la pratique très concrète.

C'est pour ça, M. le Président, que nous souhaitons que l'opposition — je conclurai là-dessus — avec, bien sûr, ses idées, puisse se rallier au fait que le gouvernement nomme un protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux. M. le Président, notre système parlementaire, il est fait comme cela, il est fait comme cela, et il a bien servi, puis il sert toujours bien le Québec. Puis, un jour, dans à peu près, à mon avis, une vingtaine d'années, une vingtaine d'années, peut-être, peut-être seront-ils appelés à prendre la relève, dans 20 ans seulement, dans 20 ans seulement. Et là, quand ils... leurs responsabilités, bien, ils feront ce que votre humble serviteur fit en 1989, de l'autre côté de la table, à l'égard de la révision de la Loi sur l'organisation des services de santé et des services sociaux au Québec, c'est-à-dire poser les questions, apporter les commentaires, les suggestions à celui ou celle qui est responsable, comme membre de l'Exécutif, de l'application ou de la modification de ces lois.

C'est ainsi que fonctionne le système et, ma foi, M. le Président, il fonctionne relativement bien, relativement bien. Et beaucoup de pays nous envient ces systèmes démocratiques et notre système parlementaire. Puis, comme c'est la plus vieille démocratie parlementaire en Amérique, en terre d'Amérique, eh bien, M. le Président, comme disent les Américains à l'égard de cette formule, «if it's not broken, don't fix it». Voilà pourquoi nous voulons en arriver à élever au plus haut niveau le rôle et les responsabilités d'un protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux au Québec. C'est l'objet de l'article 1.

Le Président (M. Beaumier): Merci, M. le ministre. D'autres interventions sur l'article 1? M. le député de Notre-Dame-de-Grâce.

M. Copeman: Merci, M. le Président. Drôle de choix de mots de la part du ministre de la Santé: «If it isn't broken, don't fix it.» Bien, «if it's not broken, then why are we here?»

M. Trudel: ...

M. Copeman: Ah! Alors, précision: à l'égard d'une dimension.

M. Trudel: ...il faut suivre toute la phrase.

M. Copeman: Alors, on présume, M. le Président, qu'à l'égard d'une dimension «it is broken, and we try to fix it». Il s'agit de savoir: «Are we fixing it in the right way?» C'est ça, la question qu'il faut se poser. Et, nous, on dit très humblement au ministre de la Santé que ce n'est pas la bonne façon de procéder à des changements qui touchent un poste aussi important que

le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

Évidemment, M. le Président, on a peut-être différentes opinions sur le droit de l'exécutif, les pouvoirs du législatif, ainsi de suite. Je pense, M. le Président, en partie, que ça varie, cette opinion-là, ce point de vue là varie beaucoup dépendamment de quel côté de la table on s'assoit, c'est un peu normal. Mais ça varie aussi avec l'expérience qu'on a, comme parlementaires, avec des tentatives de réforme antérieures de ce même gouvernement en matière de santé. Et le bilan de ces changements qui ont été amenés par le ministre de la Santé actuel, ses prédécesseurs, quant à moi, M. le Président, le bilan de tous ces changements-là est, de façon générale, beaucoup plus négatif qu'il est positif. Alors, on est conditionnés en notre réponse également par le passé, le passé récent.

M. le Président, le fondement de notre pensée sur l'article 1, c'est le suivant. Il faut s'assurer que le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux... Et on présume qu'on ne change pas que le nom, hein, on fait des changements de substance à notre processus de porter plainte et de s'assurer que les plaintes sont bien évaluées par les instances appropriées, que le suivi soit fait. Le fondement de notre pensée sur l'article 1 est très simple. On souhaite, et le ministre l'a très bien capté, on souhaite que cette personne ait l'indépendance nécessaire afin de faire comme il faut le mandat qui lui est confié par la loi.

Et, oui, on peut avoir une intéressante discussion, M. le Président, des pouvoirs de l'exécutif versus le pouvoir législatif. Ça me rappelle des excellents souvenirs de mes études à l'Université McGill comme étudiant en sciences politiques. Mais le fond des choses, c'est que, oui, notre façon de faire, notre... je dirais même — malgré le fait qu'on n'en a pas une écrite — notre constitution, la somme de nos lois et de nos pratiques, établit une différence entre l'exécutif et le législatif. Et, oui, l'exécutif est responsable, dans notre quotidien, de la direction, le management de nos services de santé au Québec. Mais le législatif a également son rôle. C'est le législatif qui vote le budget, et le législatif a un pouvoir de regard sur les instances du ministère, ainsi de suite.

Mais le législatif a également d'autres pouvoirs, M. le Président, vous êtes conscient de ça. On a ajouté ou on a élevé certaines fonctions dans notre administration publique, on les a élevées à des nominations de l'Assemblée nationale. Je pense au Protecteur du citoyen, je pense au Directeur général des élections, je pense au Vérificateur général, je pense au président de Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, et j'en oublie quelques-uns, parce qu'il y a un certain nombre de postes au Québec qui sont nommés par l'Assemblée nationale, et non pas seulement nommés par l'Assemblée nationale, par les députés, M. le Président, mais nommés aux deux tiers, hein, parce qu'on veut s'assurer qu'une majorité gouvernementale élue, même avec potentiellement moins de votes au total que les adversaires — on sait que ça arrive presque pas au Québec, presque jamais...

Une voix: ...

• (16 h 40) •

M. Copeman: Le député de L'Assomption dit... de Masson, pardon, dit: Jamais. Ce n'est pas tout à fait exact. On sait que c'est arrivé en 1998, que le Parti libéral du Québec a obtenu, et c'est très transparent, a obtenu plus de voix au total que le Parti québécois. Mais nous n'avons pas obtenu la majorité des sièges à l'Assemblée nationale.

Alors, M. le Président, à un moment donné, le législateur et même l'Exécutif se sont mis ensemble pour dire: Il y a un certain nombre de postes au Québec qui nécessitent les deux tiers des votes des députés à l'Assemblée nationale. Et, nous, on prétend qu'il est souhaitable qu'un poste aussi clé que le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux soit inscrit parmi ces postes-là, qu'il soit nommé par l'Assemblée nationale.

Le poste, il va sans dire, M. le Président, on considère que le poste est clé. On n'a pas besoin de faire le portrait, pour le ministre de la Santé, de l'importance de notre réseau de la santé, le nombre de personnes qui obtiennent des services et dans quel état sont ces personnes. Évidemment, il y a une variation importante des gens qui utilisent des services de santé et des services sociaux au Québec, mais, parmi le grand nombre d'usagers, il y a des gens qui sont très vulnérables, n'est-ce pas, qui sont très malades, qui ont besoin d'une instance indépendante, dont ils peuvent avoir besoin afin de s'assurer qu'ils reçoivent les services auxquels ils ont droit. Et peut-être qu'on irait plus loin, peut-être même cette même personne-là pourrait regarder de façon... plus globalement notre système de santé, les indicateurs, les engagements pris par le gouvernement: Est-ce que le système est financé à la hauteur des besoins? Est-ce que les sommes votées par l'Assemblée nationale sont suffisantes? Est-ce qu'elles sont utilisées de façon appropriée?

On regarde, M. le Président, les critiques successives du Protecteur du citoyen. Dans bien des dossiers, n'est-ce pas, le Protecteur actuel a... Et ça touche plusieurs administrations... Le Protecteur existe depuis un certain temps, il est doté d'une indépendance totale en ce qui concerne ses fonctions. Ça lui permet de critiquer vivement le gouvernement quand le moment arrive. Je ne pense pas que le ministre a autant d'irréalisme dans lui de ne pas dire qu'il y a des moments où il faut vivement critiquer les décisions gouvernementales en matière de santé. Pas toutes, pas toutes, mais certaines. Si on pense qu'on est infaillible, là, on a un problème. Je ne pense pas que même le ministre se croie infaillible. Alors, il faut de temps en temps être sûr qu'on est capable de critiquer et de s'assurer que le suivi soit fait sur des plaintes.

M. le Président, on prend tout simplement l'aspect législatif sur la deuxième oeuvre du ministre de la Santé actuel en matière législative, peut-être la troisième, je pense qu'il y avait la loi sur la gouverne, en tout cas, à laquelle je fais référence. Est-ce qu'il y en avait d'autres? Est-ce qu'il s'est glissé...

M. Trudel: Pour assurer la protection contre la propagation du virus du Nil occidental.

M. Copeman: En effet, en effet, en effet.

M. Trudel: Mais responsabilité conjointe du député de Châteauguay et du ministre.

M. Fournier: C'est vrai.

M. Copeman: En effet. Alors, c'est peut-être la troisième oeuvre législative du ministre. Moi, je pense à la première, qui était la loi sur la gouverne, qui, selon le ministre, voulait clarifier qui fait quoi dans le réseau de la santé. Et, nous, on avait tendance à regarder, d'ailleurs avec la vaste majorité des groupes qui se sont présentés devant cette commission en audience publique sur le projet de loi n° 28 initial, tel que présenté, qui ont dit: Bien, c'est pas tout à fait qui fait quoi mais plutôt qui nomme qui. Et, nous, on l'a interprété comme une mainmise essentiellement, une mainmise du ministère de la Santé sur les établissements, sur les conseils d'administration des établissements. Alors, le ministre de la Santé prétendait que c'était qui fait quoi. Nous, on disait que c'était pas tout à fait qui fait quoi, mais qui nomme qui. Mais là on a un projet de loi qui est essentiellement qui protège qui. C'est ça, la question.

M. Fournier: C'est intéressant.

M. Copeman: Qui protège qui dans le projet de loi? Est-ce que le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux est nommé afin de protéger le ministre, le ministère, les établissements ou les patients? Et c'est une question fondamentale. Et, nous, ce qu'on souhaite évidemment: que la ligne soit très claire. Le ministre de la Santé aime le mot «clair». On veut aussi que les choses soient claires.

Une voix: Même si ça coûte cher.

M. Copeman: Même si ça coûte cher, on veut que ça soit clair. Il est possible, il est souhaitable pour nous que cette personne soit dotée de l'indépendance — c'est un autre mot qu'il aime — que cette personne-là soit dotée de l'indépendance nécessaire afin de remplir le mandat sans crainte d'influence, j'avais presque dit «représailles», mais c'est pas le bon mot, parce que je n'irai pas aussi loin, c'est sûr. Je ne pense pas, honnêtement, que cette personne, même si la personne est nommée par le gouvernement, elle craint des représailles, je ne pense pas ça. Mais je pense, par contre, que, M. le Président, critiquer un supérieur n'est jamais facile.

Dans la hiérarchie du ministère, comme je le comprends, la Loi sur le Protecteur des usagers relève du ministre de la Santé. Il est nommé par le gouvernement et relève du ministre. Il n'est jamais facile de critiquer un supérieur, hein, ça prend beaucoup de courage. Il y a même des lois qui ont été votées dans d'autres Parlements qui protègent les fonctionnaires qui portent plainte contre leur supérieur parce que, si on veut vraiment arriver à la fin des choses, il faut s'assurer que, même de temps en temps, quand il faut, les gens se sentent en sécurité pour critiquer ou dénoncer leurs supérieurs. Il y a des Parlements qui ont adopté des mesures afin de protéger du monde dans de telles situations. Ils appellent ça du «whistle-blowing», hein, en anglais. It's a whistle-blowing legislation, so that the

person who blows the whistle doesn't fear any consequence whatsoever from the difficult position that they may find themselves in when they have to criticize or denounce a superior.

Alors, tout ce qu'on dit, et ce n'est pas dans le but de déresponsabiliser le réseau ou le ministère, c'est pas dans ce but-là du tout. Et même je ne peux pas me rallier aux arguments du ministre, qui dit que, si cette personne-là était nommée par l'Assemblée nationale, ça aurait l'effet de déresponsabiliser le ministère et le réseau. Non, je regrette, c'est pas un argument qui m'impressionne beaucoup. Il faudrait que le ministre trouve d'autres arguments afin de nous convaincre que c'est vraiment la meilleure façon de procéder que cette personne-là soit nommée par le gouvernement. Et, Dieu sait, M. le Président, cette indépendance est absolument essentielle.

• (16 h 50) •

Quand on demande à des usagers de porter plainte... Dans un premier temps, le geste de porter plainte est déjà un geste significatif, hein? On a tous vécu, je pense, M. le Président, des situations avec des familles. Moi, dans mon cas à moi, c'était ma tante qui a été hospitalisée pendant trois mois. Et les personnes, et pas juste les personnes âgées mais les personnes qui sont hospitalisées pour des longues périodes de temps ou hébergées pour des longues périodes de temps, sont très vulnérables, très, très, très vulnérables. Si jamais ils osent dire un mot contre une infirmière, ils ont peur des conséquences de ça. Ils ont peur peut-être que cette personne-là se fâche, que ça se sache sur l'étage. Ils ne veulent pas être étiquetés «patient problème», n'est-ce pas?

Et je sais que le ministre va nous proposer certains changements qui renforcent la confiance de l'usager dans le processus. Ça, on le sait. Puis là je n'en ai pas parlé longuement avec mon collègue le député de Châteauguay, mais il est même possible que certains articles trouvent faveur du côté de l'opposition, que même plusieurs articles trouvent faveur. On n'est pas ici pour s'opposer systématiquement aux 77 articles dans le projet de loi ni aux 85 amendements déposés par le ministre.

D'ailleurs, M. le Président, c'est toujours fascinant pour moi, même après sept ans comme législateur, d'arriver à plus d'amendements qu'il y a d'articles dans un projet de loi. Ça indique une des deux choses, une des deux choses: soit le ministre a tellement entendu la consultation qu'il est presque obligé de refaire au complet son projet de loi; ou, l'autre possibilité, M. le Président, c'est que la loi a été mal faite au départ. On verra, dans l'étude article par article, laquelle des deux thèses. Il est possible même que c'est une combinaison des deux. Mais on a vu, les membres de cette commission, des ministres arriver avec des amendements plus importants que le nombre d'articles, sans consultation. Alors là l'explication de consultation est un peu moins pertinente. Mais, M. le Président, on verra à l'étude.

Tout ce qu'on vous dit, c'est qu'on souhaite, de ce côté de la table, que cette personne soit dotée de l'indépendance la plus totale et complète pour que les usagers et tout le monde qui dépend d'elle aient la confiance totale dans notre système de plaintes afin de

s'assurer, comme on le veut, je pense, des deux côtés de la table, le meilleur système de santé possible pour les Québécois. Je vous remercie, M. le Président.

Le Président (M. Beaumier): Merci, M. le député de Notre-Dame-de-Grâce. D'autres interventions? Oui, M. le député de...

Une voix: ...

Le Président (M. Beaumier): Oui, s'il le veut. Je lui ai offert... M. le député de Châteauguay.

M. Fournier: O.K. Merci, M. le Président. Je crois comprendre qu'il nous reste sept minutes avant de clore nos travaux pour aujourd'hui. Je voudrais en profiter d'abord pour saluer mon collègue de Notre-Dame-de-Grâce, qui a posé des questions importantes en termes des fondements de la démocratie, d'entrée de jeu.

Une voix: Qui a posé des...

M. Fournier: En termes de fondements de la démocratie, il a soulevé... il a fait le tour du débat, en termes des questions qu'on doit se poser à l'égard des modifications aux lois. Et j'ai reconnu là un adepte de *West Wing*, qui a les principes nobles et qui regarde notre système et tente de l'améliorer. J'ai noté qu'il y avait des pistes intéressantes d'analyse, et on aura sûrement l'occasion, soit ici, dans nos travaux de commission, ou à l'extérieur, de... Ou peut-être qu'il pourrait écouter l'épisode de *West Wing* que j'ai manqué, et je pourrai... d'abondance avec lui.

Vous me permettez, M. le Président, je voudrais demander un consentement à la partie ministérielle pour... Et peut-être que ça terminerait les représentations pour aujourd'hui, mais, en tout cas, ça m'aiderait certainement à comprendre ou, en tout cas, à entendre la version d'une personne directement concernée qui siège avec le ministre en ce moment à ses côtés, Mme la Commissaire aux plaintes, qui est avec nous, du côté ministériel, en ce moment, et qui pourrait peut-être, si j'ai le consentement, nous expliquer pourquoi elle préfère, comme Commissaire aux plaintes... ou protectrice des usagers, peu importe, mais pourquoi elle préfère ne pas avoir d'indépendance, pourquoi son rôle est mieux servi sans indépendance. Alors, s'il y a un consentement, moi, je pense que ça m'aiderait certainement, tout au moins à avoir une autre version. J'explique pourquoi je pose la question.

La protectrice du citoyen, qui, au fond, supervise la Commissaire aux plaintes, en tout cas, qui est au-dessus... Alors, si on avait une plainte à l'égard de la Commissaire aux plaintes, on la ferait à la protectrice du citoyen, qui est, au contraire de ce que disait la théorie du ministre tantôt... qui nous permet de jouer... à chacun des ministres, son rôle d'imputabilité et de reddition de comptes, mais d'avoir un outil pour la population. J'y reviendrai. Mais comment la Commissaire aux plaintes actuellement peut-elle justifier qu'elle préfère se distancer de l'opinion de la Protectrice du citoyen et dire qu'elle préfère un lien avec la partie ministérielle, qu'elle préfère ne pas avoir d'indépendance? Je ne sais pas si on me permet d'entendre sa voix.

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

M. Trudel: Regardez, M. le Président, c'est pas la procédure habituelle, mais... Alors, oui, on a un consentement pour une opinion parce que c'est tout à fait ouvert en termes d'expérience, mais il faut bien souligner que cela, la responsabilité telle qu'on l'indiquait tantôt, ça appartient au membre de l'Exécutif qui fait sa proposition de projet de loi ici, qui a à la défendre. Alors, c'est dans ce contexte-là que ce serait bien qu'on entende l'opinion de Mme Denis.

Le Président (M. Beaumier): Alors, Mme Denis.

M. Trudel: Si elle le souhaite.

Mme Denis (Lise): Oui. Écoutez, moi, ce que je peux peut-être indiquer, c'est comment ou quels arguments, dans le fond, font en sorte que le Protecteur des usagers, tel qu'il est défini ici, dans ce projet de loi là, va avoir une capacité d'intervenir et une capacité de faire des recommandations, y compris à un ministre de la Santé et des Services sociaux, quel qu'il soit.

D'abord, je pense que le rôle... Je parle de l'examen des plaintes, d'abord et avant tout, parce que ça demeure le cœur de la mission, le fait que les citoyens expriment des plaintes et que beaucoup du travail du Protecteur des usagers se fait auprès d'un usager et de l'établissement dont il a ou aurait dû recevoir le service. Et, quand le Protecteur des usagers, comme actuellement la Commissaire aux plaintes, fait des recommandations à un établissement, quel que soit le modèle, dans le fond, l'important, c'est que cette personne-là soit à distance du réseau de la santé et des services sociaux. Et je pense que ça, c'est la première chose qu'il faut préserver.

Les établissements du réseau sont des corporations autonomes. Donc, quelqu'un qui est à distance du réseau — qui que ce soit qui le nomme, en passant — quelqu'un qui est distance du réseau a une capacité de faire ces recommandations-là. Et le projet de loi, avec les rôles qu'il donne au Protecteur et au commissaire local, va venir renforcer cette dimension-là. Et je pense que ça, l'avis de ce réseau-là, qui est un réseau formé de corporations indépendantes... je n'ai pas à me prononcer là-dessus, mais des corporations indépendantes... autonomes, disons, ce qui serait plus exact, des corporations autonomes, effectivement, l'important, c'est que la personne soit capable d'intervenir et de dire à un établissement: Voici ce qu'on recommande pour rétablir le droit de cet usager-là et améliorer le service que vous auriez dû lui donner ou que vous lui donnez. Ça, il y a un premier élément.

Un deuxième élément, c'est la capacité du Protecteur des usagers de pouvoir intervenir sous forme de mandat d'initiative et de pouvoir... Et ça aussi, ça va se faire à la demande, je dirais, soit à partir de signalements, si on peut utiliser cette expression-là, à partir de signalements, à partir de situations qui sont portées à notre attention. Et elles vont être portées à notre attention beaucoup par, j'imagine, hein, des groupes de personnes, ça peut être des comités d'usagers, à l'occasion, le CPM, d'ailleurs, voulait s'assurer

que ce soient des comités d'usagers qui puissent faire ça. Et cette intervention-là, donc, peut se faire en toute indépendance, quel que soit le mode de nomination, dans le sens où il y a une situation à aller évaluer sur place, des recommandations à faire et la possibilité de rendre publiques ces recommandations.

● (17 heures) ●

Et ça, je pense que c'est une... ça n'existe pas dans la loi actuelle, la possibilité de rendre publics ces avis après 30 jours, comme les conseils... Conseil de santé et bien-être. Le ministre évoquait tantôt le Conseil, l'avis du Conseil médical du Québec. Dans tous ces conseils-là, il y a des dispositions qui prévoient que le Conseil peut rendre public son avis après 30 jours. Ça n'existait pas à l'heure actuelle dans, je dirais, les dispositions législatives entourant le Commissaire aux plaintes. C'est rajouté dans le projet de loi n° 27. Et ça, cette capacité de rendre public un avis, une recommandation... Et il y a une disposition qui prévoit aussi l'obligation de rendre public lorsque c'est le recours qui est en cause. En d'autres termes, lorsque des usagers expriment des plaintes et que ce qui est en cause, notamment, c'est la façon dont l'établissement s'acquitte de l'examen de la plainte: Est-ce que l'établissement donne vraiment... suit, dans le fond, le processus et donne la chance à l'usager de pouvoir voir sa plainte traitée correctement? lorsque le recours est mal utilisé ou n'est pas utilisé correctement par l'établissement, le Protecteur a non seulement le droit, mais il a le devoir de rendre publiques des recommandations qu'il fait à l'établissement là-dessus.

Alors, dans le fond, les arguments qui, je dirais, indépendamment des modes de nomination qui, je pense, appartiennent effectivement au pouvoir législatif... Mais ce qui garantit l'indépendance, c'est vraiment la distance du réseau, la capacité de rendre public le mode de travail, je dirais, qui est précisé à l'intérieur du projet de loi et l'obligation de rendre public quand il s'agit d'un établissement qui, lors de la mise en place, je dirais, ou de l'examen des plaintes, ne se comporte pas correctement dans l'utilisation du recours que l'usager a. Moi, je pense que c'est les ingrédients qui sont dans le projet de loi autour de la capacité d'un protecteur des usagers d'être à distance et des établissements et du gouvernement.

Le Président (M. Beaumier): Merci beaucoup, Mme Denis. Alors, étant donné l'heure, nous suspendons nos travaux sine die... Nous ajournons sine die. Merci beaucoup.

(Fin de la séance à 17 h 1)

