



---

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-SIXIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

**de la Commission permanente  
des affaires sociales**

**Le jeudi 1er novembre 2001 — Vol. 37 N° 31**

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 (3)

**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](http://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 jeudi 1er novembre 2001**

**Table des matières**

Étude détaillée	
Institution (suite)	1
Organisation	16

**Intervenants**

Mme Monique Gagnon-Tremblay, présidente

M. Rémy Trudel

M. Jean-Marc Fournier

M. Jacques Côté

Mme Julie Boulet

- \* M. Pierre Bourbonnais, bureau du Commissaire aux plaintes en matière de santé et de services sociaux
- \* Témoin interrogé par les membres de la commission



Le jeudi 1er novembre 2001

## Étude détaillée du projet de loi n° 27

*(Dix heures six minutes)*

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Alors, bonjour. La commission des affaires sociales se réunit afin 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. Mme Rochefort (Mercier) sera remplacée par M. Fournier (Châteauguay). C'est tout.

## Étude détaillée

## Institution (suite)

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** D'accord. Merci. Alors, les travaux de la commission se sont arrêtés à l'article 1, si ma mémoire est fidèle. Alors, il restait, on me dit, 17 minutes au porte-parole de l'opposition pour discuter de l'article 1. Alors, sans plus tarder, je vous cède la parole, M. le député de Châteauguay.

**M. Fournier:** Oui, merci, Mme la Présidente. Je comprends que la commission a été soumise à un léger imbroglio hier. J'ai eu l'occasion de discuter avec M. le ministre tantôt, qui m'a expliqué l'essence de l'imbroglio, ce qui m'a ranimé des bons sentiments à l'égard de la vie parlementaire, que j'avais malheureusement perdus hier.

**M. Trudel:** ...

**M. Fournier:** Ha, ha, ha! Pourtant, hier, je vais vous dire que les mots d'Église fusaient de toutes parts dans ma tête. Mais, ceci étant, je vais revenir, Mme la Présidente, au sujet qui nous occupait lorsque nous avons terminé de siéger, c'est-à-dire l'article 1. J'ai quelques éléments à mentionner concernant notamment la réponse que me faisait la Commissaire aux plaintes, alors siégeant aux côtés du ministre, mardi dernier, et quelques mots aussi suite à ce que le ministre avait dit sur le caractère de l'indépendance. L'article 1 traite d'indépendance. Par la suite, j'aurai un amendement à déposer qui sera conséquent avec ce que je viendrai de dire. On pourra procéder à quelques échanges sur l'amendement et on verra par la suite.

Alors, d'entrée de jeu, j'ai commencé mon intervention, qui, comme vous disiez, avait duré trois minutes, en posant une question à la Commissaire. Et je lui demandais, puisqu'elle est porteur du dossier, ni plus ni moins, accompagnant le ministre — le ministre est porteur, mais elle l'accompagne — elle deviendrait, de Commissaire, protectrice des usagers, elle aura donc à vivre avec ce projet de loi là, elle a déjà à vivre avec. Et

je lui demandais, dans le fond: Plutôt bien placée à la droite du ministre à cette table — je le répète pour une deuxième fois, ce n'est pas innocent, évidemment — à la droite du ministre, vous êtes là et pourquoi vous ne préférez pas un statut d'indépendance? C'était une question piégée, évidemment, évidemment. Mais ça m'intéressait quand même...

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Fournier:** C'était pas planté, c'était une question piégée. Mais ça m'intéressait de voir comment elle pourrait se débrouiller avec la réponse à la question. Et je pense que...

**M. Trudel:** ...

**M. Fournier:** Oui. Je pense qu'elle a bien travaillé pour s'en défaire, mais je pense qu'elle n'a pas réussi à être très convaincante sur sa préférence face à la non-indépendance.

● (10 h 10) ●

En fait, elle m'a resserré la réponse qui se trouvait un petit peu... même, la réponse qui se retrouvait le 12 juin dernier dans *Le Soleil*. Et je vais vous citer le paragraphe de l'article, qui dit: «Ce qui serait inquiétant, aux yeux de Mme Lise Denis, serait que la protectrice des usagers provienne des établissements du réseau. Ce n'est pas le cas — et on ouvre les guillemets: "L'indépendance ne tient pas qu'à la question de la nomination, mais plutôt à la capacité d'exercer son pouvoir d'initiative, de proposer des recommandations et de les rendre publiques."»

J'avais d'ailleurs, lors de la commission qui avait tenu des auditions sur le projet de loi n° 27, j'avais repris cette citation. Et, lorsqu'elle dit: «L'indépendance ne tient pas qu'à la question de la nomination», j'ajoutais: On aurait pu dire: Ça aide; ça ne tient pas qu'à ça, mais ça aide. «Mais plutôt à la capacité d'exercer son pouvoir d'initiative», encore faut-il savoir si ce pouvoir est exceptionnel. «De proposer des recommandations», à qui? Au public? Aux intervenants? Aux comités qui ont à coeur les personnes malades? Au ministre? «Et de les rendre publiques», sur autorisation du ministre? Dans toutes ces explications qui ont été données, il y a beaucoup d'ouvertures à une indépendance, mais ces ouvertures, c'est toutes des fenêtres qui sont aux trois quarts fermées.

Et je retiens encore ce premier bout de phrase: «L'indépendance ne tient pas qu'à la question de la nomination», ce avec quoi je suis assez d'accord. Il n'y a pas que la nomination qui assure... Reprenons la phrase, ce qu'elle veut dire: Il n'y a pas que la nomination qui assure l'indépendance, il y a d'autres éléments. Ça ne ferait pas grand-chose, quelqu'un qui serait, par sa nomination parlementaire par l'Assemblée nationale mais qui n'aurait aucun moyen d'initiative, aucun pouvoir de rendre public, aucun outil pour assumer cette

indépendance, ça ne donnerait pas grand-chose. Donc, la nomination n'est pas que le seul élément, et elle a raison là-dessus. Mais la nomination est un facteur d'indépendance. Et elle tient à l'indépendance.

J'en viens donc à la conclusion que, autant la protectrice du citoyen comme tous les autres qui ont plaidé pour l'indépendance, j'en viens à la conclusion que, même pour la Commissaire aux plaintes, qui siégeait à côté du ministre, ce qui en dit long déjà sur la relation qu'il peut y avoir entre une commissaire aux plaintes dévouée à l'ensemble des parlementaires, parlant pour l'ensemble de la population, qui prendrait un siège différent autour de cette table... Je ne lui reproche pas de s'asseoir là. Je comprends qu'en vertu de son statut elle est sous le ministre. Alors, elle s'assoit avec lui, elle le conseille, elle l'accompagne. Elle n'accompagne pas le député de l'opposition ou tous les députés autour... de cette salle.

Le Vérificateur général, à moins que je me trompe, à moins que je me trompe, le Vérificateur général ne s'est pas assis souvent à côté d'un ministre, hein — encore une fois, à moins que je me trompe, il y a peut-être des précédents. Je pourrais en nommer d'ailleurs, j'en connais des précédents, mais pour d'autres choses puis dans un autre cadre, puis je pense que ça ne vaut pas la peine de souligner ça. Mais non, il ne s'est jamais assis à côté. Pourquoi? Parce qu'il ne relève pas du ministre.

On a de la misère à imaginer... Imaginez la scène. On se ferme les yeux. Hein, l'ancien Protecteur du citoyen, Daniel Jacoby, assis à côté d'un ministre, peu importe lequel, du gouvernement du Parti québécois. Je pense qu'il faudrait que la télévision soit là, Mme la Présidente, ce serait tout un spectacle. Puis justement, parce qu'il y a une relation qui s'établit entre un protecteur du citoyen, qui est le protecteur des citoyens. À l'encontre de quoi? À l'encontre du citoyen qui a à vivre la grosse machine gouvernementale. On n'a pas inventé ça pour rien. Le Protecteur du citoyen. C'est parce qu'on sait que le gouvernement, la machine est grosse. Juste le ministère du Revenu, c'est immense et ça fait peur au monde. Alors, imaginez l'ampleur de la bête quand on regarde l'ensemble de la machine gouvernementale.

On a créé quelqu'un qui était là pour accompagner, défendre, assister les citoyens. Pourquoi les usagers de la santé — puis, encore une fois, c'est 40 % du budget — ne peuvent pas bénéficier d'un même outil? C'est ça, la grande question. La réponse du ministre, c'est la suivante. Il nous dit que c'est à cause de son obligation de rendre des comptes et que, à cause de ça, c'est lui qui répond des services rendus ou non rendus et pas la Commissaire aux plaintes ou le Protecteur des usagers. Soit. Ça ne change rien. Au contraire, de nommer par l'Assemblée nationale quelqu'un qui va donner un éclairage plus neutre sur la réalité des soins de santé va accentuer l'importance et l'acuité de la reddition de comptes, va accentuer l'impact de cette notion d'imputabilité qui est au coeur de notre régime parlementaire, au coeur de la démocratie. Sans imputabilité, il n'y a pas de démocratie. Alors, fermer la porte à des outils qui assurent une plus grande, une meilleure imputabilité, c'est se refuser une meilleure démocratie.

Le ministre nous dit que ça irait à l'encontre de nos principes parlementaires. J'espère que le Vérificateur général ne le prendra pas au pied de la lettre et j'espère que la protectrice des citoyens non plus, ceux qui sont nommés par l'Assemblée nationale, la Commission d'accès à l'information et tous les autres, la Commission des droits et libertés, même chose, tous ces gens, toutes ces institutions qui sont des tiers, avec un statut d'indépendance, qui sont en veille des actes qui pourraient être abusifs ou maladroits de l'administration et qui affectent les citoyens. Non seulement ça ne va pas à l'encontre d'avoir ces tiers, parties neutres, aviseurs, ça ne va pas à l'encontre de notre régime parlementaire et de notre tradition de parlementarisme, mais je dirais que ce sont des outils modernes que nous avons adaptés à notre régime parlementaire pour qu'il soit meilleur. Il y a une différence fondamentale entre plaider notre système parlementaire pour se refuser ces gens neutres parce que ça implique qu'on ne voit pas qu'ils viennent aider, ces tiers aviseurs, notre régime parlementaire.

On a donc comme proposition sur la table, Mme la Présidente, la proposition d'avoir une institution chapeauté par la Commissaire ou protectrice des usagers qui sera sous la houlette, sous la tutelle du ministre, qui, lui, est l'agent payeur, l'agent serveur des soins de santé. Quand les gens se plaignent, donc, des services qui sont offerts, ils se plaignent à quelqu'un qui est juge et partie, quelqu'un qui est impliqué dans le débat. Et il y a de nombreux cas où la Commissaire, comme la protectrice de demain, n'ayant pas cette indépendance, se refusera le droit d'émettre des commentaires ou de les dire avec clarté. Et je pense que la démonstration s'est faite de façon pratique mardi dernier devant la question piégée parce qu'elle ne pouvait pas nous dire ce qu'elle dit par ailleurs: «L'indépendance ne tient pas qu'à la question de la nomination», il y a d'autres choses. Mais cette formule, utile quand on est sous l'autorité qui ne veut pas accorder d'indépendance — et donc on est obligé de se plier à l'autorité ministérielle — l'empêche de dire que l'indépendance tient aussi à la question de la nomination.

Quand on dit que «l'indépendance ne tient pas qu'à la question de la nomination», ça veut dire que l'indépendance tient à plusieurs facteurs et aussi à celle de la nomination. Elle n'a pas dit: L'indépendance n'est pas liée à la question de la nomination. Non. Elle a dit: «L'indépendance ne tient pas qu'à la question de la nomination.» Certains pourraient dire que je prends quelques minutes pour jouer sur les mots. Les mots ont tout leur sens parce que les mots utilisés dans cet article du 12 juin, des mots de la Commissaire aux plaintes, ceux qu'elle reprend ici, nous prouvent qu'elle devra faire attention à ce qu'elle dit.

Je pense que je viens de faire la preuve de l'importance de la nomination pour assurer l'indépendance, avec les autres moyens, mais il faut ajouter l'importance de l'indépendance. Et peut-être que, là-dessus, je n'ai pas assez fait de représentations. L'attrait de l'indépendance, c'est celui de la transparence, c'est celui de la réponse claire, précise, c'est celui, dans le cas de quelqu'un qui a à décider de plaintes d'usagers face à un agent payeur et serveur de services de soins de santé, de s'assurer que cette personne-là est complètement neutre, qu'elle va être capable d'avoir une analyse

objective, de proposer des recommandations qui parfois peuvent peut-être ne pas faire l'affaire du gouvernement. Ça se peut. Je ne dis pas que chaque plainte est fondée et qu'elle amène des recommandations ou des rappels à l'ordre du gouvernement. Je dis que de nombreuses plaintes entraînent un rappel à l'ordre du gouvernement. Si la personne qui doit procéder à ce rappel à l'ordre nous annonce elle-même, comme elle l'a fait le 12 juin, comme elle l'a refait mardi dernier, qu'elle ne pourra procéder de façon totalement libre à ce rappel à l'ordre, nous nous refusons la possibilité d'avoir un outil valable, utile pour les citoyens du Québec, pour les usagers du système de santé. Il me semble que je ne peux pas être plus clair que ça. Puis, honnêtement, je pense que ce que je viens de dire, c'est partagé des deux côtés de la table.

● (10 h 20) ●

J'ai une autre notion qui vient intervenir ici. Peut-être que la partie gouvernementale, et je la comprendrais, voudrait me dire: Oui, mais c'est embêtant de se donner cet outil-là parce que, des rappels à l'ordre, on en a beaucoup qui nous en font. Puis c'est vrai qu'il y en a beaucoup qui font des rappels à l'ordre. Mais est-ce qu'on va s'empêcher que l'usager... Parce qu'il y a des rappels à l'ordre qui viennent de l'AHQ, des CLSC, des CHSLD, des conseils d'administration — moins, à l'avenir, des conseils d'administration des régies, là; ça, ça a été un peu plus contrôlé par le projet de loi n° 28. Mais c'est difficile de tout savoir ce qui se passe. Mais ceux qui ont à se consacrer au citoyen... Puis le citoyen, le premier concerné, celui qui a des traitements, lui, il doit pouvoir être protégé.

Alors, comme je ne veux pas prendre tout mon temps sur l'article pour pouvoir discuter un peu de l'amendement, à ce stade-ci, Mme la Présidente, je voudrais proposer l'amendement suivant — et je me demande si j'ai eu la bonne idée... oui, la bonne idée d'avoir une autre copie, alors c'est pas si pire — l'amendement suivant, que je vais vous déposer, qui se lirait ainsi:

Le projet de loi n° 27 est modifié par le remplacement de l'article 1 par le suivant:

«1. L'Assemblée nationale nomme, sur proposition du premier ministre, une personne appelée "Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux" et fixe son traitement.

«Une telle nomination doit, pour être valide, avoir été approuvée par les deux tiers des membres de l'Assemblée nationale.»

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Alors, votre proposition... Votre amendement est recevable, M. le député de Châteauguay. Bon. Maintenant, est-ce que vous voulez... M. le ministre, vous voulez discuter de cet amendement?

**M. Trudel:** Oui, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Est-ce que vous en avez copie, premièrement? Vous n'en avez pas copie encore?

**M. Trudel:** Oui, Mme la Présidente. Bon, d'abord, sur le plan formel de la procédure, parce que

vous en avez accepté la recevabilité, je ne conteste pas, je ne ferai pas d'argumentation sur votre décision, je ne plaide pas, puisque ça ne change pas le fondement...

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** ...le principe demeure.

**M. Trudel:** C'est ça, le principe.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** C'est tout simplement les modalités de nomination qui sont modifiées. Donc, c'est la raison pour laquelle l'amendement est acceptable, est recevable.

**M. Trudel:** ...votre jugement, jusqu'à maintenant, on n'a pas vu de faille encore, alors...

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** ...ça viendra, M. le ministre.

**M. Trudel:** Un jour, mais on surveille, on essaie, on voit, mais il n'y en a pas eu. Alors, Mme la Présidente, l'amendement déposé par l'opposition, bien évidemment, va dans le sens de l'argumentation qui a été soumise devant cette commission au cours des dernières semaines et des derniers mois. Je prendrai un moment pour manifester notre désaccord sur la proposition d'amendement.

À mon avis, Mme la Présidente, l'amendement est un geste de désresponsabilisation. C'est un geste de désresponsabilisation de l'Exécutif dans notre système parlementaire, une désresponsabilisation des responsabilités d'un membre de l'Exécutif, qui est toujours le ministre de la Santé et des Services sociaux, et là on ne parle pas d'un ministre, on parle de la fonction ministérielle au sein de l'Exécutif en santé et services sociaux, puisque l'économie générale de notre régime, c'est: les nominations qui sont réalisées par le gouvernement, par le gouvernement en conseil, par son Conseil des ministres, sont toujours par ailleurs la responsabilité, en termes d'imputabilité à l'Assemblée nationale, la responsabilité d'un ministre. Et la proposition qui est faite par le porte-parole de l'opposition, c'est une proposition de désresponsabilisation vis-à-vis l'Exécutif.

Je pense même qu'il faut aller plus loin que ça. Mme la Présidente, c'est une désresponsabilisation des fonctions mêmes de l'opposition, des fonctions mêmes de l'opposition. Notre système parlementaire, au niveau de l'imputabilité, fonctionne, depuis 1792, selon le principe qu'il y a une majorité de la population qui se prononce pour une majorité de représentants dans les différents comtés, et la majorité des députés élus dans un groupe, la majorité est appelée par le lieutenant-gouverneur à former un gouvernement. C'est ça, la logique de base de notre système parlementaire. Et par ailleurs c'est le rôle de l'opposition officielle — ce n'est pas pour rien d'ailleurs que ces termes-là existent — il y a un groupe parlementaire qui forme l'opposition officielle et qui a, dans notre système parlementaire, pour fonction principale de questionner, de faire en sorte que l'imputabilité passe à la réalité de l'information pour les citoyens, et ça passe, dans le mécanisme parlementaire, par l'opposition officielle notamment.

La réalité terrain, il est vrai de le dire, n'est pas aussi simple et aussi simpliste que cela. Notre société civile est ainsi constituée qu'un très grand nombre de groupes par ailleurs ont non seulement le droit de parole — c'est un des principaux acquis qu'il faut toujours protéger dans notre société — ont des responsabilités d'information ou de questionnement par rapport aux actions du gouvernement, et le gouvernement a à donner les informations, les réponses. Et, si ces groupes sociaux, ces groupes intermédiaires, ces groupes socioéconomiques — c'est l'expression qui est souvent employée — sont présents dans notre société, ils exercent leurs responsabilités par le questionnement de différentes façons. C'est ce qui s'appelle ici, par exemple, des consultations particulières, des consultations publiques. La mécanique est ainsi faite. Et il y a même une reddition de comptes qui, depuis une décennie, s'est instaurée à l'égard de l'Assemblée nationale et de ses institutions à travers les commissions parlementaires de la part même... Avec la réforme de la fonction publique qui a été initiée par le gouvernement, il y a même une imputabilité, donc, des sous-ministres.

Ce matin, extrêmement tôt, extrêmement tôt, j'avais une incarnation de cela, c'est-à-dire un échange post-reddition de comptes avec mon sous-ministre en titre sur la fonction recherche dans les établissements universitaires. M. le sous-ministre, M. Gabrièle, hier, témoignait donc, faisait donc de la reddition de comptes dans notre réforme, notre ajustement parlementaire, devant les députés, de notamment cette fonction de la recherche, du développement de la recherche, son contrôle, sa gestion dans les hôpitaux universitaires, dans les centres hospitaliers universitaires.

Cependant, il demeure un fait fondamental et une prémisses fondamentale dans notre système, c'est l'imputabilité de l'Exécutif devant l'Assemblée nationale. Quand on se ramène en santé et services sociaux, eh bien, on a choisi, au Québec — et ça demeure une valeur sûre, primordiale, centrale, fondamentale pour les Québécois et les Québécoises — un régime public de santé et de services sociaux, régime public au sens des caractéristiques de la loi canadienne — on est encore dedans — la loi C-3 sur les principes fondamentaux d'accessibilité et, pour résumer ça à l'essentiel, du financement public, le financement public d'un régime public où la personne qui entre en besoin de services auprès de l'un ou l'autre des 2 027 sites de dispensation de services de santé et de services sociaux au Québec, eh bien, on ne lui demande pas sa carte de crédit, comme on le fait souvent chez nos voisins américains, on va demander la carte d'assurance maladie parce qu'on s'est donné ça comme régime collectif à partir de 1970. Quand on se procure ces services, donc, c'est la partie publique qui en a la responsabilité pleine et entière, et cette partie publique là, en termes de reddition de comptes, elle s'exerce à l'Assemblée nationale. Et, encore une fois, c'est à travers l'opposition et les mécaniques de l'Assemblée nationale que cette reddition de comptes s'exerce.

● (10 h 30) ●

Ce que nous propose l'opposition aujourd'hui, c'est de déresponsabiliser l'Assemblée nationale, c'est de déresponsabiliser vis-à-vis cette fonction de l'Exécutif et

c'est de déresponsabiliser ce qui est le devoir premier de l'opposition dans les Parlements, hein, même avec les exagérations, et je le dis en respectant l'opinion des deux côtés. Comme disait un ancien premier ministre de l'Angleterre, «the role of the opposition is to be opposed». C'est une conception des choses. Le rôle de l'opposition serait de toujours s'opposer. Le parlementarisme québécois ne se vit pas exactement de la même façon, dans la même tradition. Et on veut déresponsabiliser l'opposition dans son rôle de questionnement de l'Exécutif, qui, lui, par ailleurs, est responsable, et ça, ce n'est pas une conception qui doit être acceptée.

C'est pourquoi aussi, dans le temps, l'Exécutif a toujours privilégié, à l'égard du traitement des plaintes dans la santé et les services sociaux, de ne pas en faire une fonction quasi judiciaire, simili judiciaire, puisque — et on l'a dit, on l'a mentionné dans nos notes d'introduction — la plainte, elle doit correspondre à une amélioration continue de la qualité des services. Si on ne faisait que traiter la plainte et porter un jugement, on n'atteindrait pas notre objectif. Puisque c'est l'ensemble de l'État qui est responsable, on doit, à chaque fois et lorsque c'est systémique, prendre des actions systémiques, c'est de s'orienter vers une amélioration continue, sans qu'il n'y ait de cesse vers l'amélioration de la qualité des services. C'est pour ça que cette responsabilité sectorielle de l'Exécutif, avec la fonction qui est donnée au Protecteur en santé et services sociaux, au Protecteur des usagers en santé et services sociaux, doit être traitée non pas comme une fonction quasi judiciaire, de sanction, elle ne vise pas à sanctionner, ça vise à corriger. C'est une action de correction.

Alors, je suis assez étonné de retrouver dans la bouche du porte-parole de l'opposition certains arguments, je vais vous le dire, que j'ai moi-même utilisés, que j'ai moi-même utilisés en 1991 face au député de Charlesbourg, dans cette salle-ci, au moment où on a créé, à la réorganisation des services de santé et des services sociaux, la fonction de Commissaire aux plaintes. J'ai employé cet argument-là. Et je dois dire, je dois dire — c'est aussi le rôle du gouvernement et de l'opposition ou de l'opposition vis-à-vis le gouvernement, c'est aussi d'écouter — je dois dire que le porte-parole, le responsable, à l'Exécutif, à ce moment-là, de la santé et services sociaux m'avait quasi convaincu, quasi convaincu que nous n'avions pas à remettre, par exemple, à une autre institution, qui s'appelle le Protecteur du citoyen, la responsabilité du traitement des plaintes en matière de santé et services sociaux, ce que le ministre m'avait invoqué, cet élément de continuité, quant aux actions correctrices qui doivent être apportées dans le réseau en termes de maintien du développement de la qualité des services. Et, deuxièmement, le responsable à l'Exécutif de ce gouvernement libéral avait le souci de ne pas trop complexifier les affaires, de ne pas trop complexifier les affaires, c'est-à-dire: un traitement santé et services sociaux pour les usagers de ce système sur un continuum d'une année, qu'il fallait qu'il y ait une fonction dédiée, une fonction dédiée de Commissaire aux plaintes et qu'il ne fallait pas non plus l'enfermer dans une espèce de processus qui s'approche du quasi-judiciaire ou du quasi-tribunal,

où la sanction prend davantage d'importance sur la qualité et le service au citoyen.

Bien, je vais vous dire, en l'an 2001, c'est essentiellement la logique qui est reprise et qui a fait l'objet de représentations et d'analyses par les députés en commission parlementaire, en disant grosso modo: La mécanique est bonne au niveau de son principe, mais elle demande maintenant un autre effort de simplification. Elle demande aussi un effort assez substantiel au niveau de la responsabilité ou de la capacité d'exercer son droit de plainte et aussi, et aussi d'initiative de la part du Commissaire — jusqu'à maintenant, c'est comme ça — du Commissaire aux plaintes dans le système de santé et de services sociaux. Et c'est ça, la logique.

Mais ce que les rapports de la Commissaire aux plaintes et des députés qui ont entendu le rapport de la Commissaire s'attachent surtout à dire, c'est: A l'égard, par exemple, de tout ce qui concerne le médical, le dentaire, le pharmaceutique, l'acte en établissement, hein, l'acte en établissement dans le système, il faut que ça soit simplifié parce qu'on a là une mécanique qui finalement a trop d'effets pervers quant aux effets recherchés. Mme la nouvelle députée de Laviolette soulignait, par exemple — seul le temps va faire oublier ce qualificatif; Mme la députée de Laviolette va être nouvelle jusqu'à temps que... jusqu'à temps que ça se corrige — la nouvelle députée de Laviolette disait: Oui, mais est-ce que les ordres professionnels — elle est elle-même pharmacienne — vont pouvoir conserver leurs responsabilités? Bon. Techniquement, on a donné réponse à ça, c'est oui.

Mais les propres ordres professionnels concernés — médecins, dentistes, pharmaciens — disent: Nous autres, là, dans notre responsabilité, dans notre loi constitutive de traitement des plaintes, on est embourbés. On est tellement embourbés que finalement on a l'impression qu'on crée une espèce d'injustice parce qu'il faut qu'on traite une telle panoplie, volume de plaintes et on pense que tout cela pourrait se régler au premier niveau parce qu'on est déjà au sein d'un organisme disciplinaire, entre guillemets, le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, le CMDP composé des pairs dans l'établissement. Alors, ils disent: Est-ce qu'on pourrait s'entendre sur le fait qu'une plainte au niveau d'un acte médical ou du comportement d'un membre de la profession, ça pourrait d'abord être traité au premier niveau pour simplifier la vie du monde, pour simplifier la vie du monde, là, des usagers?

Et, je vais vous dire — je pense que, là-dessus, ça vaut la peine de faire une phrase — c'est une remarquable et historique ouverture de ces ordres professionnels. Ça fait très, très, très longtemps que, de divers points de la société, on évoque et on réclame cette ouverture. Je vais vous dire, il y a des gens, il y a beaucoup de gens, beaucoup de groupes qu'on a rencontrés qui étaient incrédules, en disant: C'est une entente, ça. Vous avez fait une entente. Vous avez fait une entente avec le Collège des médecins sur qu'un médecin examinateur en premier niveau puisse traiter, puis il y a un comité de révision avec deux médecins, puis, en même temps, jamais de perte de droit. Un citoyen usager qui estime que le premier niveau ne l'a pas traité correctement, on ne change rien à la loi sur les

ordres professionnels et à la loi constitutive au niveau de chacun des ordres. Tu conserves la totalité de tes capacités d'ester au niveau de la prétention, de la prétention de services ou la prétention de droit. C'est assez sensationnel.

● (10 h 40) ●

Bon. Alors ça, ça nous amène donc à dire: C'est un progrès remarquable au niveau de l'affinement des mécanismes pour simplifier la vie au monde, augmenter l'efficacité et faire en sorte qu'on soit aussi axé sur le maintien et surtout le développement de la qualité des services dans le projet de loi qui est proposé. Et, pour tout faire cela il ne faut pas être détaché de cette fonction de l'Exécutif et du gouvernement, il ne faut pas déresponsabiliser l'opposition. Il ne faut pas déresponsabiliser l'opposition, il faut qu'elle accepte de jouer son rôle.

Et je vais ajouter ceci. C'est du travail, c'est beaucoup de travail d'être dans l'opposition. Je fis ce travail pendant cinq ans en santé et services sociaux. On n'a pas le même quantum de ressources humaines. Il faut se coucher plus tard, il faut éplucher les rapports soi-même, il faut creuser, il faut gratter. C'est la nature du système. C'est la nature du système. Puis j'avais le droit d'espérer, dans 20 ans, de changer de côté de la table, mais pas avant 20 ans. Ça aussi, ça a une tendance, une tendance lourde, pas avant 20 ans.

Alors, en conséquence, Mme la Présidente, je ne peux pas souscrire à l'amendement déresponsabilisant de l'opposition à l'égard de la nomination. Et le porte-parole de l'opposition a lui-même évoqué que, dans des entrevues publiques, l'actuelle Commissaire aux plaintes a indiqué que cette autorité morale, cette imputabilité, elle s'exerce de bien d'autres façons, en particulier dans la capacité d'initiative, maintenant qui serait encadrée au plan législatif, la possibilité d'initiative et, deuxièmement, les rapports sur toute plainte ou tout élément systémique qui aurait été traité par la Commissaire aux plaintes de rendre publics ces avis. Et c'est là qu'entre à nouveau en jeu la responsabilité de l'opposition.

Alors, Mme la Présidente, je conclurai là-dessus. Et c'est évident, là, qu'il y a comme une opposition, on va dire, idéologique, le moins que l'on puisse dire. Et les politologues n'aimeraient pas ça que nous employons le mot «idéologique» dans ce contexte-là, mais disons que je pense qu'on peut se comprendre. Je suggère modestement au porte-parole de l'opposition, je suggère modestement au porte-parole de l'opposition, qui a manifesté sa volonté de par ailleurs accompagner la simplification et la modernisation de notre régime, que nous puissions suspendre l'étude et de l'amendement et forcément de l'article 1, que nous puissions progresser dans l'étude du projet de loi au niveau de la mécanique pour tenter de bonifier encore davantage et que cela corresponde... évidemment, parce qu'il faut que, je dirais, la partie parlementaire soit correcte, le gouvernement va réfléchir. Le gouvernement va réfléchir, l'opposition amène une proposition. Je dis non, mais je ne dis pas non à réfléchir. On va réfléchir. On va réfléchir. Mais donnez-nous un peu de temps pour réfléchir. Puis, si, en même temps, on ne fait que réfléchir puis on ne passe pas à l'action, bien là les citoyens ne seront pas contents, puis avec raison. Alors, je suggère, je suggère au porte-parole de l'opposition

que nous puissions suspendre l'étude de l'article 1 et de l'amendement. Le responsable de l'Exécutif et le gouvernement vont réfléchir et on aura un moment pour y revenir.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Alors, merci, M. le ministre. Alors, peut-être, avant la suspension, j'avais une intervention de la part du député de Dubuc, et...

**M. Côté (Dubuc):** J'aurais une question, M. le ministre, pour m'éclairer davantage. C'est que ça a un lien avec ce que la députée de Laviolette a parlé. Au sujet de la responsabilité professionnelle — entre autres, vous avez parlé des médecins, des pharmaciens — l'ordre professionnel a la responsabilité de protéger le public. Est-ce que la Commissaire aux plaintes va pouvoir, autrement dit, prendre la place de l'ordre professionnel? Lorsqu'un pharmacien, je ne sais pas, moi, prescrit un médicament qui peut attaquer la santé de quelqu'un ou qui peut aggraver la santé d'une personne, il est responsable versus son ordre professionnel. Mais, si la personne fait une plainte au Commissaire, est-ce que c'est le Commissaire qui va traiter cette plainte-là ou... Il va la référer à l'ordre professionnel, normalement.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Oui. Alors, M. le ministre, vous avez la parole.

**M. Trudel:** La réponse, c'est non. La Commissaire aux plaintes, le Commissaire aux plaintes, le Protecteur des usagers en santé et services sociaux ne pourra se substituer, ne pourra se substituer à la responsabilité, suivant la matière, à l'ordre professionnel concerné. Ce que ça signifie cependant, cependant... C'est pour ça qu'il faut évoquer la non-perte de droit en tout et partout, toujours, tout le temps. Ce sera traité, quant à l'acte, dans l'établissement, ce sera traité par un médecin examinateur, un pharmacien, un dentiste. Et, si la décision de ce médecin examinateur n'est pas satisfaisante, on pourra même faire appel à deux autres médecins externes, enfin qui pourraient être externes...

Une voix: ...

**M. Trudel:** Oui. Sur proposition du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement, ça pourrait être même deux médecins externes, en disant: Bien là on va être en conflit d'intérêts, là, il faudrait regarder ça. Mais, pendant tout, tout, tout ce processus-là, tout ce processus-là, l'utilisateur, il conserve toujours le droit d'aller à l'ordre professionnel.

Il faut aussi présupposer une autre situation, c'est-à-dire qu'une plainte traitée par l'examinateur médecin, au premier niveau, sa décision pourrait quasiment être instantanée, en disant: Non, cette question relève de l'ordre professionnel concerné. Ça pourrait être ça, sa décision, aussi, en disant: Non... Par exemple, l'illustration que vous donnez, l'utilisation d'un médicament qui ne donne pas l'effet recherché et, en termes de protection du public, il y a une contestation. Je donne mon opinion. Ce n'est pas une décision, je donne mon opinion. Il est à peu près certain que la

décision du médecin examinateur à qui on pourrait s'adresser, ça va être d'en référer à l'ordre concerné. Mais, si ce n'était pas sa décision, le plaignant, l'utilisateur peut toujours, toujours, il conserve toujours, toujours, toujours sa capacité de droit là-dessus.

**M. Côté (Dubuc):** Ça répond très bien à ma question.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Merci. Alors, le ministre a fait une proposition, je dois en disposer à l'effet de suspendre non seulement l'article 1, mais aussi l'amendement. Alors, M. le député de Châteauquay, oui.

**M. Fournier:** Quelques commentaires. Nous en avons d'ailleurs discuté préalablement à l'ouverture de la commission. Dans le contexte où on est rendu, ma collègue de Laviolette voudrait ajouter quelques mots dans le contexte de ce qui a été dit sur la motion. Je voudrais aussi, rapidement, sans prendre le temps qui nous est consacré pour l'amendement, juste rappeler certains des propos que le ministre a tenus. Et, après ça, puisqu'il... Et nous le faisons tout de suite, puisqu'il ouvre la porte à la réflexion. Je pense que c'est une porte qui s'ouvre. Vous savez comment l'opposition est toujours motivée par l'espoir, et on veut donc profiter de ce petit espace d'ouverture sur la réflexion. Qui sait, peut-être que l'ensemble des Québécois pourraient bénéficier de cette réflexion. Ha, ha, ha!

**M. Trudel:** «Il n'est pas lieu où l'oeil qui s'obstine ne finit par découvrir une étoile.»

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Donc, sur ces belles paroles...

**M. Fournier:** Ah! c'est très bien. J'espère que la transcription pourra reprendre ces paroles. Ha, ha, ha!

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Donc, sur ces belles paroles, je cède la parole à la députée de Laviolette.

**Mme Boulet:** Merci, Mme la Présidente. Alors, moi, ce que j'aimerais savoir, M. le ministre, c'est que, finalement, on met en place ce projet de loi là pour mettre des mesures, mettre des outils pour protéger le citoyen, pour l'accompagner dans une démarche de plainte, soit contre un professionnel de la santé, là, que ça soit le médecin, le dentiste ou le pharmacien. On a dit que, au préalable, il y avait l'ordre, O.K., les gens pouvaient toujours porter plainte à l'ordre, mais que c'était comme, bon, David contre Goliath, que c'était un processus qui était complexe, qui était ardu, et souvent les gens, ça les décourageait, puis, bon, ils décidaient de ne pas porter plainte, ils décidaient de vivre avec leur problème.

Là où, moi, j'ai des interrogations, c'est que le système de la santé qu'on a à l'heure actuelle, il est là pour tous les citoyens, hein? Il n'y a pas de classes, il n'y a pas de gens... je pense qu'il couvre ou qu'il est là pour tout le monde. Et c'est effectivement la Régie de l'assurance maladie qui paie tout, tous ces médecins-là,

qui paie tous ces dentistes et même tous les pharmaciens, je dirais, à la limite.

Alors, ma question, c'est que, si un citoyen... Moi, si, un matin, je décide de partir, puis que je m'en vais voir un médecin à l'urgence, et que je considère qu'il y a un manque, qu'il y a eu une irresponsabilité, je peux faire affaire avec le commissaire local pour porter plainte, alors que, si, le lendemain matin, ou si, la veille, j'avais été dans une clinique privée, où le médecin est quand même payé par la Régie, est quand même... il est dans le système, il est dans le réseau, là, on ne peut pas dire que ce n'est pas le... Alors, si, la veille ou le lendemain, je vais voir le médecin qui est dans la clinique — ça peut même être le même médecin que j'ai vu à l'urgence, là, ça peut... — alors, comment ça se fait que, là, à ce moment-là, parce que je ne l'ai pas vu dans vos établissements, je me trouve un citoyen lésé, que je n'ai plus de commissaire local, que je n'ai plus de Protecteur des usagers, que, moi, mon seul recours, c'est d'aller à l'ordre, alors que vous m'expliquez que, le bien-fondé de cette loi-là, c'est pour éviter le processus de l'ordre, qui est complexe, ardu et qui est très, très décourageant pour le citoyen.

● (10 h 50) ●

Alors, là, je me dis: Vous mettez des choses en place qui protègent la moitié des citoyens puis qui protègent, à la limite, je vous dirais, la moitié des médecins, mais, malgré tout, ces médecins-là sont tous payés par vous, ils sont tous payés par vous. Alors, s'ils ont le même payeur, comment ça se fait que le citoyen ne devrait pas... Moi, selon moi, tous les citoyens devraient avoir le même recours par rapport à une faute, une faute professionnelle de quelqu'un qui est payé par la Régie. Je ne comprends pas la distinction, là, ou je ne comprends pas comment ça se fait qu'on met en place des choses qui couvrent seulement que la moitié des gens, alors que tous les médecins sont payés par vous. Bon, ça, c'est ma première interrogation.

Ma deuxième, bien, j'endosse évidemment ce que mon collègue a dit au niveau de l'indépendance. Je me demande ce qui rebute le ministre ou ce qui fait... Quand il me dit: Ce n'est pas désresponsabiliser mais bien... On ne peut pas désresponsabiliser cette personne-là, qui est le Protecteur des usagers. Moi, je n'appelle pas ça désresponsabiliser de lui donner de l'indépendance, mais je pense et je considère que c'est une preuve de respect envers tous les citoyens, pour leur prouver, pour les assurer que cette personne-là, elle agira avec toute objectivité et toute neutralité quand elle traitera une plainte.

Et, moi, je pense qu'à partir de ce moment-là, si le bien-fondé de cette loi-là est d'abord et avant tout pour protéger le citoyen et non le gouvernement, mais quel mal y a-t-il d'avoir quelqu'un qui est indépendant? Moi, je ne comprends pas là pourquoi. Si on veut une personne qui fait un travail objectif, qui fait un bon... avec un bon rendement, un travail... quelqu'un qui est là d'abord et avant tout pour les citoyens, les aider à cheminer dans un processus de plainte, quel problème y a-t-il à ce qu'il soit indépendant? Alors, ça, c'est ma deuxième question.

Et mon troisième point que j'aimerais apporter, c'est quand on a dit tantôt que... Bon, j'aime bien la

question que mon collègue a soulevée tantôt: Si un pharmacien ou un dentiste fait une faute, peu importe qu'il soit dans vos établissements ou pas, je pense que le commissaire local, dont vous parlez dans votre projet de loi, n'a sûrement pas les compétences de régler une plainte au niveau d'un pharmacien ou d'un dentiste. Alors, automatiquement, c'est bien évident, Mme la Présidente, qu'on va avoir un recours à l'ordre. Mais là, si on revient à l'ancien processus, bien, je me demande qu'est-ce qu'on va avoir simplifié puis qu'est-ce qu'on va avoir amélioré dans ce sens-là.

Alors, un commissaire local, selon moi, pour répondre à des plaintes, il faut qu'il ait des compétences, il ne faut pas être juste là pour écouter les gens. Si, par après, il est obligé de se référer à tous les ordres pour savoir comment s'orienter, puis la faute, la nature de la faute, est-ce qu'il y a réellement une faute, est-ce que le professionnel a mal agi, est-ce qu'il y a eu... Bon. Mais là, je me dis, je ne sais pas où est le processus de simplification si le commissaire local n'a pas les compétences pour évaluer la faute commise par le professionnel. Alors, bon, je suis nouvelle, là, je vais m'arrêter là, mais j'aurai sûrement d'autres choses à dire ultérieurement.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Vous avez encore du temps à votre disposition...

**Mme Boulet:** J'ai encore du temps mais...

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** ...si vous le désirez, sinon je vais demander au ministre de répondre à vos questions?

**Mme Boulet:** C'est correct, je vais demander à M. le ministre, Mme la Présidente...

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Oui? D'accord. Alors, donc je vais céder la parole au ministre.

**Mme Boulet:** ...de répondre à mes questions. Merci.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Merci, Mme la députée de Laviolette. M. le ministre.

**M. Trudel:** Bon, je vais essayer d'être... essayer d'être très succinct.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Je pense que c'était une bonne question, M. le ministre, hein?

**M. Trudel:** C'était une bonne question, mais là on va faire un peu de formation, je pense. On va faire un peu de formation, je pense. Bien, d'abord je dirais, puis je ne veux pas asticoter la nouvelle députée trop, trop, trop, là, mais, regardez, à l'égard de la première question, parlez à votre ordre professionnel. C'est votre propre ordre professionnel qui, dans un souci d'efficacité et de protection du public, a convenu... on ajoute avec les dentistes et les pharmaciens, on a convenu — tu sais, regroupés au sein du CMDP — on a convenu que, pour les plaintes en établissement... Et on peut convenir,

je pense, assez facilement que la majorité, un très grand nombre d'actes reliés à la profession médicale, dentaire et pharmaceutique sont réalisés en établissement. Alors, pour ce qui est de ce volume extrêmement important des actes réalisés en établissement, on va simplifier. Pourquoi? Parce que l'ordre professionnel concerné était pris avec un tel volume qu'ils avaient eux-mêmes l'impression qu'on pouvait régler bien, bien, bien des choses à la satisfaction des usagers mais à un niveau plus local, plus près du citoyen et en disant: Il faudrait qu'on protège par ailleurs toujours la capacité de faire appel, disons, au deuxième niveau, à l'ordre professionnel. On a trouvé une mécanique avec eux, on a signé une entente pour introduire ça dans le projet de loi. Alors, ça, c'est le premier élément. Petit élément par ailleurs dans les mots que vous employez: l'acte médical en cabinet privé financé par le public. D'ailleurs, ça n'a rien de privé, ça, hein?

**Une voix:** Non, en effet.

**M. Trudel:** Ça n'a rien de privé. Ça n'a rien de privé. On a pris ça dans le langage...

**Une voix:** ...

**M. Trudel:** C'est ça. On a pris ça dans le langage. C'est que c'est non institutionnel, mais ça n'a rien de privé. Et, à cet égard-là, toujours éviter le fait qu'on ferait une perte de droit pour l'usager, mais ne l'obligeons pas, cet usager, au niveau simple, d'aller dans un autre troisième tuyau, si vous me permettez l'expression, parce que l'acte serait réalisé dans le secteur du cabinet non institutionnel. Mais là on est en train de parler d'un immense volume d'actes, d'activités — hein, actes et activités, parce qu'on a vu que ça couvre les activités aussi, les comportements — par rapport à ce qui se passe dans le cabinet privé, et il n'y a jamais de perte de droit. Là-dessus, je vais vous le répéter le plus simplement, là, ce n'est pas le gouvernement qui fait une proposition. On a discuté longuement comment on peut rendre la vie plus simple et plus efficace et pour les citoyens, et pour les usagers, et pour les ordres professionnels, puis c'est ça, la réponse.

Deuxièmement, la déresponsabilisation. Mme la députée de Laviolette, là, il faut aussi beaucoup, beaucoup, beaucoup écouter les mots qui sont employés, là, parce que, à l'Assemblée nationale, chaque mot compte, même dans les institutions. On n'a pas parlé de...

**Mme Boulet:** ...

**M. Trudel:** Oui, mais pas de déresponsabilisation de la Commissaire, ce n'était pas le propos. C'était la déresponsabilisation de la fonction de l'exécutif d'être imputable et, deuxièmement, de la déresponsabilisation de l'opposition. Il n'y a personne qui a parlé de déresponsabilisation ici du Protecteur des usagers en santé et services sociaux. Attention à cela.

Deuxièmement, à ce chapitre, Mme la députée de Laviolette, il y a aussi une continuité historique au plan du traitement des plaintes. Il faut tenter... Je vais

tenter de surtout ne pas être moralisateur, je vais m'en priver. Mais là il ne faut pas dire le contraire de ce que votre parti a dit depuis un très grand nombre d'années, en particulier au tournant des années quatre-vingt-dix, où c'est votre propre parti qui a mis ce système en place avec les arguments sur lesquels je m'appuie aujourd'hui. Je m'appuie sur les arguments de votre propre parti, là, hein? Il ne faut pas changer d'idée à tous les matins, là, hein? C'est votre propre parti, au pouvoir, qui a fondé et qui a utilisé précisément le contraire de ce que vous indiquez pour supporter la proposition d'amendement. Je veux vous suggérer bien modestement, Mme la députée de Laviolette, d'en référer aussi aux positions historiques de votre parti en pareille matière.

Enfin, en conclusion, il faut lire les affaires comme il faut, il faut les lire très, très précisément. Au premier niveau, Mme la députée, ce n'est pas la commissaire à la qualité des services qui va traiter, ce n'est pas la commissaire locale qui va traiter une plainte médicale au niveau des dentistes ou des pharmaciens, c'est un professionnel, médecin, ou dentiste, ou pharmacien, qui pourra traiter la plainte et qui va référer aussi son jugement, en termes de correction, au CMDP, l'organisme disciplinaire des pairs dans un établissement, le CMDP. Donc, il n'y a pas de distance qui est créée, on ne s'écarte pas de la logique qui préside depuis le XIIIe siècle à l'évaluation d'un acte professionnel dans quelque contexte que ce soit, c'est les pairs qui doivent évaluer et juger un acte qui relève de cela.

● (11 heures) ●

Je vais conclure là-dessus, parce que j'avais eu la même discussion avec le ministre de la Santé et des Services sociaux de l'époque à propos du rôle des pairs dans la discipline. Et je me souviens très bien d'avoir évoqué cette situation-là au ministre de la Santé de l'époque, M. Marc-Yvan Côté. Il disait... M. le ministre avait songé un jour à supprimer les CMDP. Il avait songé, il ne le fit pas. Il avait songé à faire disparaître les conseils de médecins, dentistes et pharmaciens au nom d'une logique administrative plus sévère, plus directive, disons. Alors, j'avais eu l'occasion de rappeler au ministre qu'il s'agissait là probablement d'une crise de foie comme les recteurs de l'université en connaissent deux fois par année, c'est-à-dire, on a des professionnels de tel secteur d'activité — en philosophie, disons — qui ont leurs critères d'évaluation des connaissances, et c'est les pairs qui jugent si c'est une véritable évolution de la connaissance ou s'il s'agit d'une répétition, hein, et que, une couple de fois par année, on est toujours tenté dans ses responsabilités de dire: Bon, bien, moi, je suis responsable administratif, il faut que le budget balance, il faut que ce soit équilibré, ils vont en prendre 85 par classe, là, ça va être comme ça.

Et je conclus toujours en disant, avec le ministre: Il nous reste toujours des amis chez les professeurs qui viennent nous voir et qui disent: M. le recteur, vous êtes un docteur en administration publique, est-ce que vous souhaiteriez que vos actes disciplinaires soient jugés par les physiciens nucléaires? Disons que ça vous ramène sur la bonne track. Et c'est pour ça que, depuis le XIIIe siècle, le niveau de la connaissance, ce sont les pairs qui évaluent, et ça s'appelle les comités de lecture dans les revues scientifiques, qui jugent de... C'est la même chose au niveau de la santé et des services sociaux, il

faut que soit les pairs et exclusivement les pairs. Alors, conclusion sur le troisième argument: ce n'est pas le commissaire local qui va procéder à l'évaluation, c'est un professionnel de la profession concernée, toujours sans perte de droit au niveau de l'ordre professionnel concerné là-dessus.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Alors, merci, M. le ministre.

**Mme Boulet:** Je peux-tu répondre?

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Mme la députée de Lavolette.

**Mme Boulet:** Merci, Mme la Présidente. Parce que je pense que M. le ministre, il n'a pas répondu à ma question, ma première question. Moi, si je suis une citoyenne et que je vais dans un institut, c'est un bureau, un cabinet non institutionnalisé, mais qui n'est pas un bureau privé. Ça veut dire que cette loi-là est là depuis 10 ans. Là, vous l'avez amenée. Ça fait sept ans que vous êtes au pouvoir, puis tout d'un coup vous décidez qu'elle pourrait peut-être être améliorée. Mais, tant qu'à l'améliorer, M. le ministre, Mme la Présidente, il y aurait peut-être lieu de l'améliorer de façon tangible pour qu'elle soit applicable à tous les citoyens qui bénéficient du système de santé.

Le système de santé, il est là pour tous. C'est le même payeur pour tous les professionnels de la santé. Alors, moi, je ne comprends pas qu'il y ait un système à deux vitesses quant au processus de plaintes du citoyen par rapport à un manquement à un exercice professionnel. Alors, je ne comprends toujours pas qu'on fasse une distinction. Et je ne crois pas, Mme la Présidente, que le citoyen qui va être pris avec une plainte, qui est obligé d'aller à l'Ordre puis qui voit son voisin qui est accompagné dans un processus, je ne suis pas certaine qu'il va faire la différence et je ne crois pas, contrairement à ce que M. le ministre dit, que les ordres... Les ordres, là, ils vont garder le contrôle sur toutes les plaintes, qu'elles viennent des institutions ou qu'elles viennent des cabinets de médecins. Ils vont être au-delà. Sauf que cette loi-là, elle est là pour le processus de la plainte. Et je ne comprends pas que, dans le processus de la plainte, on ignore le citoyen qui est allé voir un médecin sans rendez-vous dans un cabinet privé. Alors, j'aimerais ça avoir une réponse à ma question. Merci.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Oui. Une précision, M. le ministre.

**M. Trudel:** Je pense que, tout au long de l'examen de la loi, je m'efforcerai de faire davantage de pédagogie. Parce que, là, je vais reprendre toute l'essence de la loi dans chacun des mécanismes. Je vais me ressouvenir de la page 22 du petit livre sur la pédagogie de M. Vinet, qui est un classique en pédagogie. Vingt-deux: il y a des instructions aux futurs professeurs qui sont en formation dans les universités maintenant sur comment en arriver à faire sa démonstration avec clarté et en convaincre son vis-à-vis — là on dit l'étudiant dans le texte, mais

son vis-à-vis. Alors, je vais tenter cet exercice tout au cours de la...

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Alors, je comprends que l'article 1... Oui?

**M. Fournier:** Comme je vous avais dit, Mme la Présidente, probablement, dans la logique de l'article 22, ou je ne sais pas trop, de ce que...

**M. Trudel:** Page 22.

**M. Fournier:** ...page 22 de ce que vient de citer le ministre, je vais faire moi-même un effort pédagogique auprès du ministre et la partie ministérielle, puisque ça a l'air d'être la compétition du matin. Et, juste avant de suspendre... Parce que de la pédagogie on peut tous en faire. D'ailleurs, je me demande si les autres ne pourraient pas participer à cet effort pédagogique.

**Mme Boulet:** Ha, ha, ha! C'est en plein ça.

**M. Fournier:** Mais, sur l'amendement qui a été déposé, puisqu'il y a une réflexion qui s'entame, je pense que le moment de faire de la pédagogie, il est tout choisi. Je ne vais pas tout prendre le temps de l'amendement parce que je veux respecter la philosophie de l'entente que nous avons convenue à l'effet de suspendre l'étude complète de l'article 1 et de la notion d'indépendance. On me permettra d'ajouter à l'avance, dans la foulée de ce que le ministre vient de dire, que, bien que nous allons tantôt suspendre l'article 1, il nous faudra à l'occasion, ici et là dans le projet de loi, dans certains articles, revenir à cette notion d'indépendance pour faire oeuvre pédagogique et surtout parce que ça va s'appliquer à chacune des dispositions. On voit bien que la pédagogie se partage et l'enseignement peut être donné par toute personne. Mais, sur les éléments appropriés de l'amendement sur lesquels je compte que le gouvernement réfléchisse...

D'abord, sur l'amendement, je voudrais qu'on note une chose qui n'a pas été dite jusqu'ici, qui reviendra probablement à la toute fin, toute fin, si d'aventure on n'adoptait pas l'amendement, à la fin, que je propose, c'est celle de la façon de nommer le Protecteur des usagers. Vous voyez que, dans la proposition d'amendement que je fais, je conserve la notion de Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux. Donc, on peut comprendre — et je veux expliquer pourquoi je choisis ce terme-là — on pourrait comprendre que je suis en accord avec l'expression utilisée dans le projet de loi. Or, je ne le suis qu'à la condition que la nomination vienne de l'Assemblée nationale et non pas du gouvernement.

Et, pour cela je m'inspire d'un avis important d'une personne neutre, objective, la protectrice des citoyens, qui disait, à la page 3 de son... — je ne sais pas si c'est un mémoire ou une lettre au ministre, c'est sous forme de lettre — qui disait ceci: «Je demeure convaincue que le Protecteur des usagers prévu dans le projet de loi n° 27 devrait posséder les caractéristiques d'un ombudsman de type parlementaire. Il devrait, en conséquence, être nommé par l'Assemblée nationale et

lui faire rapport. Si ce n'est pas le cas, il est à craindre que la désignation du titulaire comme Protecteur des usagers sème la confusion chez les usagers et dans la population en ce qui concerne le mandat de ce dernier — le Protecteur des usagers — et celui du Protecteur des citoyens.» Confusion des genres, peut-être utilisée à dessein, je ne veux pas prétendre à la mauvaise foi, mais qui pourrait être corrigée ultérieurement si jamais on n'adoptait pas la logique de l'amendement.

Alors, j'explique donc pourquoi j'utilise les termes de «Protecteur des usagers», c'est parce qu'il est accompagné des mots «l'Assemblée nationale nomme». Si ce n'était pas ça, je ne pourrais pas mettre les mots «Protecteur des usagers».

Maintenant, le ministre parle de la déresponsabilisation. Ce n'est pas le bon argument. Le ministre va toujours prendre les décisions concernant le système de santé. C'est le ministre qui est responsable. J'ajoute souvent qu'il ne devrait pas être le seul. J'ajoute souvent qu'il devrait être le capitaine de l'équipe gouvernementale en matière de santé. Mais c'est lui qui est responsable, peu importe ce qu'un protecteur ou un commissaire aurait à dire suite à une plainte, suite à un avis, suite à une... peu importe. Ça n'enlève absolument aucun pouvoir, aucune responsabilité à la partie ministérielle, à l'autorité, aucune, aucune. Au contraire, ça l'éclaire. Ça l'éclaire sur ce qui se passe dans son réseau. Et ça ne prend pas des décisions. Ce n'est pas parce qu'elle est nommée par l'Assemblée nationale plutôt que par le gouvernement que cette personne-là ou cette institution-là prendra des décisions à la place du ministre, jamais. Personne ne peut le suivre dans cette argumentation-là.

Ce qui est vrai et que je comprends — je l'ai souligné tantôt — c'est que ça prend du courage pour un gouvernement d'accepter qu'il y ait quelqu'un qui soit en veille par rapport à ce qui se passe, et aux décisions qui sont prises, et aux conséquences dans le quotidien des citoyens. Ça, je le comprends, je l'admets, je peux le partager, on peut faire un beau débat là-dessus. Ça prend du courage. L'amendement propose que le gouvernement se donne du courage. Peu importe le parti d'où sera issu le gouvernement, ça prendra du courage. Mais on le doit, je pense, on le doit, cet exercice de courage, à nos concitoyens, qui sont des usagers du système de santé, qui payent pour le système et qui s'attendent à ce qu'ils soient considérés comme les meilleurs clients, parce que ce sont... nous sommes tous les actionnaires, les clients, ce sont les usagers.

● (11 h 10) ●

Le ministre dit que ça déresponsabiliserait l'opposition. Je pense que, quand il dit ça, c'est intéressant. C'est tout ce qui met en lumière l'évolution du parlementarisme. C'est ce que je disais plus tôt, d'ailleurs. À l'époque où les machines gouvernementales, probablement à l'époque où est née l'expression «opposition officielle», qui, il l'a bien dit d'ailleurs, ne fait pas que s'opposer... Assis à cette table, nous avons permis l'adoption d'une loi sur le virus du Nil, qui allait être en perdition, à la session dernière. La motion de blâme était passée, nous étions à la dernière journée, aux dernières heures, aux dernières secondes de la Chambre, et c'est grâce à un travail conjoint qu'une loi a

pu être donnée avec les amendements requis pour s'assurer que les citoyens... et que le système gouvernemental fonctionne. Donc, l'opposition ne fait pas juste s'opposer.

Mais, lorsque sont nés ces concepts-là, la machine était très petite, voire inexistante, parce que, lorsque le système s'est lancé, il a créé sa machine, elle s'est développée. Aujourd'hui, on parle d'une machine en termes de santé qui représente 17 milliards de dollars, qui représente 40 % des activités de l'État du Québec.

Est-ce que quelqu'un va s'imaginer que l'ensemble des services sont distribués par le ministre et son cabinet? Est-ce que le ministre est celui qui voit à chaque chirurgie orthopédique, cardiaque et autres? Est-ce que c'est le ministre qui va de maison en maison avec le maigre budget concédé au maintien à domicile? Est-ce que le ministre est président et administrateur de chacune des régions du Québec? Est-ce que c'est lui et son cabinet qui signifient, qui résument l'ensemble de la machine — j'ose pas utiliser le terme «réseau» ni «système» parce que beaucoup de monde écrivent pour dire que c'est ni un système ni un réseau aujourd'hui — la machine de la santé? Tout le monde sait que c'est rendu énorme et que ça progresse. Et puis c'est normal. Est-ce qu'on ne doit donc pas adapter le système en fonction de ça? Moi, je pense que oui.

C'est pas de la déresponsabilisation de l'opposition, comme ça n'est pas la déresponsabilisation du ministre parce que cette personne tiers, cette personne aviseur qui rend public ce qui se passe apporte un éclairage pour le débat politique. Il peut arriver que l'opposition veuille s'en saisir ou qu'elle ne veuille pas s'en saisir, il peut arriver que l'opposition soit d'accord ou pas d'accord, comme il peut arriver qu'un ministre soit d'accord ou pas d'accord. Ça ne nous enlève rien à personne qu'il y ait un autre joueur qui vienne éclairer de façon objective et, j'irais plus loin, avec des pouvoirs que n'a pas l'opposition.

De quoi est-ce que je parle, Mme la Présidente, de quoi est-ce que je parle quand je dis: Avec des moyens que n'a pas l'opposition? Je vais vous référer juste à l'article 9, juste à l'article 9 du projet de loi n° 27:

«L'examen d'une plainte peut comporter une enquête si le Protecteur des usagers le juge à propos. En ce cas, il doit établir les règles de procédure applicables à l'enquête et les transmettre à toute personne dont le témoignage est requis devant lui.

«Pour la conduite d'une enquête, le Protecteur des usagers est investi des pouvoirs et de l'immunité prévus à la Loi sur les commissions d'enquête, sauf celui d'imposer l'emprisonnement.»

Je n'ai pas besoin de vous dire que l'opposition n'a pas ces moyens-là, en aucun temps. Je ne pense pas qu'elle les demande non plus. Je ne pense pas qu'elle les demande. Mais ce n'est pas des bibittes identiques, là, c'est deux choses complètement différentes. La question qui se pose, donc, c'est: Est-ce qu'on veut se donner ces outils-là, qui ne sont pas la déresponsabilisation de l'opposition, qui sont des outils pour mieux comprendre ce qui se passe, pour aller au fond des choses de façon objective?

Il y a des plaintes pour améliorer le service, oui. Puis parfois, lorsqu'on invoque la Loi sur les

commissions d'enquête, puis avec les pouvoirs, les unités qui sont là, on ne peut pas non plus prétendre qu'on n'est pas dans le quasi-judiciaire, là. Là, on est mieu de faire attention, là, on n'est pas sur un petit accompagnement tranquille, facile, puis tout va bien, là. On joue avec des droits. On joue avec des droits.

Le ministre nous dit que, d'abord, nous, on ne respecte pas — il l'a dit à ma collègue de Laviolette — les positions historiques du Parti libéral et que lui s'inspirait de ce qui avait été adopté en 1991. Mais alors, Mme la Présidente, pourquoi le projet de loi n° 27? Si tout ce qui l'anime, c'est 1991, pourquoi en 2001 faudrait-il le changer? Pourquoi une nouvelle loi? C'est parce qu'il s'est passé quelque chose. Nous ne sommes pas gelés dans l'histoire, nous devons évoluer. Qu'il y ait un parti qui veuille y stagner, ça, c'est son problème, mais les citoyens nous demandent de bouger, de répondre à l'évolution, de servir. C'est ce que nous voulons faire. Et c'est ce que nous ferons.

La modification qui est amenée par le projet de loi n° 27 nous force à un nouvel éclairage sur la notion d'indépendance. Et c'est sur ces propos-là que je vais terminer mon intervention avant que nous suspendions l'article 1 et l'étude de l'amendement pour passer aux autres articles. Je vais terminer sur ces propos, et je les signale, je mets un caractère gras dessus, c'est ce sur quoi je veux laisser le ministre pour sa réflexion, qu'il nous a annoncée, que je salue.

Nous allons, par ce projet de loi — il l'a dit dans ses notes d'introduction, et la commissaire aux plaintes nous en a même parlé — nous allons modifier la loi de 1991 notamment en donnant des pouvoirs d'enquête et d'initiative. On verra tantôt si les amendements — par nous ou par le parti ministériel — proposés permettront d'améliorer ce qui est déjà apporté comme une amélioration, timide, à notre avis, mais quand même une amélioration. On veut, nous, pousser un peu plus loin. Mais, puisqu'il y a ces pouvoirs d'enquête et d'initiative, des pouvoirs qui vont forcer la Commissaire ou protectrice à prendre un recul, si on veut qu'elles soient valablement menées, ces enquêtes et ces initiatives à l'égard notamment du réseau et du patron, ministre de la Santé, là, le patron du système de la santé, il doit y avoir indépendance. Elle se justifie par ce nouvel argument qu'est le projet de loi n° 27.

Je réfute la proposition du ministre, qui tente de nous mettre en opposition à des positions libérales tenues alors que ma collègue de Laviolette n'aspireait aucunement à siéger ici, il y a 10 ans, ne l'envisageait pas, ce n'était pas dans ses plans, et ni dans les miens, Mme la Présidente, ni dans les miens, quoique je fréquentais les corridors de l'Assemblée, à l'époque, mais je n'envisageais pas de venir ici, à cette table, poser un diagnostic sur ce que les usagers devraient avoir. Donc, on n'est pas obligé de faire fi de ce qui s'est passé durant les 10 dernières années. Et je pense que le ministre va non seulement nous le pardonner, de ne pas faire fi, mais nous encourager à continuer. Je pense qu'il va saluer ça parce que je pense que c'est ce qui l'anime, lui aussi, sinon il n'y en aurait pas de projet de loi. C'est sûr qu'il n'y en aurait pas. S'il avait été contre 1991, il l'aurait fait en 1994, en octobre 1994. Il faut se souvenir qu'en 1994, 1995, 1996, en 1997 aussi, en 1998, en 1999, en 2000, en 2001, c'est toujours le gouvernement

du Parti québécois qui était là, qui aurait pu le faire année après année, mois après mois, mais qui ne l'a pas fait. Puis il a regardé comment ça évoluait. Puis aujourd'hui il arrive puis il dit: Certaines choses ont changé, on va améliorer certaines choses, ce avec quoi nous avons déjà dit qu'il y avait des améliorations là-dedans.

Mais, quand on voit le type d'améliorations — et c'est là-dessus que j'en ai pour rappeler l'importance de la notion d'indépendance — quand on voit les modifications qui sont faites, les modifications qui visent un pouvoir d'enquête, d'initiative, on dit: Mais ça ne peut pas vivre avec une partialité, et je dirais même une soumission à l'égard d'un patron ministre qui nomme et destitue. Je pense que c'est à cause des amendements apportés par le projet de loi n° 27 que la notion d'indépendance, soutenue à l'époque, en 1991, par le ministre de la Santé, qui nous l'a lui-même dit, retrouve toute leur acuité, toute leur importance. C'est parce qu'il y a le 27 que la notion d'indépendance doit ressusciter, que le ministre doit se rappeler, revivre les émotions, les sentiments qui l'habitaient lorsqu'il plaidait pour cette indépendance à l'égard d'un autre projet de loi qui n'avait pas la même étendue, qui n'avait pas ces pouvoirs d'enquête et d'initiative, et qui à l'époque pouvaient peut-être se comprendre, mais qui aujourd'hui ne se vivent plus de la même façon.

Le ministre a dit qu'il ne fallait pas s'enfermer dans le quasi-judiciaire. Il ne faut pas s'enfermer dans des positions historiques, il faut être capable de voir l'évolution du système, s'assurer qu'on le change. Les gens qui sont venus ici nous ont dit, même ceux qui trouvaient que c'était timide ont dit: Bien, au moins, c'est un pas. On l'a dit, nous autres aussi. Mais le pas est facile à faire. Il s'inscrit dans la logique des quelques améliorations que l'on trouve dans le projet de loi pour nous amener à l'indépendance. Je suis tellement convaincu de ce que je vous dis! Je suis tellement convaincu de ce que je vous dis que je suis sûr qu'à la lecture de la retranscription par le ministre, comme il doit le faire, j'imagine, à chaque fois qu'il sort de cette commission — et tant mieux, hier ça a été plus court comme lecture — je suis convaincu, Mme la Présidente, qu'il va se dire, il va se dire: Oui, là, il y a un élément...

**Une voix:** Ha, ha, ha!

• (11 h 20) •

**M. Fournier:** ...il y a un élément de ce que je présente qui, il me semble, est ancillaire, est accessoire au 27, ça vient avec. Je ne dis pas, je ne dis pas, le ministre pourra toujours — là, je lui donnerais un point — si, comme porte-parole de l'opposition, j'avais déposé un projet de loi qui se résumait à demander l'indépendance de la Commissaire aux plaintes actuelle... Juste ça, juste ça. Là, il m'aurait dit: Oui, mais, en 1991, la position historique; puis, comme il n'y a rien d'autre de changé, vous ne pouvez pas dire ça; puis, dans le temps, j'étais comme vous, mais j'ai changé d'idée; puis M. Côté avait raison. Bon. Il aurait pu me dire ça.

Mais aujourd'hui ce n'est pas ça qu'on a devant nous, ce n'est pas un amendement juste pour avoir l'indépendance, c'est de nombreux amendements qui notamment visent à donner des pouvoirs accrus, notamment

d'initiative et d'enquête, à la Commissaire aux plaintes, mais, à cause de ça, ressuscitent l'idée d'indépendance. Je termine là-dessus, Mme la Présidente. J'espère que le ministre a compris ce que je voulais dire. Merci.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Alors, merci, M. le député de Châteauguay. Alors, je reviens toujours à la proposition du ministre. Est-ce qu'on est d'accord pour suspendre non seulement l'amendement, mais également l'article 1? Est-ce que j'ai consentement?

**M. Trudel:** ...Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Oui, vous...

**M. Trudel:** Bien sûr, j'ai fait la proposition. Dans le fond, c'est pour glisser un commentaire. Je trouve...

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Vous voulez revenir...

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Trudel:** Je trouve que l'opposition...

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Moi, M. le ministre, ça...

**M. Trudel:** ...sur une décennie a des sincérités successives.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Parce que, moi, je peux prendre tout l'avant-midi sur la suspension de l'article, et...

**M. Fournier:** Mme la Présidente, je ne peux pas m'empêcher de rajouter, Mme la Présidente, que le ministre lui-même nous a avoué ses sincérités successives à lui-même. Alors, c'est sûr que, lorsqu'on regarde l'évolution des choses, on va toujours assister à des sincérités successives. Ne pas en avoir, c'est ne pas tenir compte de l'évolution, et là c'est s'attarder les deux pieds dans le ciment dans le passé, ce que nos concitoyens ne veulent pas, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Alors, est-ce qu'on poursuit cet échange ou si je reviens toujours à...

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Moi, je trouve ça très intéressant, remarquez...

**M. Trudel:** Je pense que nous sommes à terme dans nos sincérités successives.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Moi, je trouve ça très intéressant. Mais je peux aussi vous proposer la suspension de l'amendement et de l'article 1. Est-ce que la suspension de l'amendement et de l'article 1 est adoptée?

**Des voix:** Adopté.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Adopté. Alors, maintenant, par contre, je dois vous mettre en garde que peut-être vous aurez à suspendre les articles 2 et 3 aussi, puisque c'est interrelié, là. Je ne sais pas si vous voulez aborder immédiatement l'article 2 ou si vous voulez passer à l'organisation, chapitre II.

**M. Trudel:** Ma compréhension des choses, Mme la Présidente, c'est que le porte-parole de l'opposition, tout en discutant du fond des autres articles, n'implique pas son consentement indirect à ce que, par exemple, à l'article 2, employant le terme «Protecteur des usagers», ça ne...

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** D'accord. Alors, je comprends, M. le ministre, qu'on va étudier l'article 2, mais qu'on aura probablement à le suspendre.

**M. Trudel:** Non.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Non?

**M. Trudel:** Je comprends que cet article 2, advenant le cas où il y aurait modification de l'article 1, il y aura peut-être de la concordance à faire subséquemment. Advenant le cas.

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

**M. Fournier:** Ce qui implique évidemment que, tout au long de ce débat, nous devrions le faire sur division et...

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** C'est ça.

**M. Fournier:** ...par la suite, faire les ajustements, s'il y a lieu, après la période de réflexion, ce qui m'amène à dire d'ailleurs, dans cet ordre des choses, que la fin de semaine permettrait peut-être la réflexion de la partie ministérielle et peut-être que déjà, au retour, la semaine prochaine, une idée ayant été faite, on pourrait statuer sur les différentes dispositions. C'est encore plus clair que de faire trois mois puis de terminer en février.

**M. Trudel:** Mais là je ne prends pas l'engagement, Mme la Présidente, de penser rien qu'à ça en fin de semaine.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Bon. Alors, écoutez, il vous appartiendra de faire ce que vous désirez. Mais, entre-temps, donc, je...

**M. Fournier:** Je le prends quand même comme une licence pour moi-même penser à d'autres choses.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Est-ce que vous souhaitez continuer l'échange avant d'aborder l'article 1?

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Trudel:** Est-ce que, avant de baisser l'éclairage, Mme la Présidente, on pourrait prendre deux minutes de suspension pour...

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Ah! sûrement. Alors, je suspends...

**M. Fournier:** Je vais en profiter pour réfléchir...

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Je suspends les travaux pour quelques minutes.

*(Suspension de la séance à 11 h 24)*

*(Reprise à 11 h 33)*

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Alors, la commission des affaires sociales reprend ses travaux afin de procéder à l'étude détaillée du projet de loi n° 27, la Loi sur le Protecteur des usagers...

**Des voix:** ...

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** ... — s'il vous plaît! — en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives. Alors, nous étions rendus à l'article 2. M. le ministre, je vous cède la parole.

**M. Trudel:** L'article 2, Mme la Présidente: «Le Protecteur des usagers est nommé pour un mandat d'au plus cinq ans. Il demeure en fonction à l'expiration de son mandat jusqu'à ce qu'il soit nommé de nouveau ou remplacé. Le gouvernement fixe le traitement ou les honoraires ainsi que les autres conditions de travail du Protecteur des usagers.»

Alors, très brièvement, très brièvement, c'est des mandats de cinq ans. Et, pour s'assurer qu'il n'y ait pas de discontinuité s'il advenait qu'il y ait un délai dans la nomination à l'expiration du mandat, eh bien, il n'y a pas de vide qui est créé, la personne exerce son mandat et ses responsabilités jusqu'à ce qu'elle soit nommée de nouveau ou remplacée. Il n'y a donc pas de vide qui est créé.

Je ne voudrais pas y revenir, je ne voudrais pas y revenir éternellement, mais je comprends aussi que, toujours sous l'empire de la suspension de l'article 1, eh bien, il y aura comme la correspondance qui sera établie, puisque, dans le propre amendement du porte-parole de l'opposition, il est évoqué, suivant les formules reconnues, que c'est sur proposition du premier ministre, et les conditions de travail sont énumérées, à ce moment-là, à la décision et le décret qui accompagnent la nomination. Voilà.

Cinq ans, c'est assez simple. Cinq ans, bien là on peut peut-être rajouter là-dessus que, bon, ça prend une certaine stabilité, là, au niveau de la responsabilité. Les périodes de cinq ans sont généralement les périodes reconnues. Et, encore une fois, pour ne pas qu'il y ait de discontinuité dans l'exercice de la fonction, c'est pour ça que le mandat est exercé jusqu'au remplacement parce

qu'on a vu, par exemple, que, dans le cas du Protecteur du citoyen, eh bien, il s'est écoulé, sauf erreur, trois ans après la fin du mandat du prédécesseur de l'actuelle protectrice où le Protecteur a continué d'exercer ses responsabilités, l'Assemblée nationale n'ayant pas pris la décision et adopté le décret qui... pas le décret, mais n'a pas pris la décision du remplacement. Donc, la fonction a toujours été exercée par le titulaire du mandat de l'époque.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Merci, M. le ministre. M. le député de Châteauguay.

**M. Fournier:** Quelques commentaires, justement sur la notion du cinq ans pour assurer une continuité, un mandat d'une certaine longévité, là, qui permet de se mettre en place et de prendre connaissance de ce qu'il y a à faire, d'assurer un certain leadership, il faut bien voir que, dans l'expression de la nomination, du pouvoir de nommer en vertu de l'article 55 de la Loi d'interprétation, vient aussi le pouvoir de destituer, ce qui est d'ailleurs compris à l'article lui-même par la disposition de la capacité de remplacement qui devient l'expiration du mandat.

Alors, il est possible, dans cet article-là... Et c'est un des arguments — je ne reviens pas sur tout le débat de l'indépendance, mais, simplement pour le mentionner — c'est un des éléments qui jouent avec l'indépendance, lorsque vous avez la possibilité de nommer et de remplacer, la personne est là pour un mandat de cinq ans, mais, à la première année, vous émet un avis que, comme gouvernant nommant, vous n'aimez pas, vous remplacez. Alors, la personne qui est en position de faire l'avis, sachant qu'elle pourrait être remplacée si elle fait un avis qui n'est pas à la satisfaction du gouvernement, choisit de ne pas faire l'avis. Voilà tout l'impact que peut jouer le processus de nomination sur l'indépendance. Ça, c'est une chose, et puis je n'y reviens pas. Pour le reste, je comprends qu'on a fait le débat.

J'ai un dernier point qui est une question — parce que ma collègue de Laviolette veut peut-être prendre la parole. Ma question est la suivante. «Le gouvernement fixe le traitement ou les honoraires ainsi que les autres conditions.» Par rapport au... Et je comprends qu'il n'est pas fixé en ce moment, le projet de loi n'est pas adopté. Mais scruter un peu le coeur et l'âme du ministre: Puisque le Protecteur des usagers, par rapport à la Commissaire aux plaintes, aura des pouvoirs différents, est-ce qu'il entend revoir les conditions ou si ce sont les mêmes qui seront adoptées?

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** M. le ministre.

**M. Trudel:** Nous entendons les revoir pour les aligner sur les rôles similaires dans la fonction publique, puisque c'est public et parapublic. On va le réexaminer à la lumière des responsabilités similaires. Parce qu'il y a des responsabilités qui sont confiées au Protecteur qui sont plus grandes que ce qu'on avait jusqu'à maintenant à titre de Commissaire aux plaintes. Mais là il y a aussi, selon l'expression consacrée, il y a du rangement, il y a du rangement de catégories à faire. On ne révisé pas les

traitements et/ou honoraires en fonction de la personne ou en fonction... C'est du rangement par rapport à des fonctions similaires. Généralement, l'évaluation au niveau des tâches de la fonction publique au niveau supérieur sont beaucoup déterminées par le rangement en vertu d'un système d'évaluation, le système Hay, l'école américaine d'évaluation des tâches, qui, de façon très précise, nous permet d'évaluer l'ampleur de la tâche des responsabilités. Et ça détermine une fourchette, et, dans cette fourchette, il y a de la comparabilité avec les emplois de même nature ou de même responsabilité.

**M. Fournier:** J'aurais une sous-question: Est-ce que, dans cette comparabilité du poste qui reviendra à la protectrice de l'usager, on est à un niveau comparable, en termes de mandat, à celui, par exemple, de la protectrice du citoyen?

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** M. le ministre.

**M. Trudel:** Pas exactement, puisque le porte-parole de l'opposition vient faire ici une dimension qui le rapporte à l'article 1.

**M. Fournier:** Non, non, mais, juste en termes du mandat. Je ne parle pas de la nomination des gens, qui est différente, mais, en termes du mandat, il y a des pouvoirs plus larges en ce moment qui sont donnés, le pouvoir d'enquête, tout ça. Le Protecteur du citoyen a des pouvoirs qui ressemblent à ceux-là. Est-ce que le Protecteur des usagers va avoir moins de pouvoirs que le Protecteur du citoyen ou à peu près la même... donc, aura des conditions de rémunération identiques?

● (11 h 40) ●

**M. Trudel:** L'échelle d'évaluation des emplois du système Hay permet de faire l'évaluation très précise. On pourrait dire que ça se rapproche, mais ça ne peut pas être similaire. Ça ne peut pas être similaire, exactement similaire ou identique, disons. Similaire mais pas identique. Et, oui, dans le rangement, dans le rangement des emplois, les emplois supérieurs au niveau de l'État, ce sont des fonctions comparatives pour lesquelles ça se rapprocherait, ici, mais pas de façon identique.

**M. Fournier:** O.K.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** M. le député de Dubuc.

**M. Côté (Dubuc):** Merci, Mme la Présidente. Alors, M. le ministre, lorsque vous dites: «Le gouvernement fixe [...] le traitement ou les honoraires ainsi que les autres conditions de travail» du Protecteur du citoyen, j'ai un petit peu de misère, parce qu'il y a une différence entre «traitement» et «honoraires», hein? Le traitement, c'est un salaire qu'on reçoit, tandis que des honoraires sont des émoluments qui sont reçus pour un service professionnel que l'on donne. Comment le Protecteur des usagers va-t-il pouvoir retirer des honoraires? Est-ce qu'il va y avoir une grille fixée par le gouvernement ou... De quelle façon... Pourquoi employer le mot «honoraires»? C'est ma question, là.

**Une voix:** Oui, tout à fait.

**M. Côté (Dubuc):** Je trouve que ce n'est pas... Ça ne me semble pas approprié dans l'article de loi.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** M. le ministre.

**M. Trudel:** D'abord, un, ce n'est pas «traitement» et «honoraires». C'est «ou».

**M. Côté (Dubuc):** Je le sais, c'est «ou». Mais, même si c'est «ou»...

**M. Trudel:** Parfait. Bon. C'est une provision générale. Il peut arriver, dans un certain nombre de cas, qu'une personne va accepter de remplir ce mandat et cette fonction, disons, pour une période de cinq ans et ne deviendra pas — on va dire cela comme ça — un employé à salaire de l'État mais va préférer une formule à l'heure, horaire. Mais, dans ce cas-là aussi, «honoraires» ne pourrait pas signifier que la totalité, la cumulation des honoraires dépasse le rangement fait en termes d'évaluation d'emploi supérieur. Les honoraires, ça, c'est la forme de la rémunération. Soit le traitement ou les honoraires, c'est la forme.

Il se peut que des... À ce niveau supérieur, il se peut qu'un professionnel, disons, un professionnel dise: Oui, moi, j'accepte de remplir ce rôle-là pendant une période de cinq ans, et — par exemple, une illustration — j'entends retourner à ma profession, et, bon, je suspends mon activité professionnelle, et je souhaiterais que mes émoluments soient versés sous forme d'honoraires plutôt que sous forme de traitement, le total ne changeant pas. Ça ne peut pas changer. Et, quand on serait en termes d'honoraires, il y a un autre référent. Les honoraires, là, on ne décide pas ça de façon discrétionnaire, en disant: Bon, bien, ça vaut tel prix, là. Il y a aussi un rangement par rapport aux professions, par rapport aux professions. Et souvent, on entend des... Souvent, à l'occasion, en tout cas, on entend des remarques publiques disant, bon, par exemple: Tel aviseur juridique travaille à 400 \$ de l'heure. Ça n'existe pas dans le gouvernement, ça. Ça n'existe pas parce qu'il y a une échelle d'honoraires aussi et une évaluation des fonctions, et ça donne lieu à une bracket, là, à un référent, mais ça ne dépasse pas, ça ne dépasse pas telle rémunération horaire. Alors, je répète un élément important: le total honoraire ne saurait dépasser ce qui correspondrait à une rémunération, à un traitement sous forme plus régulière de traitement salarial.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** M. le député de Dubuc.

**M. Côté (Dubuc):** Vous m'avez ouvert une porte, M. le ministre...

**M. Trudel:** Vous vous y engouffrez.

**M. Côté (Dubuc):** Et je m'y engouffre avec plaisir. C'est que, lorsque vous me parlez d'honoraires, vous me parlez d'honoraires, j'espère que ça ne veut pas dire que le Protecteur des usagers pourrait être une personne qui serait...

**M. Trudel:** À l'heure.

**M. Côté (Dubuc):** ...à l'heure et qui pourrait, par exemple, faire son travail à mi-temps ou encore à trois quarts du temps ou... Ça ne pourra pas arriver.

**M. Trudel:** Ça ne pourrait pas arriver...

**M. Côté (Dubuc):** Merci.

**M. Trudel:** ...parce qu'il y a l'exclusivité de fonction...

**M. Côté (Dubuc):** D'accord.

**M. Trudel:** ...qui est exigée à la base.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Oui, M. le député de Châteauguay.

**M. Trudel:** Est-ce que c'est vos lectures, M. le député de Dubuc, qui vous inspirent ces questions précises?

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Fournier:** Mais c'est une bonne question. C'est une bonne question. Sur le même point, peut-être échanger... Je comprends que ce n'est pas des honoraires à l'heure qui font tout de suite voir la capacité de passer quelques heures par jour à faire d'autres choses. Mais on voit, je ne sais pas si on peut dire de la multiplication, mais beaucoup de contrats qui sont donnés par honoraires demi-journaliers ou journaliers. Je pense bien que le mandat — je ne l'ai pas vu — le récent mandat donné à Michel Clair pour l'implantation de la taxe vieillesse doit sans doute être comme ça. Celui qu'il avait, en tout cas, dans la suite du rapport Clair, c'était comme ça. Larose, dans les mandats qu'il avait eus, c'étaient des honoraires par jour. C'était comme ça que c'était bâti.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** M. le ministre.

**M. Trudel:** Non, non, ce n'était pas ça, ce n'était pas ça, parce qu'il n'y a aucun mandat sur l'assurance vieillesse. Il y a un mandat sur l'assurance autonomie.

**Des voix:** ...

**M. Trudel:** Parce que, vous voyez, c'est toute la différence de la perspective. Parce que l'opposition se place dans la position de l'autruche.

**Une voix:** Quel jeu de mots!

**M. Trudel:** De l'autruche. C'est-à-dire qu'il y a deux façons de voir les choses: ou les oies blanches, qui voient de haut et qui voient le paysage, l'avenir et là où elles vont se poser...

**Des voix:** ...

**M. Trudel:** ...et qui voient l'avenir et qui voient où est-ce qu'elles vont se poser; ou l'autruche, qui, elle, se met la tête dans le sable et qui refuse de voir la réalité.

**M. Fournier:** C'est une excellente comparaison entre l'oie et l'autruche.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Bon, nous recommençons avec les échanges.

**M. Fournier:** Quel est lequel des deux qui ne voit pas ce que l'ICIS nous rappelait encore hier à l'effet que le Québec, malgré que nous détenons le championnat des taxes, nous sommes les derniers en termes de financement de la santé? Est-ce que c'est une oie ou une autruche?

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Trudel:** Encore là, le porte-parole... Sur l'article 2, Mme la Présidente...

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Alors, nous continuons les échanges. À vous, M. le ministre. Je ne m'interpose pas.

**M. Trudel:** Sur l'article 2, encore là, le député se met dans la position de l'autruche, c'est-à-dire la tête dans le sable et le restant de l'appareil à l'air, dans le sens suivant, dans le sens suivant. Il a certainement, j'imagine, puisque c'est un studieux — je le connais un peu, c'est un studieux — il a certainement scruté, étudié, scruté la donnée fondamentale sur laquelle s'appuie l'Institut canadien, j'insiste... L'Institut canadien... a le chiffre de base sur les dépenses de santé en 2000-2001. Je laisse ça à la réflexion du député.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Alors, M. le député de Châteauguay, l'hiver s'en vient, vaut mieux cacher vos dessous. Ha, ha, ha!

**M. Fournier:** Ça, je vous proposerais peut-être de retirer ces propos-là, Mme la Présidente.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Trudel:** Ou de faire comme les oies blanches, de migrer au Sud.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Alors, revenons plus sérieusement.

**M. Fournier:** D'ailleurs, je pourrais peut-être noter au ministre, toujours aussi sérieusement, que je ne fais pas que me référer à l'ICIS — qu'il ne semble pas apprécié pour son qualificatif de canadien — mais aussi aux propres documents du ministère, qui, en juin 2000, notaient que, pour l'année 1999... Alors, il faut bien respecter les documents du ministère de la Santé, qui appelaient...

**M. Trudel:** ...référence à la page 155 du livre III des crédits.

**M. Fournier:** ...qui rappelaient alors qu'en 1999 nous étions en dixième position. Et, lorsqu'il me réfère au livre des crédits, c'est une comparaison de 1998 avec l'Ontario inspirée de l'ICIS, soit dit en passant. Alors, si le ministre veut me dire que l'ICIS n'est pas...

**M. Trudel:** Tout à fait. Un autre organisme qui a des sincérités successives.

**M. Fournier:** Si le ministre veut me dire que l'ICIS ne peut pas être suivi...

**M. Trudel:** Et c'est tout à fait le hasard, évidemment, qui fait que cette statistique sort la journée d'un budget. C'est un hasard, évidemment. C'est un hasard.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Est-ce que vous voulez poursuivre les échanges? Désirez-vous poursuivre les échanges? La présidence peut se retirer.

**M. Trudel:** Mme la Présidente, nous nous excusons.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Alors, dans ce cas, puis-je mettre aux voix l'article 2? Est-ce que l'article 2 est adopté?

**M. Trudel:** Adopté.

**M. Fournier:** Sur division.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Article 3, M. le ministre.

**M. Fournier:** Mme la députée de Crémazie est contente.

**M. Trudel:** «En cas d'absence ou d'incapacité temporaire d'agir du Protecteur des usagers, il peut être remplacé par une personne nommée par le gouvernement pour exercer ses fonctions et pouvoirs tant que dure son absence ou son incapacité. Le gouvernement fixe, selon le cas, le traitement ou les honoraires ainsi que les autres conditions de travail de cette personne.»

Alors, on comprend que c'est un article de protection pour ne pas qu'il y ait, encore là, de discontinuité dans l'exercice de la responsabilité du mandat. Il peut arriver toutes sortes de choses dans la vie des individus, parce que, comme vous le savez, Mme la Présidente, il y a des progrès fantastiques au plan de la science, de la technologie et de la pharmacologie qui font que, maintenant, on vit, par exemple, pas mal plus longtemps, pas mal plus longtemps et avec une plus grande qualité de vie. Cependant, il y a une statistique qui demeure implacable et sur laquelle nous n'avons pas connu un dixième de progrès, un dixième de 1 % d'un progrès, le taux de mortalité chez les êtres humains est encore de 100 %.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Alors, sur cette belle déclaration, M. le député de Châteauguay.

**M. Fournier:** Sur division.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Qu'avez-vous à dire?

**M. Fournier:** Sur division.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Adopté? L'article 3 est adopté sur division.

### Organisation

Le chapitre II, article 4, M. le ministre.

● (11 h 50) ●

**M. Trudel:** Quant à l'organisation, maintenant, du Protecteur, du rôle du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, l'article 4: «Le personnel nécessaire au Protecteur des usagers est nommé conformément à la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., chapitre F-3.1.1).

«Le Protecteur des usagers définit les devoirs des membres du personnel mis à sa disposition et dirige leur travail. Il peut déléguer par écrit l'exercice de chacun de ses pouvoirs.»

Alors, la responsabilité totale et entière du mandat confié par la loi en matière de traitement des plaintes, avec tout ce que cela suppose et que nous verrons le long du projet de loi, c'est la responsabilité du Protecteur. Le Protecteur, on le comprend bien, pour exercer ses fonctions, s'adjoint du personnel et, deuxièmement, il peut aussi confier des pouvoirs, ses pouvoirs par écrit à l'un ou l'autre des membres du personnel. Parce qu'on comprend facilement, en termes d'organisation, que, bon, le Protecteur ne peut pas traiter lui-même chacun des cas, alors il s'adjoint... Et celui ou celle qu'il s'adjoint, en termes de responsabilités, a exactement les mêmes pouvoirs et les mêmes devoirs aussi, responsabilités vis-à-vis de l'utilisateur pour l'exercice de sa fonction.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Merci. M. le député de Châteauguay, est-ce que l'article 4 est adopté?

**M. Trudel:** Adopté.

**M. Fournier:** Je veux juste indiquer le vote sur division. Peut-être qu'il serait utile que je vous l'explique pour la suite des événements.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Oui, d'accord.

**M. Fournier:** Considérant la suspension de l'article 1 et considérant l'amendement qui viendrait peut-être, advenant que notre amendement de l'article 1 ne serait pas adopté, il y aurait un autre amendement pour changer la nomenclature de la fonction. Cela explique que le vote sur division permet à l'opposition de réserver ses droits éventuels, parce que, sinon, il s'agit d'un article usuel sur lequel, dans un contexte de

nomination valable et d'indépendance utile, je n'aurais pas à inscrire un vote sur division.

**M. Trudel:** C'est donc une opposition circonstancielle.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** C'est ça, et prudente.

**M. Fournier:** Merci. Et prudente, oui.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Alors...

**M. Fournier:** Je me rhabille. Ha, ha, ha!

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Oui. L'article 5. Oui, M. le ministre.

**M. Trudel:** Oui. L'article 5, Mme la Présidente: «Le Protecteur des usagers peut, par écrit, confier à une personne qui n'est pas membre de son personnel soit le mandat de faire une enquête, soit celui de rechercher un règlement entre les intéressés, avec l'obligation de lui faire rapport dans le délai qu'il fixe.»

À cet égard, «le deuxième alinéa de l'article 9 s'applique à cette personne, compte tenu des adaptations nécessaires».

Et l'article 9...

Une voix: ...

**M. Trudel:** Oui. Et, à l'article 9... Donc, en termes de référent, je viendrais avec un amendement à cet article, Mme la Présidente, l'article 5. On va dire, à l'article 9, que «l'examen d'une plainte peut comporter une enquête — on peut examiner, mais on peut aussi... on va donner des pouvoirs d'enquête — si le Protecteur des usagers le juge à propos. En ce cas, il doit établir les règles de procédure applicables à l'enquête et les transmettre à toute personne dont le témoignage est requis devant lui», etc.

Donc, on peut... le Protecteur peut confier à une personne qui n'est pas membre de son personnel, ad hoc, une responsabilité de rechercher un règlement, et, à ce moment-là, il jouit des pouvoirs qui sont énumérés à l'article 9.

Je propose donc, Mme la Présidente, un amendement à l'article 5, qui serait le suivant:

1° Insérer, dans la deuxième ligne du premier alinéa de l'article 5 du projet de loi et après le mot «faire», ce qui suit: «un examen ou, selon le cas,». Hein, «un examen ou, selon le cas,» faire «une enquête»;

2° ajouter, à la fin du premier alinéa de l'article 5, la phrase suivante: «Il peut déléguer à cette personne l'exercice de chacun de ses pouvoirs.»

Alors, on comprendra que l'amendement vise à ce qu'on lui délègue les pouvoirs pour faire un examen, et, «selon le cas»... — parce qu'il ne procède pas toujours à des enquêtes — «ou, selon le cas,» il peut procéder à une enquête, ce sera plus clair au niveau de l'article, et qu'il peut déléguer à cette personne — qui n'est pas membre de son personnel — l'exercice de chacun de ses pouvoirs».

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** M. le député de Châteauguay.

**M. Fournier:** Il faut parler sur l'amendement d'abord, j'imagine.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Sur l'amendement, oui.

**M. Fournier:** On reviendra pour le reste par la suite. Mais peut-être une précision, là: qu'on m'explique qu'est-ce qu'on veut dire par l'ajout d'un examen». Je comprends que c'est la possibilité de faire enquête, mais une possibilité d'examen, qu'est-ce que ça offre de différent? Qu'est-ce que ça ajoute?

**M. Trudel:** Regardez...

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Oui, M. le ministre.

**M. Trudel:** ...Mme la Présidente, tel que rédigé actuellement, là: «Le Protecteur des usagers peut, par écrit, confier à une personne qui n'est pas membre de son personnel soit le mandat de faire une enquête, soit celui de rechercher un règlement.» Or, l'économie générale du traitement d'une plainte, c'est: on fait l'examen et on peut faire enquête, selon le cas, pour en arriver à réaliser l'examen pour déboucher sur un règlement ou encore on va appeler ça plus simplement une réponse satisfaisante à l'usager, ce qui constitue l'essence d'un règlement.

Alors, quand on confie ça à quelqu'un qui n'est pas membre du personnel, il faut que la séquence logique se retrouve: faire un examen, comme responsabilité, donc il faut lui confier la responsabilité ou le pouvoir de faire un examen, faire une enquête, selon le cas, et on l'a dit ici «soit celui de rechercher un règlement».

**M. Fournier:** Par opposition, on met «soit le mandat de faire un examen ou, selon le cas, une enquête». Alors la première option qu'il y a, c'est un examen ou une enquête, selon le cas. Et l'autre alternative, c'est «celui de rechercher un règlement entre les intéressés». Si le but de l'examen est de décider: d'abord, on fait un examen qui nous amènera peut-être à une enquête ou peut-être à rechercher un règlement... Remarquez que, dans tous les cas, j'ai l'impression qu'on cherche un règlement, mais alors là faudrait changer le libellé.

Mais ma précision est la suivante, dans le fond. Quand le Protecteur est saisi ou qu'il confie à une personne — parce qu'on parle de l'article 5 — qu'il confie à une personne un mandat, c'est soit le mandat de faire un examen ou soit celui de rechercher un règlement. On sent une opposition entre les deux, alors que l'examen, à mon avis, doit probablement plus nous amener vers la recherche du règlement si je regarde l'économie générale de la loi. Si c'est vrai, il me semble que le «soit» n'est pas à la bonne place.

**M. Trudel:** En tout cas, la logique de la séquence est celle évoquée par le porte-parole de

l'opposition. Ce n'est pas... Il n'y a pas d'exclusion d'une action en termes d'examen, selon le cas, enquête, soit de rechercher un règlement. Ce sont, dans certains cas, le choix de l'angle qui peut être différent dans le traitement, mais c'est vrai aussi de dire, ce qu'affirme le député de l'opposition: toujours dans l'optique de chercher un règlement, s'entend un règlement satisfaisant pour le plaignant parce que c'est pour l'usager d'abord. Alors, est-ce qu'il y aurait une amélioration de la langue pour atteindre l'objectif? Et là j'en référerai à la partie législative, juridique, en disant... Parce qu'on pourrait probablement dire «en vue de».

**M. Fournier:** Oui, moi, je proposerais peut-être: Confier à une personne qui n'est pas membre de son personnel le mandat de tenir un examen ou une enquête — et encore là on pourrait voir, là, si c'est «ou» ou «et» — dans la recherche d'un règlement entre les intéressés. En tout cas, certainement, je pense que la partie législative... Oui?

**M. Trudel:** Me Deschamps.

**M. Fournier:** Me Deschamps, bonjour. Bienvenue à nos travaux.

**M. Bourbonnais (Pierre):** Bourbonnais, Pierre Bourbonnais.

**M. Fournier:** Me Bourbonnais, je m'excuse, j'ai été... Ha, ha, ha!

**M. Trudel:** Bourbonnais! Je me suis trompé de maître, trompé de maître.

**M. Fournier:** Voyez-vous, des fois, je suis trop vite le ministre.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Vous avez devancé la présidence.

**M. Fournier:** Excusez-moi.

**M. Trudel:** Réidentifiez-vous au micro pour les fins de...

**M. Bourbonnais (Pierre):** Pierre Bourbonnais.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Oui, Me Bourbonnais.

**M. Bourbonnais (Pierre):** Je suis du Bureau de la Commissaire aux plaintes. L'intention et effectivement, je dirais, le pain quotidien du Bureau de la Commissaire aux plaintes, Protecteur des usagers, c'est l'examen de la plainte. C'est l'outil principal. L'enquête fait toujours partie de son arsenal qu'elle peut utiliser vraisemblablement en vertu de l'article 9. Et donc, oui, c'est exact, d'où l'amendement requis, dans le fond, la possibilité de donner mandat à une personne pour faire un examen de la plainte, éventuellement, possiblement, une enquête.

«Soit celui de rechercher un règlement entre les intéressés», c'était une disposition qui existait déjà, qui

existe actuellement dans la loi. C'est l'intention qui est recherchée autant au niveau de l'examen qu'au niveau de l'enquête. Mais la formulation pourrait probablement être bonifiée à cet égard. Encore une fois, c'est une option de rechercher un règlement qui pourrait se réaliser tant à travers l'examen qu'au moyen de l'enquête.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Merci, Me Bourbonnais. M. le député de Châteauguay.

● (12 heures) ●

**M. Fournier:** On pourrait peut-être offrir, dans ce cadre-là, qu'on suspende l'amendement qui est proposé, parce que, en même temps, ça nous amène... Et, si vous le voulez, en même temps qu'on suspend le petit bout de... On peut parler des autres bouts de l'amendement, là. Mais, sur cette première portion, ça nous fait quand même regarder le texte lui-même, parce que, même dans le texte lui-même, il y a une opposition entre le mandat de faire une enquête et celui de chercher un règlement. Et, plus on se parle, plus on sait que ce n'est pas ça. Alors, peut-être revoir le libellé. Moi, j'ai d'autres petites questions. Je pense que ma collègue aussi a des questions. Mais ma proposition serait, une fois que nos questions seront terminées, qu'on ait un nouveau texte plus tard plus...

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** D'accord. Alors, est-ce que vous voulez intervenir quand même, Mme la députée de Laviolette?

**Mme Boulet:** Oui, bien, moi, ce que j'aimerais dire, c'est que ça se termine, le numéro 5, avec «l'obligation de lui faire rapport dans le délai qu'il fixe». Alors, Mme la Présidente, j'aimerais demander à M. le ministre... C'est parce que, dans les processus de plaintes, vous savez que c'est toujours tellement long, tellement lent. Et les gens, souvent, ils nous appellent, ça fait trois mois, ça fait six mois, ça fait neuf mois, ils n'ont pas encore de réponse, ils n'ont pas... Je vous dirais qu'ils n'ont même pas de direction. Ils ne savent même pas, le dossier, il chemine de quelle façon, il est rendu à quelle étape. Les gens sont comme tenus dans... Je dirais qu'il y a comme un vide, là, administratif où les gens n'ont pas de suivi de leur dossier. Y aurais-tu moyen de préciser davantage «dans le délai qu'il fixe»? Est-ce qu'on ne pourrait pas restreindre ou mettre un temps? Parce que, dans le vécu, là, dans nos comités, on voit tous ça, là, des gens qui sont aux prises avec des plaintes et que le temps est très, très long avant qu'ils soient fixés sur le sort de la plainte.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Merci, Mme la députée de Laviolette. M. le ministre.

**M. Trudel:** C'est que le délai, il est fixé ailleurs dans la loi. Il est fixé ailleurs dans la loi. Et j'en profite cependant pour dire ceci. Le délai, c'est 60 jours. Soixante jours, on s'entend, on va y revenir suivant les deux étapes. Mais le délai, 60 jours, là, ce n'est pas de prendre 60 jours, c'est un maximum de 60 jours, et ça, ça... Auparavant, on avait... En fait, c'est diminué de moitié, on avait trois fois 45 jours. On avait trois fois 45 jours, en gros, avant la proposition qu'on a sur la table. Là, c'est maximum un 60 jours pour l'obligation de

réponse au niveau... bien, au niveau concerné — on parle de première instance ici — 60 jours de réponse. Alors, l'usager, il est assuré que le délai maximal sera 60 jours. Mais je vais vous dire que ce n'est pas un objectif visé.

Deuxièmement, il ne faut jamais oublier une chose qui fait partie de vos prémisses, là, réelles, c'est-à-dire l'usager qui, dans les plaintes ailleurs que dans le système de santé et services sociaux, dans bien des endroits où il n'est pas accompagné, il faut comprendre ici que l'usager peut toujours être accompagné. On va l'instaurer en termes de droit. Il y a toujours quelqu'un qui peut l'accompagner, s'il veut, là, parce qu'on ne force pas le compagnonnage, là. Mais il fait appel, il y a un organisme, il y a toujours un organisme qui est désigné dans chacune des régions, un organisme communautaire pour accompagner la personne qui doit donner plainte. Alors, tout ça pour vous aider, Mme la députée, à ne pas surcharger vos horaires du lundi pour votre bureau de comté.

**Mme Boulet:** J'aimerais avoir une précision, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Oui, Mme la députée de Laviolette.

**Mme Boulet:** Le 60 jours, là, c'est dans la première instance. Alors, c'est 60 jours pour le commissaire local. Après, il y a le commissaire régional, puis après, il y a le Protecteur des usagers. Ce n'est plus 60 jours, là, rendu là.

**M. Trudel:** Répétez la...

**Mme Boulet:** C'est ça que je voudrais que vous m'expliquiez.

**M. Trudel:** Répétez l'autre élément, là? Il n'y a plus trois paliers, là. C'est ça.

**M. Fournier:** Le régional n'est plus là.

**Mme Boulet:** Bien non, c'est ça.

**M. Fournier:** ...

**Mme Boulet:** C'est parce que vous m'avez dit que c'était 60 jours pour la première instance. Alors là il y a...

**M. Trudel:** Oui, c'est ça. J'ai bien précisé que, pour cette instance-là... Mais on supprime la deuxième instance.

**Mme Boulet:** O.K.

**M. Trudel:** On supprime complètement le deuxième niveau, là. Ce sera 60 jours puis on va lui faire tantôt, dans la loi aussi, on va lui faire devoir, au commissaire local, un traitement... On va lui faire devoir de traiter avec diligence, mais il faut fixer une limite, qui va être 60 jours. Et puis, après ça, il n'ira pas se retrouver à un deuxième palier, il va se retrouver direct

au Protecteur des usagers s'il n'est pas satisfait ou s'il n'a pas eu de réponse.

**Mme Boulet:** Il n'aura pas besoin de passer au commissaire régional?

**M. Trudel:** Non, fini.

**M. Fournier:** Mais, ceci étant, pour intervenir...

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Oui, M. le député de Châteauguay.

**M. Fournier:** Oui. Pour intervenir dans ce débat-là, je pense que c'est important, ça nous a été soumis d'ailleurs par les groupes qui sont venus, la différence dans la simplification. S'il est vrai qu'un palier...

**M. Trudel:** Disparaît.

**M. Fournier:** ...disparaît, il faut quand même faire attention en termes de délai, il n'y a pas un écart si dramatique. Je vais expliquer pourquoi, c'est ce qu'on nous a dit d'ailleurs, c'est que le régime actuel, c'est 45, plus 45, plus indéfini.

**M. Trudel:** C'est ça.

**M. Fournier:** Et, à l'avenir, ça va être... C'est que nous avons, 90 plus indéfini et, à l'avenir, ça va être 60 plus indéfini.

**M. Trudel:** Ah! Non, non, non.

**M. Fournier:** Je pense que oui, oui, oui.

**M. Trudel:** Attendez une seconde, là. Attendez une seconde.

(Consultation)

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** M. le ministre.

**M. Trudel:** Oui. ...les précisions. Mais on va lui faire le devoir, au deuxième niveau... le deuxième niveau, on va lui faire le devoir d'agir avec — c'est quoi, le mot qu'on a dans la loi? — ...

**Une voix:** ...

**M. Trudel:** ...célérité. Voilà. Sans retard, célérité. D'où l'importance de la responsabilisation de l'opposition, qui, devant le rapport annuel du Protecteur du citoyen à l'Assemblée nationale, pourrait constater que la célérité n'est pas suffisamment rapide dans le traitement au deuxième niveau et amènerait à poser des questions au ministre responsable.

**M. Fournier:** D'accord. D'abord, deux points. Deux points. Tantôt, on a eu un échange par non, non, non, non ou oui, oui, oui, oui. C'était le oui, oui, oui, oui

qui était la bonne réponse parce que, «avec célérité», ça reste indéterminé, indéfini. C'est qualifié, mais ce n'est pas quantifié. Donc, de 45, 45 plus indéterminé, indéfini — pour ne pas dire infini parce que je sais que ce n'est quand même pas infini dans ce sens-là — c'est 60 plus indéfini. Alors, à cet égard-là, ce que ma collègue de Lavolette disait est tout à fait juste et approprié, et probablement qu'elle devra faire du bureau de comté le lundi.

**Mme Boulet:** Oui.

**M. Fournier:** Deuxièmement — on en fait tous, d'ailleurs — deuxièmement, la désresponsabilisation que voit le ministre par rapport à cette disposition-là, si jamais il n'y avait pas de célérité, ça n'a aucun rapport. La protectrice des usagers pourrait bien être indépendante, elle n'empêcherait pas et le gouvernement d'avoir son opinion et prendre les actions qu'il souhaite, et à l'opposition d'avoir son opinion, poser les questions qu'elle souhaite, et pas juste poser les questions qu'elle souhaite, mais poser des actes aussi. Il n'empêcherait pas l'opposition, devant un tel état de fait, de souhaiter une modification législative pour qu'on passe d'indéfini à déterminé, à poser des questions pour voir la raison pour laquelle ça ne serait pas fait avec célérité.

Il arrive parfois que des délais d'attente — dans quel secteur dont? ah! peut-être la santé — il arrive parfois que, dans certains secteurs, des délais d'attente augmentent parce que les ressources ne sont pas suffisantes, parfois les ressources financières, des fois les ressources humaines. On y verrait, on regarderait. L'opposition ne serait pas désresponsabilisée. Elle serait devant un fait, c'est-à-dire qu'il y a une loi qui prévoit avec célérité, s'apercevrait à la lecture de documents et probablement à l'écoute des gens du terrain... Parce que notre source première dans l'opposition, le ministre s'en souvient, lorsqu'il était dans l'opposition — j'imagine, je n'y étais pas, je présume — que sa source d'inspiration première était le terrain, les concitoyens. J'admets que, parfois, au gouvernement, on est bien occupé, peut-être qu'on peut perdre un peu ce contact-là. Mais donc, en contact avec les gens, on se dirait: Mais il se passe un problème et on essaierait de comprendre.

Et peut-être que, lorsque l'éventuelle protectrice de l'utilisateur venait ici, en cette commission, nous présenter ses rapports et non plus assise à la droite du ministre, mais plutôt au fauteuil indépendant du bout de cette table, nous pourrions poser des questions: Mais qu'est-ce qui explique que, pour vous, la célérité signifie si longtemps? Et elle nous expliquerait: Bien, voici les raisons. Et on y verrait tous, en bons parlementaires que nous sommes. Merci.

**M. Trudel:** Ayant tenté non pas le diable, mais l'opposition par son endroit faible, j'eus réplique. Mme la Présidente, il faut quand même le noter qu'il y a... Je pense que ce serait contraire à la nature du projet de loi lui-même d'avoir une prétention que ça va être plus compliqué. Ça va être plus simple, pas mal. Ça va être ton commissaire aux plaintes au niveau local puis tu t'en vas tout de suite en... comme un droit d'appel en quelque sorte. Alors là il ne faut pas non plus être trop tordu.

Mais là je reconnais, par exemple, l'argumentation en termes de comptabilité. C'est juste, ce que le porte-parole de l'opposition dit. Et on est un peu obligés, je dirais, on est un peu obligés, dans une sagesse collective, de ne pas fixer de délai de rigueur au deuxième niveau parce qu'il peut arriver un certain nombre de cas plus complexes — par exemple... de travailler avec les ordres professionnels — plus complexes qui... Bon.

● (12 h 10) ●

Illustrons ça comme cela. Lorsqu'on est obligé d'utiliser les pouvoirs d'enquête, bien là on ne peut pas... il faut travailler avec la disponibilité des personnes aussi. Puis le Québec, c'est grand, hein? Le Québec, c'est grand, c'est un grand pays. Puis là la porte-parole... pas la porte-parole, mais la députée de Lavolette, elle, elle va faire son bureau à Saint-Tite, j'imagine. Mais, quand on est à Rouyn-Noranda, c'est très exactement à 1 259 km de Sainte-Thècle. Elle, elle sera plus près. Alors, il peut y avoir des délais pour exercer l'enquête, par exemple, pour une plainte qui arriverait en territoire cri, ou en territoire inuit, ou ces choses-là.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** M. le député de Châteauguay.

**M. Fournier:** Peut-être pour rajouter à ce que dit le ministre, parce que je veux qu'il comprenne bien que l'intervention qu'on fait ne signifie pas qu'on souhaite que le délai soit indiqué, je pense qu'une marge de manoeuvre devrait être donnée à ce stade-là. Ce n'est pas pour rien qu'on plaide pour l'indépendance. D'ailleurs, je pense que ce ne serait pas cohérent si je souhaitais qu'il y ait une indépendance et qu'en même temps on disait: Ça prend quatre jours pour rendre une décision. Puis je comprends qu'il y a des cas plus compliqués. Le point que je fais, le point que je fais en est un, je dirais, de modération. J'invite, c'est une invitation... Pause, pause.

**M. Trudel:** J'écoute. J'écoute.

**M. Fournier:** Oui. Le point que je fais est une invitation à la modération dans les propos que le ministre pourrait tenir à l'égard de l'interprétation de son projet de loi. Oui, il y a une mesure de simplification dans le nombre de recours, mais, non, les délais ne peuvent pas être à ce point diminués. On ne peut pas prétendre qu'il y a un impact si grand dans le projet de loi au niveau des délais. Il y a une chose entre le processus et les délais. Parce que la vérité, c'est 90 plus indéfini; actuellement, la proposition, c'est 60 plus indéfini. J'invite donc simplement à la modération dans l'interprétation.

Ce point étant fait et s'il n'y a pas un point que le ministre veut rajouter, mais je crois comprendre, à voir la discussion, que peut-être il voudrait ajouter quelque chose, parce que, sinon... Mais je vais retenir l'autre point pour permettre au ministre de démontrer son intérêt.

**M. Trudel:** O.K. Oui. C'est intéressant parce que ça permet d'apporter la précision suivante: 98 % des plaintes, 98 % des plaintes sont solutionnées... ou sont

traitées, plutôt, sont traitées au niveau local. Alors, la mécanique de la limite du 60 jours, elle s'applique pour 98 % des plaintes. Alors, il y a comme une espèce d'économie générale là-dedans, là. Le délai, surtout qu'il y a comme une instance d'appel, là — je dis «comme une instance d'appel» — au niveau du Protecteur, au deuxième niveau. Alors là on le simplifie parce qu'on enlève une marche de l'escalier. Puis, deuxièmement, pour 98 % des plaintes, il y a une limite dans le temps de 60 jours.

**M. Fournier:** Mais le ministre ne sera pas surpris de ma réaction, parce que ce n'est pas la mienne vraiment. Je ne suis pas assez à même... Je n'ai pas fait l'exercice. Il y a des gens qui sont venus nous le dire, malheureusement pour le ministre. Puisque c'est 98 % des cas — et il a raison — qui se règlent au premier niveau, la comparaison entre le système actuel du premier niveau et celui qui est proposé dans le projet de loi, c'est de passer de 45 au premier niveau à 60 au premier niveau. Donc, pourquoi j'invite le ministre à la modération dans son interprétation que les délais seraient raccourcis? C'est que, pour 98 % des cas, on rallonge de 15 jours.

**M. Trudel:** Je reçois l'invitation à la modération.

**M. Fournier:** Ceci étant.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Trudel:** Mais je ne l'assure pas, je ne l'assure pas de la conséquence.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Est-ce que, M. le ministre et les membres, vous seriez d'accord pour qu'on ajourne nos travaux à 12 h 15? On a à préparer la salle pour fins d'électricité ou quoi que ce soit dans le cadre du budget, et je pense qu'on leur rendrait service si on pouvait ajourner, si on ajournait à 12 h 15, si ça vous convient.

**M. Trudel:** Alors, on comprend, Mme la Présidente — une précision — que, là, on est en... Bien, on suspend les travaux. Donc, on reviendra avec l'amendement corrigé suivant l'esprit sur lequel on s'est entendu à l'article 5.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Oui. C'est-à-dire qu'on suspend l'amendement à l'article 5 et on suspend également l'article 5...

**M. Trudel:** Oui.

**M. Fournier:** Bien, on est rendu là.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** ...l'article 5, pour apporter une autre formulation.

**M. Fournier:** Ce qu'on pourrait faire, Mme la Présidente, moins compliqué, puisqu'on ne risque pas de revenir avant la semaine prochaine puis le libellé va arriver, là, laissons donc ça au stade où on est. On

suspendra si le libellé n'est pas là. Il va sûrement être là. Il ne doit pas être loin, là.

**M. Trudel:** Bien, je comprends qu'en termes de procédure ça a l'air d'être la meilleure façon de procéder.

**Mme Gagnon-Tremblay:** D'accord.

**M. Fournier:** C'est ça. Par ailleurs, une dernière remarque sur la demande que vous faites — et là c'est le whip qui va prendre la parole pour les fins de la transcription — c'est de bon coeur que nous allons permettre à l'Assemblée de pouvoir faire ses installations pour permettre, je crois bien, la retransmission et qu'il y ait des salles de disponibles pour les invités de l'Exécutif à l'égard de ce budget. À moins qu'il y ait eu des changements au cours des deux dernières heures, mais les parlementaires de l'opposition sont toujours en attente d'une salle pour 18 heures, ce soir, parce que les invités de l'Exécutif prennent toutes les salles de l'Assemblée nationale. J'espère qu'on trouvera une solution à cela au cours des prochaines heures. Mais, pour montrer notre bonne volonté à l'administration de l'Assemblée, bien sûr que nous allons permettre que cette salle soit électrifiée en conséquence.

**M. Trudel:** Sans connaître, Mme la Présidente, le fond du litige...

**M. Fournier:** C'est un problème de whip.

**M. Trudel:** ...j'accepte, moi aussi, votre invitation, Mme la Présidente, de libérer les locaux pour les intérêts supérieurs de la nation.

**La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay):** Merci. Alors, sur ce, j'ajourne les travaux sine die.

*(Fin de la séance à 12 h 15)*

