



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-SIXIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
des affaires sociales**

Le jeudi 8 novembre 2001 — Vol. 37 N° 33

**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 (5)**

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

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

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

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

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

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

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des affaires sociales

Le jeudi 8 novembre 2001

Table des matières

Étude détaillée	
Fonctions	
Examen des plaintes (suite)	1
Conformité du traitement des plaintes	5
Intervention	7
Avis, recommandations et rapports	11
Dispositions diverses	14
Rapport annuel	16
Disposition finale	18
Dispositions modificatives	18

Intervenants

M. Gilles Labbé, président suppléant
M. Yves Beaumier, vice-président

M. Rémy Trudel
M. Jean-Marc Fournier
M. Jacques Côté
M. Claude Cousineau

- * Mme Lise Denis, Commissaire aux plaintes
en matière de santé et de services sociaux
- * M. Pierre Bourbonnais, bureau de la Commissaire
aux plaintes en matière de santé et de services sociaux
- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le jeudi 8 novembre 2001

Étude détaillée du projet de loi n° 27

(Seize heures quatorze minutes)

Le Président (M. Labbé): Alors, si vous le permettez, nous allons débiter le mandat de la commission des affaires sociales qui se réunit, en fait, aujourd'hui 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.

Alors, sans plus tarder, Mme la secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements?

La Secrétaire: Oui, M. le Président. Mme Rochefort (Mercier) sera remplacée par M. Fournier (Châteauguay).

Étude détaillée

Fonctions

Examen des plaintes (suite)

Le Président (M. Labbé): Merci beaucoup, madame. Alors, si ma mémoire m'est fidèle, nous en étions à l'amendement de l'article 10.1. Alors, est-ce qu'il y a des commentaires, M. le ministre, sur l'article 10.1?

M. Trudel: Oui. On peut peut-être les reprendre très brièvement pour se remettre dedans, disons, là. L'article 10 lui-même, c'était à l'égard des responsabilités, les responsabilités du Protecteur des usagers en santé et services sociaux et sa responsabilité d'établir une procédure d'examen des plaintes.

Le dernier amendement soumis, ça donne ouverture au Protecteur des usagers pour conclure avec toute régie régionale un protocole d'entente pour l'une ou l'autre des fins suivantes: l'application de la procédure d'examen des plaintes, en tenant compte des fonctions de la régie; soit à l'égard aussi de la communication de ses conclusions, sous réserve de la protection des renseignements nominatifs qu'il contient; ou toute autre activité d'une régie régionale portant sur l'amélioration de la qualité des services dispensés à la population de la région, la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits.

Ça, on s'en souviendra, là, c'était une demande, en consultation, que nous ont fait les régies régionales, en disant: Bon, bien, nous autres, on est comme entre deux là-dedans parce que nous avons des responsabilités en matière de planification et d'organisation de services avec les établissements dans notre région et puis, comme la révision de la loi place l'ensemble de la procédure de la protection des droits des usagers en santé et services sociaux sous l'élément fondamental de l'amélioration de la qualité des services, eh bien, il y a donc une partie, par incidence, qui peut se retrouver à la régie régionale. Alors, que le Protecteur des usagers puisse conclure des ententes avec une régie régionale, dans les matières qui sont nommées, sur l'application de

la procédure d'examen, en disant: Bon, bien, nous autres on s'est entendus avec nos établissements pour qu'à chaque fois, par exemple, cela puisse convenir, c'était ouverture à cette possibilité d'entente.

Le Président (M. Beaumier): Merci, M. le ministre. Ça va comme ça? Alors, est-ce que l'amendement qui ajoute l'article 10.1 au projet de loi est adopté?

Une voix: Adopté.

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): Adopté. Alors, je porte à votre attention l'article 12.

M. Trudel: L'article 11, M. le Président, peut-être.

Le Président (M. Beaumier): L'article 11, excusez-moi.

Une voix: Après 10, c'est 11.

M. Trudel: «Dans les cinq jours...»

Le Président (M. Beaumier): Après 10.1, c'est 11. C'est vrai.

M. Trudel: «Dans les cinq jours de la réception d'une copie de la plainte, l'établissement ou, selon le cas, la régie régionale doit transmettre au Protecteur des usagers une copie» complète du dossier de la plainte.

Là, on est au deuxième niveau. Il y aura un amendement: de remplacer, M. le Président, dans la première ligne de l'article 11 du projet de loi, les mots «d'une copie de la plainte» par les mots «de la communication écrite visée au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10».

Si bien que l'article amendé, pour en saisir la globalité, se lirait comme suit: «Dans les cinq jours de la réception de la communication écrite visée au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 10, l'établissement ou, selon le cas, la régie régionale doit transmettre au Protecteur des usagers une copie du dossier complet de la plainte.» Là, on voit bien pourquoi. C'est pour s'assurer qu'il y aura traitement avec diligence de la plainte.

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

M. Fournier: Juste me rappeler pourquoi on remplaçait la «copie de la plainte» par «communication écrite visée au paragraphe 3°». Est-ce que c'est parce qu'on avait déjà fait un amendement antérieurement qui disait que parfois ce n'était pas la plainte qu'on envoyait mais seulement une communication? C'est ça? C'est

pour faire une concordance avec un amendement qui a déjà été adopté?

M. Trudel: C'est ça.

M. Fournier: O.K.

M. Trudel: C'est une concordance avec cette disposition qu'on retrouvait dans l'article 10.

Le Président (M. Beaumier): Est-ce que l'article 11 est adopté?

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): L'amendement. L'amendement. Écoutez, je vais me réveiller un peu, parce que j'étais ailleurs, oui.

M. Fournier: Ça va.

Le Président (M. Beaumier): Alors, je vois que, vous autres, vous l'êtes pas mal, par contre, oui?

M. Fournier: Oui. La députée de Crémazie était très bonne présidente, l'autre fois, là.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Beaumier): Alors, est-ce que l'amendement est adopté?

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): Sur division?

M. Fournier: Comme d'habitude, pour les mêmes raisons, M. le Président.

Le Président (M. Beaumier): Bon. Oui. Est-ce que l'article 11, lui, est adopté?

M. Trudel: Adopté.

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): Voyez-vous, ça m'améliore, là. Alors, je porte à votre attention l'article 12.

M. Trudel: M. le Président. «Le Protecteur des usagers peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

«Il peut également refuser ou cesser d'examiner une plainte dans l'une ou l'autre des situations suivantes:

«1° s'il a des motifs raisonnables de croire que le recours n'est manifestement pas utile;

«2° si le délai écoulé entre le déroulement des événements qui ont engendré l'insatisfaction du plaignant et le dépôt de la plainte rend son examen impossible;

«3° s'il s'est écoulé plus d'un an depuis que le plaignant a reçu les conclusions motivées du commissaire local à la qualité des services ou, selon le cas, du commissaire régional à la qualité des services, ou

encore depuis la date à laquelle des conclusions négatives sont réputées avoir été transmises au plaignant en vertu de l'article 40 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ou, selon le cas, de l'article 69 de cette loi, à moins que le plaignant ne démontre au Protecteur des usagers qu'il était dans l'impossibilité d'agir.

«Dans de tels cas, le Protecteur des usagers en informe par écrit le plaignant.»

Bon. Ce sont des... Il y a un amendement qui est proposé, M. le Président, qui va se lire comme suit:

1° Remplacer, dans la première ligne du paragraphe 1° du deuxième alinéa de l'article 12, les mots «le recours» par les mots «son intervention»;

2° remplacer, dans la première ligne du troisième paragraphe du deuxième alinéa, les mots «d'un an» par les mots «de deux ans».

● (16 h 20) ●

Le Président (M. Beaumier): Merci.

M. Trudel: Alors, la motivation, l'explication, là.

Le Président (M. Beaumier): Oui.

M. Trudel: Bon. On tient compte des commentaires du Barreau en termes de choix de mots pour décrire la plainte qui est traitée. On utilisait le mot «recours», il est plus fréquemment utilisé dans d'autres contextes. Il est préférable d'utiliser «son intervention». Et, à l'égard de «deux ans», on suit une recommandation qui accompagne... Un suivi d'une recommandation qui accompagne une conclusion constitue en soi un nouveau motif de recours devant le Protecteur des usagers. Il pourrait y avoir lieu de le limiter dans le temps. Pour tenir compte des commentaires aussi du Conseil de la protection des malades, le délai est porté à deux ans. Bon. On répond aux interventions qui nous ont été faites ici.

Le Président (M. Beaumier): Merci, M. le ministre. M. le député de Châteauguay.

M. Fournier: Sur le fond des choses, avec amendement ou pas, de toute façon, ça change... Bon, il y a eu un délai, mais disons que je comprends que c'est plutôt un choix de termes.

Des explications, peut-être. «S'il a des motifs raisonnables de croire que son intervention n'est manifestement pas utile», est-ce que vous pouvez me donner un exemple de ce que ça veut dire dans le concret, là, que ça a pu se présenter déjà, ou quelque chose? Parce que ça peut me sembler assez large, en même temps, là.

M. Trudel: Il va falloir demander, M. le Président, à l'actuelle Commissaire aux plaintes pour voir qu'est-ce qu'elle fait dans ces cas-là?

Le Président (M. Beaumier): Oui. Mme Denis.

Mme Denis (Lise): Bon, d'abord, M. le Président, il peut refuser. Mais «s'il a des motifs [...] de croire que le recours... que son intervention n'est manifestement pas

utile», je vous dirais, moi, personnellement, je n'en ai pas vu beaucoup, là. Je n'en ai pas vu où on disait à quelqu'un: Ce n'est pas utile, donc il n'y a pas d'intervention. C'est souvent une question... Quand ça arrive, ça peut être une question de délai ou une question où il n'y a vraiment pas juridiction, où, en faisant... en clarifiant l'objet de la plainte, on se rend compte que ça ne devrait pas du tout être chez nous, là, il n'y a pas de juridiction, il n'y a pas... et qu'il y a... C'est ça. Je pense que...

M. Fournier: Parce que, dans le premier cas, vous mentionnez des cas de délai. Je comprends que c'est couvert par le 2°.

Mme Denis (Lise): Oui.

M. Fournier: Bien, parlons-en un peu donc du 2°. J'étais pour y arriver tantôt, là. «Si le délai écoulé [...] des délais qui ont engendré de l'insatisfaction et le dépôt de la plainte rend son examen possible.» Par exemple, la personne qui aurait fait la prestation de services qui rend l'insatisfaction est décédée, ou je ne sais pas, là? C'est-u-...

M. Trudel: Non, mais ça pourrait être, si on prend le contexte général, ça pourrait être... Essayons d'illustrer ça avec un cas. Quelqu'un adresserait une plainte à l'égard du comportement d'un préposé, dans un établissement, et le préposé a été congédié ou il n'est plus là, il n'est plus à l'emploi. Bon. Il pourrait arriver que cela entraîne toute une procédure assez immense puis qu'il n'y aurait pas d'aboutissement. La personne concernée dans l'établissement concerné n'est plus à l'emploi. Alors, c'est une plainte, mais elle serait sans conséquence même au niveau de son traitement et des conclusions qui seraient apportées.

Le Président (M. Beaumier): Merci. Alors, d'autres interventions? Alors, est-ce que l'amendement à l'article 12 est adopté?

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): Est-ce que l'article 12 est adopté?

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): Oui, tel qu'amendé, d'ailleurs. Alors, je porte à votre attention l'article 13.

M. Trudel: Je retiens votre demande de porter à mon attention l'article 13, M. le Président.

13. Le plaignant et toute autre personne ainsi que tout établissement ou toute régie régionale, y inclus toute personne qui travaille ou exerce sa profession pour le compte d'un organisme, d'une ressource, d'une société ou de toute autre personne que l'établissement ou la régie, doivent fournir au Protecteur du citoyen tous les renseignements ainsi que, sous réserve du deuxième alinéa de l'article 190 de la loi sur la santé et services sociaux et de l'article 218 de cette loi, tous les documents qu'il exige pour l'examen de la plainte, y compris l'accès

et la communication de renseignements ou de documents contenus dans le dossier de l'usager; toute personne doit également, sauf excuse valable, assister à une rencontre que celui-ci convoque.

Et, là, il y aurait un amendement, M. le Président: Insérer, dans la huitième ligne de l'article 13 du projet de loi, après les mots «compris», les mots «, malgré l'article 19 de cette loi», «Malgré l'article 19 de cette loi», alors il faudrait aller voir, donc, à 19. À 19 — je m'excuse — de cette loi là... C'est-u-ça?

Mme Denis (Lise): C'est la loi sur la santé et les services sociaux.

M. Trudel: C'est la loi sur la santé et... sur la confidentialité.

M. Fournier: Ça va se relire comment — j'essaie de retrouver c'est où, là — avec l'amendement?

M. Trudel: Allez...

M. Fournier: «Tous les documents qu'il...»

M. Trudel: Donc, on va regarder. Regardez, huitième ligne, donc après les mots «y compris», «malgré...»

M. Fournier: C'est, après les mots «y compris», «malgré...» O.K.

M. Trudel: Oui, «malgré...» Et cela, on se souviendra, là, c'est une demande d'ajustement qui est recommandée par la Commission d'accès à l'information. Je veux dire, ça allait sans le dire, mais la Commission aime mieux qu'on le dise.

Mme Denis (Lise): C'est ça.

Le Président (M. Beaumier): C'est bien. Alors, est-ce que l'amendement à l'article 13 est adopté?

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): Est-ce que l'article 13 est adopté?

M. Trudel: Adopté.

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): Alors, tel qu'amendé. Alors, nous allons à l'article 14.

M. Trudel: «Dans les 30 jours de la réception d'une recommandation formulée à son attention par le Protecteur des usagers, l'établissement ou, selon le cas, la régie régionale, la plus haute autorité de l'organisme, de la ressource, de la société ou toute autre personne visée par cette recommandation, doit informer par écrit le Protecteur des usagers de même que le plaignant des suites qu'il entend donner à cette recommandation et, s'il n'entend pas y donner suite, les informer du motif justifiant sa décision.»

À l'article 14, on va remplacer, par amendement, dans les troisième et quatrième lignes de l'article 14 du projet de loi, les mots « de la société... » par les mots « de la société ou encore », « ou de la société ou encore » les autres parties, là, qui sont énumérées.

Alors, le fondement de l'article, M. le Président, c'est la recommandation... La recommandation du Protecteur est faite, elle est envoyée à l'établissement puis l'établissement a 30 jours pour répondre, pour indiquer ce qu'il fait avec. On se souviendra que ce n'est pas une personne qui a des pouvoirs d'ordonner, c'est en termes de recommandation. Cependant, si je me souviens des chiffres, au-delà de 90 % des recommandations du Protecteur sont suivies par l'établissement, et cela n'exclut jamais la troisième responsabilité, au niveau du Protecteur, de toujours rechercher un règlement. Il pourrait donc recevoir la réponse, et ça ne veut pas dire qu'il se tient beat avec cette réponse. Il pourra continuer à intervenir avec son diagnostic, sa décision auprès de l'établissement pour chercher un règlement, disons, dans les cas où cela ne correspond pas d'évidence à la décision et pour tâcher que l'établissement s'y conforme.

Le Président (M. Beaumier): Merci. M. le député de Dubuc.

M. Côté (Dubuc): Oui. Une question, M. le Président, merci. Lorsque vous réferez, M. le ministre, à « la plus haute autorité de l'organisme », est-ce que c'est... Quand vous parlez d'organisme, ça peut être quoi? Un CLSC ou...

M. Trudel: Ça peut aussi être un organisme communautaire parce que...

M. Côté (Dubuc): Un organisme communautaire?

M. Trudel: Ça pourrait être ça aussi.

M. Côté (Dubuc): Mais, quand on parle de « la plus haute autorité », est-ce qu'on réfère au conseil d'administration ou à la direction générale?

M. Trudel: On réfère au conseil d'administration, je pense.

M. Côté (Dubuc): Merci.

M. Fournier: ...est-ce que c'est précisé ailleurs dans le texte que « la plus haute autorité » signifie le conseil d'administration ou on infère ça d'une loi d'interprétation quelconque?

(Consultation)

M. Trudel: Pas dans ces textes-là. « La plus haute autorité », de mémoire, je pense que c'est dans la loi sur la santé et les services sociaux qu'on retrouve une...

M. Bourbonnais (Pierre): C'est une notion qui...

M. Fournier: Qui n'est pas définie? Prenez le micro...

(Consultation)

Le Président (M. Beaumier): Oui. Alors, monsieur...

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

Le Président (M. Beaumier): M. Bourbonnais. Oui, bonjour. Allez-y.

M. Bourbonnais (Pierre): La notion de plus haute autorité, c'est une notion qu'on retrouve dans un certain nombre de lois, notamment la Loi sur l'accès, où on réfère à la plus haute autorité. Alors, selon le contexte, ça réfère généralement effectivement au conseil d'administration, dans le cas d'une corporation. Dans d'autres cas, ça peut être le propriétaire d'une ressource, par exemple. Alors, c'est une notion générale. Il n'y a pas d'identification, il n'y a pas de définition, mais ça vise celle qui répond généralement de l'ensemble des services.

• (16 h 30) •

M. Trudel: Tout en indiquant que la plus haute autorité de l'organisme, de l'établissement, de la société a par ailleurs un officier principal qui exécute les décisions du conseil d'administration et qui a la responsabilité de faire appliquer les décisions et d'en rendre compte au conseil d'administration. Alors, « la plus haute autorité » réfère aussi à cela. Le conseil d'administration met son officier principal en plus haute autorité chargé d'exécuter les décisions du conseil d'administration, ça fait que ça permet d'en référer, bien sûr, au plan de la gestion, généralement au directeur général ou à la personne qui a été désignée par le directeur général mais de toujours s'assurer que, s'il n'y avait pas satisfaction au niveau du redressement, on puisse s'adresser formellement à la plus haute autorité, qui est le conseil d'administration.

M. Fournier: Puis j'accepte la réponse. Mais, dans les communications que la Commissaire aux plaintes ou éventuellement le Protecteur des usagers fait ou ferait avec ces organismes qui oeuvrent dans le périmètre santé, est-ce que vous avez des explications que vous leur donnez? Parce qu'on sait comment ça fonctionne, hein? Le conseil d'administration, c'est des gens qui travaillaient fort à d'autres choses, qui sont bénévoles, qui viennent faire un tour une fois de temps en temps, puis c'est le DG qui prend toutes les décisions. Puis, à un moment donné, ça leur arrive en plein front, puis quelqu'un se plaint, puis ils se disent: Oui, mais comment ça se fait qu'on ramasse ça? Puis il y a des gens qui hésitent à aller sur des conseils d'administration de peur de ramasser le tas par la suite. Moi, je ne veux pas faire des modifications, mais, dans les communications, est-ce qu'il y a quelque chose de prévu ou qui se fait déjà pour que les gens n'aient pas peur d'embarquer là-dedans à cause des coups comme ça?

Mme Denis (Lise): Il y a des choses qui se font déjà. Probablement qu'on devra, en plus, bonifier, là,

avec la loi. Mais il y a des choses qui se font déjà. C'est sûr que d'abord il y a habituellement quelqu'un qui s'occupe des plaintes, hein? Et il y a des échanges qui se font là souvent avec le directeur général aussi, de sorte que les gens savent à quoi s'attendre. Et, dans le fond, quand on... Là, il s'agit de la réponse que l'établissement nous donne sur une recommandation qu'on leur a faite. Des fois, cette réponse-là peut être signée par ce qui va devenir le commissaire local, mais le conseil en a été saisi. C'est pour ça aussi que c'est important que la loi indique qu'il faut que le conseil... que ce soit la plus haute autorité, O.K.? Ça peut être le commissaire local qui signe une lettre, mais il faut que le conseil en ait été saisi.

M. Fournier: O.K.

Le Président (M. Beaumier): Merci. Alors, est-ce que l'amendement à l'article 14 est adopté?

Des voix: Adopté.

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): Sur division. Est-ce que l'article 14 est adopté?

M. Fournier: Sur division.

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Beaumier): Tel qu'amendé. Alors, l'article 15.

M. Trudel: «Lorsque, après avoir fait une recommandation visée à l'article 14, le Protecteur des usagers juge qu'aucune suite satisfaisante n'a été donnée ou que le motif justifiant la décision de ne pas y donner suite ne le satisfait pas, il peut en aviser par écrit le ministre. S'il le juge à propos, il peut exposer le cas — aussi — dans son rapport annuel ou dans un rapport spécial à l'intention du ministre.»

M. le Président, il n'y a pas d'amendement.

Le Président (M. Beaumier): Ça me débalance un peu, mais...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Fournier: J'ai presque le goût d'en déposer un.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Fournier: Mais, comme je sais que mes chances de gagner ne sont pas très fortes...

M. Trudel: Et en faire une copie au porte-parole de l'opposition officielle?

M. Fournier: ...je ne le ferai pas. Mais dites-moi donc, lorsqu'un cas se présente comme celui-là, est-ce que, dans tous les cas, le Protecteur des usagers ne devrait pas en aviser le ministre?

Mme Denis (Lise): ...

M. Fournier: Il s'agit d'une matière où il y a eu plainte, il y a eu demande de redressement de la part... J'imagine, donc, que c'était sérieux. Le Protecteur des usagers dit: Je veux qu'il y ait un redressement. Il s'aperçoit qu'il n'y a pas de redressement. Est-ce qu'il ne devrait pas en parler à quelqu'un?

Mme Denis (Lise): Possiblement. Oups! Excusez.

M. Trudel: Non, non. Allez-y, allez-y, on va voir si ça fait l'affaire. Allez-y, allez-y.

M. Fournier: Profitez de votre marge de manœuvre. Élargissez-la.

Mme Denis (Lise): Ha, ha, ha! Possiblement. D'ailleurs, probablement que, dans la majorité des cas, le ministre en sera informé. Mais j'imagine qu'on peut aussi faire face à des situations où il y a d'autres démarches qui peuvent être faites, des démarches directement auprès de l'établissement. Il y a des démarches où il y a des changements dans l'établissement qui font que, bon, on peut...

Mais c'est clair que, dès qu'il y a une situation sur laquelle l'établissement... Si c'est de la mauvaise volonté, si c'est, je dirais, un refus — hein, parce que, jusqu'à un certain point, c'est de ça dont il s'agit — le ministre devrait en être informé et saisi. S'il s'agit d'une situation qui est en mouvement, qui est en changement, bien là je pense qu'on peut essayer de travailler ça avec l'établissement. Je pense que c'est pour ça qu'il n'y a pas automatiquement un recours au ministre.

M. Trudel: D'où l'utilité, M. le Président, de l'amendement 10.1 que nous avons fait tantôt. C'est parce que, dans ces cas-là, il faudrait en saisir la régie régionale de la santé et des services sociaux, pas comme recours. C'est parce qu'ils sont responsables des plans régionaux d'organisation de services, et, s'il y a matière à redressement dans la décision du Protecteur, eh bien, les régies régionales, comme le porte-parole de l'opposition le sait, sont pleinement autonomes en pareille matière, ont beaucoup de marge de manœuvre et ont la pleine responsabilité. Non, mais, sur le plan du fonctionnement, sur le plan du fonctionnement, il faut vraiment que la régie régionale prenne ses responsabilités à cet égard-là.

Le Président (M. Beaumier): Merci beaucoup. Est-ce que l'article 15 est adopté?

Des voix: Adopté.

M. Fournier: Sur division.

Conformité du traitement des plaintes

Le Président (M. Beaumier): Adopté. L'article 16. M. le ministre.

M. Trudel: La section II, la conformité du traitement des plaintes: «Un établissement ou une régie régionale doit transmettre au Protecteur des usagers, sur

demande, la procédure d'examen des plaintes établie par le conseil d'administration», pour les cas qui ont été évoqués, où la régie régionale est responsable. Il n'y a pas d'amendement, M. le Président.

Le Président (M. Beaumier): Merci, M. le ministre. Alors, pas d'autres interventions? Alors, est-ce que l'article 16 est adopté?

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): Sur division. L'article 17.

M. Trudel: «Dans l'exercice de ses fonctions, le Protecteur des usagers s'assure que le traitement accordé à l'examen des plaintes qui sont adressées à un établissement ou à une régie régionale est conforme à la loi.

«Il peut recommander au conseil d'administration d'un établissement ou d'une régie régionale toute mesure corrective de nature à assurer cette conformité.

«Dans les 30 jours de la réception d'une recommandation d'une mesure corrective formulée par le Protecteur des usagers, l'établissement ou, selon le cas, la régie régionale, doit informer par écrit le Protecteur des usagers des suites qu'il entend lui donner et, s'il n'entend pas y donner suite, l'informer du motif justifiant sa décision.»

Et je propose l'amendement suivant: Le Protecteur des usagers... Pardon. Remplacer le premier alinéa par le suivant:

«Le Protecteur des usagers s'assure que les établissements et les régies régionales établissent et appliquent une procédure d'examen des plaintes conformément aux dispositions des articles 29 à 69 de la loi sur les services de santé et les services sociaux.»

Alors, c'est une mesure de concordance avec la loi sur la santé et les services sociaux.

Le Président (M. Beaumier): Merci bien. Il n'y a pas d'autres interventions? Alors, est-ce que l'article... Oui? Est-ce que l'amendement à l'article 17 est adopté?

Des voix: Adopté.

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): Sur division. Est-ce que l'article 17, tel qu'amendé, est adopté?

Des voix: Adopté.

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): Alors, nous sommes rendus à l'article 18.

M. Trudel: Article 18. M. le Président: «Le Protecteur des usagers doit faire état, au moins une fois par année, dans le rapport qu'il transmet au ministre en vertu de l'article 36, de la nature des mesures correctives qu'il a recommandées aux établissements ou aux régies régionales au cours de l'année afin d'assurer que le

traitement des plaintes qui leur sont adressées est conforme à la loi.

«Il doit également identifier tout établissement ou toute régie régionale qui n'entend pas donner suite à une mesure corrective qu'il a recommandée.»

Et ça, ça donne suite en particulier aux commentaires de l'Association des hôpitaux du Québec pour s'assurer évidemment que l'on puisse intervenir auprès des établissements et du niveau régional de planification et d'organisation de services.

Le Président (M. Beaumier): Merci.

M. Fournier: Je sais qu'à l'article 26 notamment on parle de rendre publiques certaines recommandations, là, et on vise alors les articles 15, 24 ou 25. Je n'ai pas vu... Où, dans le texte, est-ce qu'on pourrait — dans le texte de loi, à ce moment-là — voir tout au moins la possibilité de rendre public ce qui sera offert au ministre, là, dans le rapport qu'il transmet au ministre? Peut-être, c'est l'article 36, remarquez bien, là. Juste savoir, est-ce...

M. Trudel: À l'article 26.

M. Fournier: À 26? Bien, à 26, on parle des avis qui sont en application des articles 15, 24 ou 25 et, donc, pas de 18.

(Consultation)

M. Trudel: J'essaie de le retrouver. Je vais essayer de le retrouver, mais, M. le Président, on réfère à l'article 36. Ce qu'on dit, c'est: Indiquer dans le rapport annuel au ministre...

Mme Denis (Lise): Oui, c'est ça.

M. Trudel: Hein? Indiquer dans le rapport les mesures correctives qu'on a recommandées à des établissements puis ceux qui n'y ont pas donné suite.

M. Fournier: «Dans le rapport annuel...» «De faire état [...] dans le rapport qu'il transmet...» Donc, c'est dans le rapport annuel. Les «mesures». O.K.

M. Trudel: Ça va?

M. Fournier: Le rapport annuel nous dit, bien sûr, là...

M. Trudel: C'est pas à l'égard de certaines dispositions particulières.

M. Fournier: À un moment donné, il y a une disposition pour rendre public le rapport annuel.

M. Trudel: Voilà.

M. Fournier: C'est juste pour savoir le... C'est le 37. O.K. C'est beau.

Le Président (M. Beaumier): C'est beau? Alors, l'article 18 est adopté?

Des voix: Adopté.

M. Fournier: Sur division.

Intervention

Le Président (M. Beaumier): Sur division. L'article 19.

M. Trudel: Le chapitre IV de cette loi, M. le Président. «Le Protecteur des usagers peut intervenir de sa propre initiative s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé ou peut vraisemblablement l'être, par l'acte ou l'omission :

● (16 h 40) ●

«1° de tout établissement ou de tout organisme, ressource, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de certains services ;

«3° de toute régie régionale, de tout organisme, ressource, société ou personne dont les services peuvent faire l'objet d'une plainte en vertu de l'article 58 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ;

«3° de la Corporation d'urgences-santé de Montréal Métropolitain dans la prestation des services pré-hospitaliers d'urgence;

«4° le cas échéant, de toute personne qui travaille ou exerce sa profession pour le compte d'une instance mentionnée aux paragraphes 1°, 2° ou 3°.

«Le Protecteur des usagers n'intervient à l'égard d'un acte ou d'une omission d'une instance visée au premier alinéa que lorsqu'il juge que l'exercice du recours prévu à la section I ou, selon le cas, à la section III du chapitre III du titre II de la partie I de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, risque d'être vraisemblablement compromis, est inutile ou illusoire, soit en raison d'un danger de représailles envers la personne ou le groupe de personnes concernées, soit en raison d'un contexte de vulnérabilité particulière ou d'une situation d'abandon de la clientèle ciblée, soit enfin dans tout autre cas prévu à la procédure d'intervention qu'il établit en vertu de l'article 21 et qui justifie une intervention immédiate de sa part, notamment sur des questions mettant en cause la protection des usagers, la reconnaissance et le respect de leurs droits.

«Rien dans le présent article ne doit être interprété comme conférant au Protecteur des usagers une compétence sur le contrôle ou l'appréciation de la qualité des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques posés dans un centre exploité par un établissement.»

Alors, on donne suite, là, à une suggestion du Barreau du Québec, et, pour y donner suite, on va ajouter un amendement à cet article 19:

1° d'insérer, dans la troisième ligne du premier alinéa de l'article 19, après le mot «lésé», les mots «dans ses droits»;

2° remplacer, dans le texte anglais du deuxième alinéa, les mots «attitude of resignation», par les mots «abandonment»;

3° remplacer, dans les huitième et les neuvième lignes du deuxième alinéa de l'article 19, les mots «prévu à la procédure d'intervention qu'il établit en vertu de l'article 21 et qui» par les mots «qui, à son avis,» etc.

L'essentiel et le fondement de l'article. M. le Président, là, on fait dans le droit nouveau. Là, on fait dans le droit nouveau, c'est-à-dire le pouvoir d'initiative du Protecteur des usagers lorsqu'il a des raisons... qu'il est raisonnable de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques ont été lésées ou peuvent vraisemblablement l'être par l'acte ou l'omission.

Alors, ça veut dire que, par toute sorte d'informations qui lui parviennent, toute sorte de... toute espèce de type de signalements — on ne se mêlera pas avec des signalements à la protection de la jeunesse — toute autre espèce de signes qui lui sont manifestés par quiconque et tout autre moyen par lequel il peut apercevoir ces signes, bien, le Protecteur pourrait décider, donc, de sa propre initiative, d'intervenir et, là, d'examiner, de faire enquête, possiblement de chercher règlement et aussi d'exercer toutes les autres responsabilités et pouvoirs qui lui sont dévolus, y compris de le signaler, par exemple, bien sûr, dans son rapport annuel. Et on imagine facilement que, si le pouvoir d'initiative est exercé, il va être signalé à toutes fins utiles toujours dans le rapport annuel au ministre, puisque le pouvoir d'initiative, il concerne plusieurs personnes, et il va de soi que c'est de l'intérêt général.

C'était très, très important, M. le Président, parce que — on va donner cette simple explication, je le mentionnais à l'Assemblée nationale il y a quelques minutes, là — il y a un allongement remarquable de la vie des Québécois et des Québécoises. Non seulement les personnes en vieillissement sont plus nombreuses au Québec à cause de notre courbe démographique — c'est ce qui s'est passé après la guerre — mais aussi parce que, dans ce contingent de personnes, il y a un taux de départition qui est de plus en plus faible. C'est la bonne nouvelle, ça. C'est une bonne nouvelle. On vit plus longtemps, on vit plus longtemps en bonne santé et on vit plus longtemps en bonne santé cependant en requérant, on l'imagine bien, des services d'accompagnement qui sont inversement proportionnels à l'autonomie de la personne.

Alors, ça signifie que de plus en plus de personnes, par exemple, sur les 850 000 personnes âgées du Québec, de plus en plus de ces personnes vont requérir ou ont besoin de services d'accompagnement par des établissements, des organismes, des sociétés, etc., qui sont sous la responsabilité du Protecteur du citoyen. Mais, en même temps, cette catégorie du près de 1 million de personnes, plus elles avancent en âge, ces personnes, plus leur degré de vulnérabilité s'élève. On le comprend facilement. C'est toujours en rapport avec l'autonomie, les capacités. Alors, ça impute une responsabilité spécifique.

Et on pourrait même ajouter probablement — nous avons des signes de cela — probablement aussi que la capacité de porter plainte elles-mêmes est elle aussi réduite et se réduit de par la capacité des personnes. Bien, si le Protecteur veut protéger non seulement les droits, mais les conditions de ces personnes quand elles reçoivent des services, etc., il faut donner cette capacité de... pour contrer en quelque sorte la vulnérabilité à laquelle sont soumis, entre guillemets, hein... la vulnérabilité qui est un attribut qui se développe et croît avec l'âge, alors d'où ce pouvoir d'initiative

au Protecteur des droits des usagers en santé et services sociaux.

Le Président (M. Beaumier): Merci bien. M. le député de Châteauguay.

M. Fournier: Je dois avouer que ce n'est pas si aisé. D'abord, je tiens à souligner que je pense bien que l'article s'améliore déjà par l'amendement qui a été amené à l'article 7, lorsqu'on a enlevé le mot «exceptionnellement». Je pense que ça a déjà été une bonne amélioration. Mais je cherche à comprendre le cadre où le Protecteur agit. Parce qu'on y va à la négative. Bien, on donne le pouvoir d'agir, après ça on dit qu'il n'intervient que dans... Il a donc une balise, il y a une contrainte qui est faite. J'essaie de le voir.

D'abord, l'intervention ne peut se présenter que lorsqu'il y a un risque que la plainte, j'imagine, là... Attendez un petit peu. «Le Protecteur [...] n'intervient à l'égard d'un acte ou d'une omission d'une instance visée [...] que lorsqu'il juge que l'exercice du recours [...] — donc la plainte, là — risque d'être vraisemblablement compromis, est inutile ou illusoire.» Ça, c'est la raison. Et là, après ça, on explique, on donne des exemples de ce qui pourrait arriver pour qu'on soit dans un cas où le recours serait compromis, inutile ou illusoire. Alors, on a: soit en raison d'un danger de représailles, soit en raison d'un contexte de vulnérabilité ou d'abandon, soit enfin dans tous les autres cas prévus à la procédure qui est émise en vertu de l'article 21.

Alors, j'aurais une première question, qui est de me dire... Et j'ai bien vu qu'à 21 le Protecteur a la possibilité d'établir une procédure d'intervention. Je ne sais pas si mon expression est bonne, là, mais ce n'est pas la règle de ejusdem generis qui nous permet de comprendre que la dernière partie doit se comprendre en lisant les exemples antérieurs qui sont donnés, qui sont excessivement limitatifs, là. Je ne pense pas que 21 va pouvoir ouvrir l'intervention beaucoup plus largement qu'ils sont prévus à l'article 19. Et, auquel cas, quelle est la raison qui nous amène à baliser le pouvoir d'intervention du Protecteur de l'usager? Pourquoi on le limite à ces cas où le recours a un risque d'être vraisemblablement compromis, voire inutile ou illusoire? Pourquoi son pouvoir d'intervention ne pourrait pas être plus étendu? Pourquoi faut-il le contraindre, finalement?

M. Trudel: Bien, ça, on a eu des remarques du Barreau là-dessus. On a eu des remarques du Barreau là-dessus — parce qu'on les consulte par après — et ils nous ont indiqué qu'il fallait préciser en quelque sorte, éviter une interprétation restrictive du terme «lésé» ou abusif du terme «lésé» et qu'il valait mieux donner des balises pour situer dans quel cadre cela allait se présenter. Il y a peut-être d'autres explications de nature juridique, là, Me Bourbonnais ou madame, Mme la Commissaire.

Le Président (M. Beaumier): Mme Denis.

• (16 h 50) •

Mme Denis (Lise): Peut-être juste en complément indiquer que l'idée du deuxième amendement, qui est de remplacer «dans tout autre cas prévu à la procédure d'intervention» par «dans tout autre cas qui, à son

avis, justifie une intervention», ça vient déjà élargir un petit peu cette...

M. Fournier: Juste me le redonner comme il faut, parce que je n'avais pas pris le... «Soit enfin dans tout autre cas», c'est là qu'on change, là?

Mme Denis (Lise): Oui. Au lieu de dire «dans tout autre cas prévu à la procédure d'intervention», on dit «dans tout autre cas qui, à son avis, justifie une intervention immédiate». Je dirais que la provision précédente, quand on y va par la négative, est aussi, comment je dirais, en conséquence du fait que le premier exercice au niveau du régime de plaintes, c'est l'exercice de l'examen des plaintes. Je pense que c'est beaucoup plus à ça que ça réfère. Et, donc, les gens qui ne peuvent pas se plaindre, comme l'indiquait M. Trudel, le ministre, les gens qui ne peuvent pas se plaindre et les gens où il y a une justification d'intervention immédiate à partir d'un signalement, eux déclenchent l'intervention du Protecteur des usagers.

M. Fournier: Et même cette deuxième partie, l'intervention qui... ou se justifie, selon l'avis de... qui justifie une intervention, ça va se faire dans le cadre où le recours risque d'être passablement compromis, est inutile ou illusoire. Peu important les raisons, c'est: l'intervention n'interviendra que lorsque le recours risque, à ce moment-là, de...

M. Trudel: Voilà, d'être inutile ou illusoire. Écoutez, c'est ça. En fait, on dirait c'est quasiment la clause personnes âgées en perte d'autonomie. Beaucoup d'établissements, par exemple, beaucoup d'établissements, en termes d'accueil des personnes âgées... Je vais citer un cas au hasard, M. le député de Champlain. Au centre Cloutier-Durivage, au Cap-de-la-Madeleine, la durée de moyenne de séjour des personnes en centre d'accueil en hébergement de longue durée est de 18 mois, de 18 mois. Alors, imaginons une plainte d'une personne qui est là depuis un an — la moyenne est de 18 mois — et que le Protecteur s'aperçoit que, là, compte tenu du délai requis pour examiner la plainte, de la correction plus immédiate qui devrait être apportée, bien, ça justifierait d'agir de son initiative. Ou encore on lui signale qu'une personne est dans telle condition et puis que ça risque d'être compromis, vraisemblablement compromis, inutile ou illusoire, qu'on ne pourra en arriver à une correction utile parce que ça serait la fin de vie de la personne. Alors là, pour avoir l'initiative, le Protecteur pourrait agir immédiatement.

M. Fournier: Outre le fait que je trouve que c'est restrictif, je me demande pourquoi on a besoin de mettre cette balise-là. À mon avis, si on gardait le premier alinéa introductif, là, «peut intervenir [...] s'il a des motifs [...] de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé», on va jusqu'à 4°, il me semble que le portrait est mis, à ce moment-là, et je ne pense pas qu'on ait besoin d'aller mettre cette balise-là. Je respecte l'opinion contraire, mais je continue de penser que cette contrainte-là est inutile.

Le Président (M. Beaumier): Merci. Alors, est-ce que l'amendement à l'article 19 est adopté?

M. Trudel: Adopté.

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): Sur division. Est-ce que l'article 19, tel qu'amendé, est adopté?

M. Fournier: Sur division.

Une voix: Adopté.

Le Président (M. Beaumier): Sur division. Article 20.

M. Trudel: «Lorsque le Protecteur des usagers juge à propos d'intervenir, il doit informer la plus haute autorité de l'instance concernée de sa décision d'intervenir ainsi que de l'acte ou de l'omission faisant l'objet de son intervention et des faits ou motifs qui la justifie.

«L'instance concernée doit collaborer à l'intervention du Protecteur des usagers. Lors de l'intervention, elle doit être invitée à présenter ses observations.»

En somme, on avertit le concerné, l'établissement.

Le Président (M. Beaumier): C'est bien. Alors, est-ce que l'article 20 est adopté?

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): L'article 21.

M. Trudel: «L'intervention du Protecteur des usagers est conduite privément, selon un mode contradictoire, conformément à une procédure d'intervention qu'il établit.

«Les articles 9, 13 et 27 à 35 s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, à cette intervention.»

Avec l'amendement suivant:

1° Remplacer, dans les première et deuxième lignes du premier alinéa de l'article 21, les mots «privément, selon un mode non contradictoire,» par les mots «avec équité»;

2° remplacer, dans la première ligne du deuxième alinéa, le nombre «35» par le nombre «34»; et

3° remplacer, dans le texte anglais du deuxième alinéa, les mots «apply the intervention» par les mots «apply to the intervention».

Le Président (M. Beaumier): Est-ce qu'il y a des... M. le ministre.

M. Trudel: Je m'excuse. Oui. Bien, on revient avec 21.1 tantôt, pour l'autre amendement. Ah! Je peux donner 21.1 aussi, si vous voulez.

Le Président (M. Beaumier): On va procéder... Alors, est-ce que l'amendement à l'article 21 est adopté?

Des voix: Adopté.

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): Est-ce que l'article 21, tel qu'amendé, est adopté?

M. Fournier: Sur division.

M. Trudel: Adopté. J'ajouterai l'article 21.1: Insérer, après l'article 21 du projet de loi, l'article suivant:

«21.1. Dès qu'il est informé de la présence d'une personne représentée par le Curateur public nommé en vertu de la Loi sur le Curateur public (L.R.Q., chapitre C-81) dans une installation maintenue par une instance qui fait l'objet d'une intervention effectuée conformément au présent chapitre, le Protecteur des usagers en avise le Curateur public.»

Bon, parce que là comprend que cette initiative... Bien, on informe l'établissement, mais ce serait une bonne idée d'intervenir. Celui qui agit pour la personne, c'est le Curateur public, là, le cas échéant, ici.

Le Président (M. Beaumier): Alors, est-ce que l'amendement insérant un nouvel article 21.1 est adopté?

M. Trudel: Adopté.

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): Alors, article 22.

M. Trudel: «Le Protecteur des usagers doit communiquer sans retard ses conclusions motivées à l'instance concernée, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations. Il peut également les communiquer à la personne ou à chacune des personnes pour la protection de laquelle il est intervenu.»

On va remplacer, M. le Président, par un amendement: Remplacer l'article 22 au complet par le suivant:

«Le Protecteur des usagers doit communiquer sans retard un rapport d'intervention à l'instance concernée, accompagné, le cas échéant, de ses recommandations. Il peut également le communiquer à la personne ou à chacune des personnes pour la protection de laquelle il est intervenu ainsi que toute autre personne intéressée, y compris le Curateur public.»

On comprendra qu'il y a ici une amélioration sensible au niveau de la langue française et qu'on y inclut également le Curateur public en termes de nécessité de l'informer.

Le Président (M. Beaumier): Bien. M. le député de Châteauguay.

M. Fournier: Pourquoi le «peut» et pas le «doit»? C'est parce qu'il y a un «doit» pour l'instance, mais il n'y a pas de «doit» pour celui qui a subi les problèmes ou même pour le Curateur. Même le Curateur, c'est un «peut».

M. Trudel: Non, c'est «doit», je pense.

Mme Denis (Lise): Ça devrait être «doit».

M. Trudel: J'ai mal lu.

M. Fournier: Non. Bien, non.

M. Trudel: J'ai mal lu. C'est il «doit».

M. Fournier: On a beaucoup de clins d'oeil, mais, eux autres, ils ne les voient pas, les clins d'oeil. Ha, ha, ha!

M. Trudel: C'est il «doit», parce que, si on veut être en concordance: «Il doit également le communiquer à la personne ou à chacune des personnes pour la protection de laquelle il est intervenu ainsi qu'à toute autre personne intéressée, y compris le Curateur public.» On ne fait pas d'erreur juridique, maître?

● (17 heures) ●

M. Fournier: Parce que, initialement, ce n'était pas ça, l'objectif, hein?

(Consultation)

M. Trudel: Est-ce qu'on pourrait suspendre l'article 22 parce qu'on va procéder à sa réécriture? Parce que, regardez, je vais donner l'esprit. L'esprit, c'est, oui, il faut que ce soit «doit» transmettre sans retard son rapport à l'instance concernée et au Curateur, mais il «peut» communiquer à d'autres personnes, d'autres personnes ou à chacune des personnes pour la protection de laquelle il est intervenu ainsi qu'à toute autre personne intéressée. Parce que, bon, on va prendre un exemple tout à fait au hasard, là, évidemment, encore: une personne, une plainte ou une initiative du Protecteur à l'égard de quelqu'un qui vit au foyer Saint-Georges, au centre-ville de Montréal. Et ça voudrait dire que ça concernerait peut-être toutes les personnes qui sont là. Il faudrait qu'il transmette à 246 personnes ses conclusions si on lui faisait devoir de communiquer. Alors, le Protecteur doit avoir l'incitatif de communiquer, disons, à des personnes intéressées autour des personnes ou d'un étage, par exemple, le résultat, mais lui en faire rigueur, je pense qu'on ajouterait à la bureaucratie. Mais, en ce qui concerne le Curateur public... Donc, il faudra introduire le Curateur public dans la première phrase et mentionner «peut» également le communiquer à d'autres personnes si c'est utile à l'intervention.

M. Fournier: Je comprends qu'on suspend puis il y aura une rédaction qui...

Le Président (M. Beaumier): Nous suspendons à la fois l'article et l'amendement.

M. Fournier: Oui, d'accord.

M. Trudel: Même que je pense que, pendant qu'on... Je pense que c'est déjà fait.

M. Fournier: Juste pour terminer mon point, peut-être qu'on ne le suspendra pas longtemps, mais je comprends le «doit» pour l'instance, je comprends le «doit» pour le Curateur. Et, pour la même raison qu'il y a un «doit» pour le Curateur, exactement la même raison

nous amène à un «doit» pour chacune des personnes ou groupe de personnes, soit-il 2 000, parce que ce sont les premiers concernés. Et je pense que le «peut» n'est pas issu du nombre de personnes qui auraient affaire, mais parfois de l'incapacité de la personne qui recevrait un avis de le recevoir valablement. Alors, dans ce cas-là, ce serait un «doit» lorsque impossible — il faut trouver un moyen de le dire, là — à moins d'incapacité du bénéficiaire ou du bénéficiaire de comprendre la note. Je pense que c'est ça qui était visé.

Parce que, si c'est «doit» pour le Curateur, le Curateur, on lui doit à lui parce qu'il est représentant d'une personne inapte à recevoir l'avis, pour la même logique qu'on veut que chacune des personnes qui devrait être... qui sont intéressées devraient être avisées, il faut les aviser. Ça, c'est un «doit». Je comprends qu'il peut y avoir des cas où la personne qu'on avise, on l'avise pour rien. Alors, peut-être que le «doit», c'est aviser les gens ou les personnes qui les ont représentés, ou aptes à les représenter, ou «whatsoever», là. Je pense que la réflexion pourrait continuer pour bien l'encadrer.

M. Trudel: On suspend l'article parce que... Oui, si on le fait pour le Curateur public, qui représente les personnes, bien, a fortiori, les personnes qui, elles-mêmes, ne sont pas en situation de curatelle doivent être informées. Alors, on l'écrit. Puis, pour les autres, c'est «peut».

M. Fournier: On y reviendra, on y reviendra.

Le Président (M. Beaumier): O.K. Alors, nous suspendons article et amendement. Alors, l'article 23.

M. Trudel: «Dans les 30 jours de la réception d'une recommandation formulée à son attention par le Protecteur des usagers, l'instance concernée doit informer par écrit le Protecteur des usagers des suites qu'il entend donner à cette recommandation et, s'il n'entend pas y donner suite, l'informer du motif justifiant sa décision.»

Alors, c'est comme on dit communément, mut. mut., mutatis mutandis, avec l'autre article que nous avons adopté à l'égard du traitement d'une plainte.

Nous allons proposer un amendement, M. le Président, de remplacer, dans la troisième ligne de l'article 23, le mot «il» par le mot «elle» et remplacer, dans la quatrième ligne de cet article, les mots «s'il» par les mots «si elle».

Le Président (M. Beaumier): Bien.

M. Trudel: Parlant de l'instance.

M. Fournier: O.K.

Le Président (M. Beaumier): C'est bien. Alors, est-ce que l'amendement à l'article 23 est adopté?

M. Trudel: Adopté.

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): Sur division. Est-ce que l'article 23, tel qu'amendé, est adopté?

M. Trudel: Adopté.

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): Article 24.

M. Trudel: «Lorsque, après avoir fait une recommandation visée à l'article 23, le Protecteur des usagers juge qu'aucune suite satisfaisante n'a été donnée ou que le motif justifiant la décision de ne pas y donner suite ne le satisfait pas, il peut en aviser par écrit le ministre. S'il le juge à propos, il peut exposer le cas dans son rapport annuel ou dans un rapport spécial à l'intention du ministre.»

C'est la même chose que pour le traitement d'une plainte, mais dans le cas d'un pouvoir d'initiative.

Le Président (M. Beaumier): M. le député de Châteauguay.

M. Fournier: Bien entendu, lorsqu'on arrivera à l'article 26, M. le Président, qui vise l'article 24, entre autres, et 15 et 25, je proposerai que le Protecteur soit obligé de rendre public son... Je pense qu'à l'égard du 24, puisqu'il s'agit d'une intervention, il me semble que c'est un cas grave, important, il y aurait lieu que ce soit rendu public, qu'il y ait une obligation, pour ce qui est de 24. Je reviendrai sur 26 tantôt.

Le Président (M. Beaumier): Bien. Alors, est-ce que l'article 24 est adopté?

Une voix: Adopté.

Avis, recommandations et rapports

Le Président (M. Beaumier): L'article 25.

M. Trudel: «Le Protecteur des usagers peut, chaque fois qu'il l'estime nécessaire, donner son avis au ministre ou à toute instance visée à l'article 19 sur toute question reliée au respect des usagers et des droits et recours qui leurs sont reconnus en vertu du titre II de la partie I de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ainsi qu'à l'amélioration de la qualité des services à la population et, s'il y a lieu, recommander des mesures correctives appropriées.

«S'il le juge à propos, il peut exposer la situation dans son rapport annuel ou dans un rapport spécial à l'intention du ministre.

«Il peut, dans tout avis ou rapport qu'il formule, signaler nommément tout établissement ou toute régie régionale qui n'entend pas donner suite à une mesure corrective qu'il a recommandé.»

J'ajouterai, M. le Président, une proposition d'amendement: de remplacer, dans les quatrième et cinquième lignes du premier alinéa de l'article 25 du projet de loi, les mots «du titre II de la partie I de la Loi sur les services de santé et les services sociaux» par les mots «de la loi»; et

2° de remplacer, dans la première ligne du troisième alinéa de l'article 25, les mots «signaler nommément» par le mot «identifier».

Le Président (M. Beaumier): Bien. Est-ce qu'il y a des interventions? Ça va. Alors, est-ce que l'amendement à l'article 25 est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Beaumier): Et puis est-ce que l'article 25, tel qu'amendé, est...

M. Fournier: Sur division... Division, division.

Le Président (M. Beaumier): ...adopté? Oui, sur division. Article 26.

M. Trudel: «Le Protecteur des usagers peut rendre public tout avis, recommandation ou rapport qu'il formule en application des articles 15, 24 ou 25, trente jours après l'avoir transmis au ministre.»

Avec l'amendement suivant: Remplacer, dans la première ligne du deuxième alinéa...

Une voix: ...

M. Trudel: Pardon, pardon. J'ai pris de l'avance. J'ai pris de l'avance. M. le Président, une grande nouvelle, il n'y a pas d'amendement.

Le Président (M. Beaumier): Bon, bien, je ne suis pas payé à l'amendement de toute façon.

M. Trudel: Mais là je pense que vous allez peut-être devoir gagner votre salaire, parce que le porte-parole de l'opposition a annoncé, lui...

Le Président (M. Beaumier): C'est bien.

M. Fournier: Je vais vous déposer un amendement, puisque j'ai déjà expliqué pourquoi je l'apporterais. J'apporterais l'amendement suivant: Que le projet de loi n° 27 soit modifié par le remplacement, à l'article 26, du mot «peut» par le mot «doit».

M. Trudel: Sur l'amendement, M. le Président, si vous me permettez, bon, une question de fond, évidemment. On a nommé utilisé le verbe «peut» et de laisser ça à la discrétion du Protecteur des usagers principalement pour la raison suivante. Il y a beaucoup de gens qui craignent que, quand c'est rendu public... Ils ne veulent pas être identifiés, soit à l'établissement... ils ont peur des représailles. Ce n'est pas vrai dans tous les cas, là, mais il faut que ça soit... il faut qu'il y ait l'objet d'un... ça soit l'objet d'un jugement, ça, de rendre public l'avis ou pas parce que ça peut causer des préjudices. Même si ça ne cause pas de préjudice à une ou des personnes, ça peut porter préjudice au processus lui-même et à l'intention du processus.

Les gens vont dire: Ah! moi, j'ai vu ça, là; le Protecteur est intervenu dans telle situation, puis ça a donné lieu à un rapport spécial au ministre, puis ça a donné lieu à une publication, à être rendu public, puis finalement, bien, moi, comme on dit communément en langage populaire, ça m'a fait du trouble, ça m'a causé du trouble, ça fait que n'utilisez pas ça, là, parce que

ça... Puis je ne veux pas, je ne souhaite pas que la divulgation publique soit automatique.

Le raisonnement, il est vrai de le dire, ne vaut pas dans tous les cas. Ce ne serait pas la même chose de dire: Le Protecteur des usagers ne peut rendre public tout avis. Là, ce serait l'intention contraire. Je demanderais au porte-parole de l'opposition de mesurer ça, de soupeser ça. C'était l'intention du législateur, en tout cas. Puis c'est l'expérience qui nous a dit ça parce que... Je répète, en tout dernier lieu, là, la vulnérabilité s'élève, augmente dans la même proportion que l'âge des personnes et leur degré de perte d'autonomie — tous ces cas-là, par exemple.

● (17 h 10) ●

M. Fournier: Oui, je vais faire une réflexion là-dessus. Le «doit», en ce moment, s'impose à cause de la non-indépendance du Protecteur... Non, je n'essaie pas de ressortir l'indépendance. Dans la mesure où ils sont parties liées avec la partie ministérielle, l'autorité, l'agent serveur, l'agent payeur, lorsqu'on se met dans les souliers de l'opposition ou d'une partie tierce à l'extérieur qui regarde le système comment il fonctionne, il dit: Mini-malement, les communications qui se font, même si c'est entre parties liées, les communications qui se font entre le Protecteur de l'utilisateur et le ministre, il faut que quelqu'un les sache parce que, sinon, il n'y aura pas de reddition de comptes valable à l'égard de ce qui s'est fait. Et, s'il fallait que des bénéficiaires soient affectés, des usagers soient affectés par la publication d'informations, il faudrait voir. Je ne voudrais pas que la publication rende la vie plus difficile à l'utilisateur. Mais la vie plus dure à l'utilisateur, elle l'est dès le moment où la plainte est faite et qu'il y a une complication, parce qu'il y a une enquête qui est lancée ou, enfin, il y a une initiative qui est prise, ou, en tout cas, il y a un débat qui se lance — ...les mots puis les pouvoirs sont différents selon les articles, là — mais il y a quelque chose qui se passe dans la boîte où l'utilisateur se trouve. Ensuite, il y a un rapport qui est fait à l'administration, au ministre.

Je ne sais pas, j'ai de la difficulté, sauf exemples qui me seraient donnés — qu'il ne sera pas nécessaires de m'être donnés au micro — sauf exemples qui me permettraient de comprendre que la publication porte un préjudice additionnel à un préjudice qui existe déjà, à mon avis. Je ne suis pas sûr que de rendre public offre ce fardeau supplémentaire au bénéficiaire, alors que, le fardeau, il l'a déjà eu simplement parce qu'une plainte a été lancée. Juste par le fait que la plainte est lancée, il y a quelqu'un qui n'est pas content, il y a une représaille possible et... Bon.

Alors, l'autre aspect, l'autre côté, c'est que, si on veut s'assurer qu'il y a une réelle conséquence au travail du Protecteur de l'utilisateur, il faut qu'on rende publiques des choses. Est-ce que ça prend un rapport différent? Est-ce que c'est... Est-ce que, par rapport à des caractères nominatifs qui peuvent se retrouver dans certains rapports, soit à 15, 24 ou 25, il y a lieu que ce soit quelque chose d'autre? Ce que je cherche, ce que je recherche, dans le fond, c'est de m'assurer que le travail que le Protecteur de l'utilisateur fait ne reste pas en catimini. C'est ce que je cherche.

Puis je vais vous dire pourquoi je le cherche — je viens de m'en souvenir. La protectrice des usagers disait, dans *Le Soleil* du 12 juin...

Une voix: ...journée.

M. Fournier: Grosse journée. «L'indépendance ne tient pas qu'à la question de la nomination...

Une voix: ...

M. Fournier: ... — ça aide — mais plutôt à la capacité d'exercer son pouvoir d'initiative — tantôt, j'ai parlé des balises — de proposer des recommandations et de les rendre publiques. Je ne suis pas tout seul dans mon camp, là. Je comprends, je comprends qu'il y a peut-être... puis il y a lieu peut-être de réfléchir plus loin sur comment on rend public pour éviter qu'il y ait des conséquences. Pas de problème. Mais je me suis inspiré de la Commissaire aux plaintes, puis je me suis... En fait, je m'attendais à ce qu'elle dise: Ça a bien de l'allure! Ha, ha, ha!

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Trudel: ...vous voulez dire que ça prenait du sens dans le sens du pouvoir de rendre public et non pas de l'obligation. Et je le soumets respectueusement au député de l'opposition que peut-être nous pourrions atteindre l'objectif en indiquant que — une suggestion — il doit être indiqué dans son rapport annuel les avis qui ont été rendus en vertu des articles 15, 24 et 25, nommément, parce que là, à ce moment-là, c'est le ministre, l'imputable, le responsable qui sera interrogé par le public, par l'opposition sur le contenu. Parce que j'imagine que l'intention du porte-parole, ce n'est pas que le rapport soit rendu public lui-même et qu'éventuellement il y ait des préjudices évidemment, mais que soit clairement signalé qu'il y a eu un avis qui a été rendu à l'égard d'un élément relié à 15, 24 ou 25. Et même là ça ne concernerait que les avis que le Protecteur a choisis de ne pas rendre publics après 30 jours. Alors là la couche s'amincit, un, puis, deuxièmement, on lui ferait obligation de signaler dans son rapport annuel les avis qu'elle a pris, qu'elle a rendus au ministre et qui n'ont pas été rendus publics, puis le ministre s'organiserait avec sa responsabilité, son imputabilité. Puis, comme la recette, c'est toujours la transparence, alors... Non, mais je suggère ça sérieusement.

M. Fournier: Oui. Non, je comprends, je comprends, ça offre une difficulté. On connaît les délais que prennent les dépôts de rapports annuels puis d'en prendre connaissance. Et, je le dis, notamment, l'article 19 est touché là-dedans, c'est un article d'intervention. Et il me semble que... En tout cas, je pense encore que le «doit» devrait rester là, sous réserve qu'on me donne, par des exemples concrets — qu'on n'est pas obligé de me donner au micro — des exemples concrets que, en quelque part, on complique la vie de l'utilisateur lorsqu'on dit qu'on veut que soient rendus publics des éléments... Il y a eu une intervention. Bien, je pourrais-tu savoir pourquoi il y a eu une intervention, qu'est-ce qui se passe?

Quand le Protecteur de l'utilisateur considère qu'il y a lieu d'intervenir, qu'il se passe quelque chose, il faut que le monde le sache. Quand les établissements ne

répondent pas à des demandes de la protectrice de l'usager, bien, je pense qu'il ne faut pas que ça reste là, il ne faut pas que ça reste lettre morte. Et c'est là que «rendre public» ajoute une pression additionnelle qui force à l'action. Moi, j'en suis toujours là-dessus. C'est pas le ministre qui va me contredire, j'en suis certain. Puis c'est pas le seul ministre qui me contredirait, puis des ministres dans tous les secteurs d'intervention étatique, dans toutes les juridictions. Ça marche comme ça, un gouvernement, en démocratie. Le goût d'agir est un peu plus élevé lorsque la pression, elle-même, publique, la pression de la situation amène à, je dirais, une perte de points politiques. Ça fait comme ça en démocratie aussi, c'est des points qu'on gagne, qu'on perd. Et là on voit que le désir d'agir, il se manifeste d'une façon beaucoup plus grande.

Et on a affaire ici à quelque chose qui est important, c'est le droit que peut avoir un usager de voir son droit comblé. Puis le Protecteur est là, et il n'y a pas, dans sa pièce maîtresse, il n'y a pas d'engagement vis-à-vis la société qu'elle va leur dire. S'il y avait un degré d'indépendance, si c'était un protecteur de l'usager qui relevait de l'Assemblée nationale, je serais moins insistant sur le «doit». Mais, comme il y a un lien de dépendance, le «peut» m'arrête beaucoup. Ce n'est pas que je suis suspicieux, c'est que je suis dans l'opposition depuis trop longtemps et je sais comment ça fonctionne. On est obligé de courir après l'information, elle ne nous vient jamais toute seule, et il y a un désir de ne pas informer, puis pour une bonne raison: moins on donne de l'information, moins il y a de pression; moins il y a de pression, moins il y a de dérangement, moins il y a d'obligation d'agir.

Et de quoi je suis en train de parler? Je suis en train de parler de la notion d'imputabilité de reddition de comptes qui ne peut être vraie que lorsque les choses sont connues, sues et qu'après ça le débat s'installe. Si tu fais l'économie d'un débat en évitant que les choses soient connues, peut-on vraiment parler d'imputabilité? Moi, je ne pense pas. Alors, sous réserve, donc, d'une meilleure compréhension de ma part suite à des exemples qui me seraient donnés pour que je puisse dire que ça fait mal au monde qu'on rende public, je souhaite toujours que l'amendement soit reçu.

M. Trudel: Je suis toujours interrogatif et dubitatif sur... Parce que, souvent, ce n'est pas mesurable, mesurable — disons, on va employer le mot «représailles» ici — à court ou à moyen terme sur des personnes plus vulnérables, puis on n'a pas toujours la capacité de vérification de ça au quotidien. N'oubliez pas que, là, le Protecteur, il a autorité en termes de traitement de plaintes, par exemple, sur des organismes intermédiaires, les ressources intermédiaires, de type intermédiaire. Il ne pourrait pas aller surveiller ce qui se passe au quotidien dans un centre de... une famille d'accueil de moins de neuf personnes, là, pour des personnes âgées, en vertu de la règle et des lois.

● (17 h 20) ●

Je ne dis pas non plus, M. le Président, que l'argumentation du député est complètement dénuée de sens parce que... Je ne veux pas contribuer à sa propre argumentation, là, mais disons que, si le Protecteur a choisi de faire un avis spécifique, de son initiative,

comme on dit en langage populaire également, là, y a quelque chose là, hein, c'est parce qu'y a quelque chose là. Puis, si le Protecteur constatait qu'y a rien là, bien là, si y a rien là, y a vraiment rien là pour personne. Ce n'est pas une... Ce n'est pas dénué de sens, ça. Je sais que l'étude de ce projet de loi va aller très rapidement, mais ça me permet de réfléchir en même temps là-dessus. Je suspendrais aussi cet article-là... l'amendement puis je vais y réfléchir sur les impacts, sur les conséquences, là. Je veux avoir une attitude prudente, là, M. le Président.

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

M. Fournier: Je suis d'accord pour qu'on suspende et l'amendement et l'article. J'ajoute que je suis aussi souple à ce qu'on traite le «doit». On peut même prévoir une petite parenthèse: sous réserve du jugement à l'effet que ça causerait du tort, causerait préjudice à un usager... Là, effectivement, il y a un jugement de... Le jugement reste là. Je comprends que la contrainte, même si elle n'est pas très claire, il peut peut-être y avoir quelque chose. Puis je ne veux surtout pas que l'usager subisse les mauvais coups, ça fait que je ne veux pas ça. Mais là l'obligation avec une réserve, le Protecteur de l'usager va être obligé de vivre avec. Si jamais, on s'aperçoit, et ça, ça va être très rare qu'on puisse s'en apercevoir parce que ça se fait très fermé, mais, si on s'apercevait que le jugement avait été mal fait, bien là il y a quelqu'un qui va avoir à subir les contrecoups, là. Alors, je pense que le «doit» avec une réserve pourrait peut-être... Et puis c'est quelque chose à travailler, là. Je sais qu'on se revoit mardi, puis les jours à venir aussi, ça fait qu'il y a les autres articles qui pourront...

M. Trudel: Comme on va finir ça mardi, on va se... Nous, on va se dépêcher en fin de semaine pour travailler sur... Non?

M. Fournier: Je le souhaite, mais juste le lire, ça prend un certain temps.

M. Côté (Dubuc): M. le Président.

Le Président (M. Beaumier): M. le député de Dubuc.

M. Côté (Dubuc): Oui, j'aurais juste un petit commentaire. C'est qu'il faut, comme disait M. le ministre, être prudent, parce qu'un usager pourrait tenter, suite au dépôt de son cas public... pourrait dire: Écoutez, vous avez atteint à ma réputation. Ça peut amener certaines procédures. Il peut y avoir des choses qui peuvent être assez délicates dans ça. C'est pour ça que, moi, je suis d'accord pour qu'on suspende pour qu'on regarde davantage.

M. Trudel: On va le regarder. Le contentieux va regarder ça avec aussi le dernier commentaire qui a été fait de la part du porte-parole de l'opposition. Disons, en général, peut-être y placer une réserve: à moins de raisons motivées, hein, à moins de raisons motivées par le Protecteur ou genre... Je pense qu'on comprend bien, là. On a le sens.

M. Fournier: Disons qu'on se comprend, là. Les légistes peuvent trouver quelque chose.

M. Trudel: Très bien.

Dispositions diverses

Le Président (M. Beaumier): D'accord. Alors, nous suspendons à la fois l'article et l'amendement 26 pour aller à l'article 27.

M. Trudel: «Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne physique qui formule ou entend formuler une plainte en vertu de l'article 8 ou qui s'adresse autrement au Protecteur des usagers en vertu de la présente loi.

«Dès que le Protecteur des usagers en est informé, il doit intervenir sans délai.»

Et il y a une proposition d'amendement, de remplacer, dans la première ligne du deuxième alinéa, le mot «intervenir» par le mot «agir». Alors: «Dès que le Protecteur des usagers en est informé, il doit agir sans délai.» Ça rend pas mal plus clair, par ce verbe d'action, l'objectif recherché. Il ne faut jamais qu'il y ait représailles ou perception qu'il peut y avoir des représailles en pareil cas.

Le Président (M. Beaumier): M. le député de Châteauguay.

M. Fournier: Juste pour la compréhension future de ceux qui sont les spécialistes de l'interprétation de cette loi, est-ce qu'on fait le changement d'«intervenir» par «agir» parce que ça démontre un plus grand caractère d'intervention par l'action ou c'est parce qu'il y a un pouvoir, qui s'appelle le pouvoir d'intervention, au chapitre IV, et qu'on veut éviter que le mot «intervenir» fasse référence au pouvoir d'intervention?

M. Trudel: Je pense que c'est une interprétation qui est soutenable. C'est dans un souci de clarté, dans un souci de clarté, mais sans l'ombre d'un doute que la clarté s'allie à la fermeté.

M. Fournier: Mettons. Ha, ha, ha!

Le Président (M. Beaumier): C'est bien.

M. Trudel: Et là, il faut surtout remarquer, surtout remarquer, M. le Président, que c'est tout neuf. On introduit, donc, une disposition dans la loi pour dire au Protecteur: On doit agir lorsqu'il y a les situations lorsqu'on tente d'exercer, qu'on exerce des représailles. On sait tous très bien à quoi on fait référence, toujours aux personnes en perte d'autonomie en particulier.

Le Président (M. Beaumier): Bien. Alors, est-ce que l'amendement à l'article 27 est adopté?

Une voix: Adopté.

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): Est-ce que l'article 27, tel qu'amendé, est adopté?

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): Sur division. Alors, 28.

M. Trudel: «Aucune action civile ne peut être intentée en raison ou en conséquence d'une plainte formulée de bonne foi en vertu de la présente loi, quelles que soient les conclusions rendues par le Protecteur des usagers, non plus de la publication d'un avis ou d'un rapport du Protecteur des usagers en vertu de la présente loi ou de la publication, faite de bonne foi, d'un extrait ou d'un résumé d'un tel avis ou rapport.

«Rien dans la présente loi ne limite le droit d'une personne ou de ses ayants droit d'exercer un recours qui porte sur les mêmes faits que ceux formulés dans une plainte.»

Le Président (M. Beaumier): Ça va?

M. Fournier: Est-ce que c'est une disposition qui existe déjà?

Mme Denis (Lise): Non, c'est complètement nouveau.

M. Fournier: Pouvez-vous me l'expliquer un petit peu plus?

M. Trudel: Bien, l'explication... Je pense que le texte parle assez par lui-même. C'est-à-dire que ça ne peut pas donner naissance à un recours au civil, la publication, faite de bonne foi, ou... Comme conséquence, quelqu'un apporte une plainte puis ça donnerait naissance ou une prétention de recours civil, bien, on le... Ça ne pourrait pas donner naissance à un acte. Peut-être un autre maître de la loi pourrait-il ajouter des explications, peut-être.

M. Côté (Dubuc): Ça répond à la question que j'ai soulevée tout à l'heure.

M. Trudel: Oui, tout à fait.

Le Président (M. Beaumier): M. le député de Dubuc... Bien.

M. Fournier: Ce qui vous permet de concourir avec l'amendement que je proposais, si je comprends bien. Ha, ha, ha!

M. Trudel: L'article a été suspendu, M. le Président. Alors, c'est inutile de revenir. Adopté.

Le Président (M. Beaumier): Vous facilitez mon travail. Alors, est-ce que l'article 28 est adopté?

M. Trudel: Adopté.

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): Sur division. Article 29.

M. Trudel: «Le Protecteur des usagers, son mandataire visé à l'article 5 ou un membre de son personnel agissant dans l'exercice des pouvoirs du Protecteur des usagers ne peuvent être poursuivis en justice en raison d'omissions ou d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions.» L'immunité, M. le Président, l'immunité.

Le Président (M. Beaumier): C'est bien. Alors, est-ce que l'article 29 est adopté?

Une voix: Adopté.

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): Nous allons à l'article 30.

M. Trudel: «Sauf sur une question de compétence, aucun des recours extraordinaires prévus aux articles 834 à 846 du Code de procédure civile ne peut être exercé ni aucune injonction accordée contre les personnes visées à l'article 29 agissant en leur qualité officielle.» Voilà. C'est de la concordance avec les... Bien, de la concordance... C'est d'utiliser les pouvoirs du... les restrictions au Code civil.

Une voix: Adopté.

Le Président (M. Beaumier): Merci. Est-ce que l'article 30 est adopté?

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): Sur division. Alors, l'article 31.

M. Trudel: «Un juge de la Cour d'appel peut, sur requête, annuler sommairement tout bref et toute ordonnance ou injonction délivrés ou accordés à l'encontre des articles 29 ou 30.» Bien, évidemment, c'est la suite logique.

Le Président (M. Beaumier): C'est beau. Alors, est-ce que l'article 31 est adopté?

Des voix: Adopté.

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): Sur division. L'article 32.

M. Trudel: «Les réponses ou déclarations faites par une personne, dans le cadre de l'examen d'une plainte, et notamment tout renseignement ou document fourni de bonne foi par elle en réponse à une demande du Protecteur des usagers, d'un membre de son personnel agissant dans l'exercice des pouvoirs du Protecteur ou de son mandataire visé à l'article 5 ne peuvent être utilisées ni ne sont recevables à titre de

preuve contre cette personne devant une instance judiciaire ou quasi judiciaire, sauf dans le cas d'une audition devant une instance de l'établissement exerçant des fonctions quasi judiciaires ou d'une audience devant un comité de discipline de l'ordre professionnel dont elle est membre portant sur l'allégation selon laquelle cette personne a fait une réponse ou une déclaration qu'elle savait être fausse dans l'intention de tromper.»

On va proposer un amendement, M. le Président, de remplacer, dans les septième à douzième lignes de l'article 32 du projet de loi, les mots «quasi judiciaire, sauf dans le cas d'une audition devant une instance de l'établissement exerçant des fonctions quasi judiciaires ou d'une audience devant un comité de discipline de l'ordre professionnel dont elle est membre portant sur l'allégation selon laquelle cette personne a fait une réponse ou une déclaration qu'elle savait être fausse dans l'intention de tromper», par les mots suivants: «une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles». Aïe! c'est beaucoup plus simple, hein.

Le Président (M. Beaumier): C'est beau. Alors, est-ce que l'amendement à l'article 32 est adopté?

M. Fournier: Sur division.

M. Trudel: Adopté.

Le Président (M. Beaumier): Est-ce que l'article 32, tel qu'amendé, est adopté?

M. Fournier: Sur division.

M. Trudel: Adopté.

Le Président (M. Beaumier): Sur division. Merci. 33.

M. Trudel: «Malgré toute disposition incompatible d'une loi, le Protecteur des usagers, un membre de son personnel agissant dans l'exercice des pouvoirs du Protecteur des usagers ou son mandataire visé à l'article 5, ne peut être contraint devant une instance judiciaire ou quasi judiciaire de faire une déposition portant sur un renseignement confidentiel qu'il a obtenu dans l'exercice de ses fonctions, ni de produire un document contenant un tel renseignement, si ce n'est aux fins du contrôle de sa confidentialité.»

Et je proposerai l'amendement suivant: Abroger, dans la troisième ligne de l'article 33 du projet de loi, les mots «des usagers» et remplacer, dans la quatrième ligne de cet article, les mots «quasi judiciaire» par les mots «une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles».

Le Président (M. Beaumier): Ça va? Alors, est-ce que...

M. Trudel: Attendez une seconde. Attendez une seconde, M. le Président.

Le Président (M. Beaumier): Oui.

● (17 h 30) ●

M. Trudel: Ah! c'est correct, on l'avait dit, le Protecteur des usagers. Ça va, c'est du français.

Le Président (M. Beaumier): C'est beau. Alors, est-ce que l'amendement à l'article 33 est adopté?

Une voix: Adopté.

Le Président (M. Beaumier): Est-ce que l'article 33, tel qu'amendé, est adopté?

M. Fournier: Sur division. Sur division. Excusez-moi.

Le Président (M. Beaumier): Oui. Je...

M. Fournier: Je sais que vous aviez escompté ma réponse.

Le Président (M. Beaumier): Oui. C'est vrai. Alors, article 34.

M. Trudel: «Aucun élément de contenu du dossier de plainte d'un usager, y compris les conclusions motivées et, le cas échéant, les recommandations qui les accompagnent, ne peut constituer une déclaration, une reconnaissance ou un aveu extrajudiciaire d'une faute professionnelle, administrative ou autre de nature à engager la responsabilité civile d'une partie devant une instance judiciaire.»

Le Président (M. Beaumier): Bien. Ça va? Alors, est-ce que l'article 34 serait adopté?

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): Alors, l'article 35.

M. Trudel: «Les dispositions des articles 17 à 28 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux s'appliquent à tout dossier maintenu par le Protecteur des usagers dans l'exercice des fonctions qui lui sont confiées par la présente loi.»

Et j'apporterai l'amendement suivant: d'insérer, dans la deuxième ligne de l'article 35 du projet de loi et après le mot «dossier», les mots «de plainte d'un usager».

Ce n'est pas la même chose. C'est le dossier de plainte de l'usager, et on comprend que ça réfère aux articles sur la confidentialité dans la loi sur la santé et les services sociaux.

Le Président (M. Beaumier): Bien. Est-ce que l'amendement à l'article 35 est adopté?

Une voix: Adopté.

M. Fournier: Sur division.

Le Président (M. Beaumier): Est-ce que l'article 35, tel qu'amendé, est adopté?

Une voix: Adopté.

M. Fournier: Sur division.

Rapport annuel

Le Président (M. Beaumier): Sur division. L'article 36.

M. Trudel: «Le Protecteur des usagers doit transmettre au ministre, une fois par année et chaque fois qu'il le requiert, un rapport sur ses activités.

«Ce rapport décrit les motifs des plaintes qu'il a reçues en application de l'article 8 et indique notamment pour chaque type de plaintes:

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

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

«Il fait état de la nature des mesures correctives recommandées et, s'il y a lieu, des établissements et des régies régionales identifiés en application de l'article 18.

«Ce rapport indique, de plus, les interventions du Protecteur des usagers en application de l'article 19 ainsi que ses principales conclusions et recommandations, le cas échéant.

«Le Protecteur des usagers peut également, dans ce rapport, donner son avis ainsi que, s'il y a lieu, recommander toute mesure corrective appropriée, sur toute matière relative à ses fonctions et notamment sur les questions suivantes:

«1° les mesures à prendre en vue d'améliorer le degré de satisfaction des usagers ou de la clientèle de l'une ou l'autre des instances visées aux paragraphes 1°, 2° et 3° de l'article 19 ainsi que le respect de leurs droits;

«2° l'application des procédures d'examen des plaintes établies par les établissements et par les régies régionales;

«3° l'amélioration de la qualité des services dispensés;

«4° l'harmonisation de la forme et du contenu des rapports annuels des conseils d'administration des établissements et des régies régionales.» Le ministre... «Des régies régionales», point.

Le Président (M. Beaumier): Ça va?

M. Fournier: Oui. M. le Président. Je voudrais faire l'amendement suivant: que le projet de loi n° 27 soit modifié par le remplacement, à l'article 36, alinéa 5, du mot «peut» par le mot «doit». C'est une fixation.

Une voix: ...

M. Fournier: J'en ai une autre. C'est... Donc, le paragraphe commence par: «Le Protecteur des usagers doit également, dans ce rapport, donner son avis...»

Le Président (M. Beaumier): Bien. Alors, c'est bien recevable.

M. Fournier: Bon. Bien, évidemment, on pourrait toujours me dire que, si le Protecteur de l'usager n'a pas d'avis, comment lui en faire l'obligation? Mais, s'il

n'a pas l'avis, si on lui en fait l'obligation, il aura l'obligation de dire qu'il n'a pas d'avis, qu'il n'a pas de recommandation. Ça nous permettra de savoir si nous sommes sur la même longueur d'onde que le Protecteur de l'usager.

Je serais assez étonné que le Protecteur de l'usager ne trouverait pas un avis, au moins quelques recommandations, à donner sur les quatre alinéas, et ça, à chaque année. Depuis qu'on donne des services de santé et tout au long qu'on va donner des services de santé, il y a toujours quelque chose à dire, il y a toujours quelque chose à faire. Et, comme il y a tellement un bon travail d'intervention qui va être fait, c'est pour ça que je suis persuadé que ça va informer beaucoup la population et ça participe à l'imputabilité. Encore une fois, je serais étonné que l'amendement soit rejeté.

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

M. Trudel: Je réfléchis toujours puis je me demande si le député n'est pas en train de bâtir son argumentation pour dire oui à l'article 1.

M. Fournier: Ha, ha, ha! Qui sait? Qui sait?

M. Trudel: Parce qu'il y aura tellement de garanties, si nous les lui rendons, que son argumentation à chaque fois se réduit d'un degré et va atteindre son acception.

M. Fournier: Tentez-moi. Tentez-moi. Ha, ha, ha!

M. Trudel: S'il m'indiquait à ce moment-ci que cela fait faire des progrès assez notables à son état d'esprit à l'égard de l'article 1, la pente de mon esprit pourrait être infléchiée dans une direction différente, comme dirait mon ami de Marseille.

M. Fournier: C'est tentant de répondre à la question du ministre, mais l'amendement se tient en lui-même, il est bon en lui-même, et je ne voudrais pas qu'il soit qualifié en fonction d'autres. Mais, cela étant, comme disait celle qui a précédé le ministre dans le portefeuille qu'il occupe présentement, cela étant, disons qu'une bonification... Et le ministre connaît d'expérience maintenant que je n'hésite jamais à saluer les bonifications. Cette bonification sera certainement saluée lorsque je ferai mes remarques finales, à la toute fin du processus.

M. Trudel: Bon. En tout cas, M. le Président, c'est évident que je n'ai pas les mêmes réserves que pour l'autre amendement du député parce que, ici, on n'est pas... ici, c'est dans le rapport annuel. Alors, M. le Président, je vais, à ce moment-ci, faire un acte de foi...

M. Fournier: Hé, monsieur! Alléluia!

M. Trudel: ...un acte de foi dans la pensée du député et qu'il comprenne là, qu'il comprenne là que cela ne doit pas demeurer un mystère jusqu'à la fin

cependant, hein, un mystère jusqu'à la fin. Parce qu'un acte de foi puis un mystère en même temps, vous savez, ça en fait beaucoup dans la cour de celui qui parle. Mais je n'ai pas d'objection substantielle, parce que, évidemment, c'est rare que l'on indique dans les lois que... l'obligation de donner son avis là-dessus. C'est assez exceptionnel. Mais il faut reconnaître aussi que, si le Protecteur prend soin, de par obligation de la loi, de faire son rapport, bien, qu'il donne son avis sur les mesures correctives appropriées, ce n'est pas inutile, ce n'est pas inutile. Alors, M. le Président, moi, je vais...

M. Fournier: L'adopter sur division.

M. Trudel: ...peut-être l'adopter sur division.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Fournier: Je peux demander l'aide de quelqu'un de nos collègues pour réussir à le faire sur division.

M. Trudel: Alors, je concourrais pour ma part, je concourrais pour ma part à l'adoption de l'amendement, mais je demanderais au député, au porte-parole de l'opposition de convaincre mes collègues.

M. Fournier: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Beaumier): Ça va?

M. Trudel: Ça va. Adopté.

Le Président (M. Beaumier): Alors, est-ce que l'amendement à l'article 36 est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Beaumier): Est-ce que l'article 36, tel qu'amendé, est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Beaumier): Alors, nous sommes à 37.

M. Fournier: J'en aurai au moins fait un. Ha, ha, ha!

Le Président (M. Beaumier): Un premier, un premier.

M. Fournier: Peut-être que l'article 1 viendra aussi chercher mon approbation. On verra la fin de la réflexion.

Le Président (M. Beaumier): Mais on est vraiment à l'article 37? On serait à l'article 37.

M. Trudel: L'ancien député de Jean-Talon disait: L'évolution évolue.

Le Président (M. Beaumier): L'article 37, M. le ministre.

M. Trudel: Article 37. «Le ministre dépose le rapport du Protecteur des usagers à l'Assemblée nationale dans les 30 jours de sa réception ou, si elle ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise de ses travaux.»

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

M. Fournier: Comme d'habitude, sur division.

M. Trudel: Ah! Là, il n'y a pas de motif de division. Là, il n'y a pas de motif de division quand même, M. le Président, là. Est-ce que ce serait le moment, M. le Président, de revenir à l'article 1, puisqu'on finit l'étude d'un chapitre? Est-ce que ce serait le moment de revenir à l'article 1?

M. Cousineau: On a 50 % du projet de loi de fait.

M. Trudel: Oui, tout à fait. Alors, bien, non, on continue à...

Le Président (M. Beaumier): Moi, je pense qu'on avance, hein? En allant à 39, je pense qu'on avance.

M. Trudel: On progresse, quoi.

Le Président (M. Beaumier): On progresse, oui.

M. Trudel: Très bien.

Disposition finale

Le Président (M. Beaumier): 38. Pardon.

M. Trudel: «Le ministre de la Santé et des Services sociaux est responsable de l'application de la présente loi.» C'est en lien direct avec l'article 1.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Fournier: Je ne peux pas m'empêcher, M. le Président, de dire, à cette remarque, qu'il peut y avoir des dispositions dans cette loi qui relèvent directement du ministre. Ça ne veut pas dire qu'il est impossible d'avoir une indépendance. On est capable de voir des lois qui ont constitué d'autres organismes dont la nomination relève de l'Assemblée nationale et qui pouvaient contenir des dispositions qui concernaient aussi l'exécutif. Mais, puisque le ministre le présente de cette façon et sans vouloir télégraphier où j'en suis dans ma réflexion sur l'article 1, ça revient quand même à dire que je suis sur division. Finalement, je n'ai pas dit grand-chose.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Beaumier): Alors, est-ce que l'article 38 est adopté sur division?

Des voix: Adopté.

M. Fournier: Sur division. Ha, ha, ha!

Le Président (M. Beaumier): Oui. Alors, article 39, s'il vous plaît.

● (17 h 40) ●

M. Fournier: Comment ça fonctionne, pour l'annexe, là? C'est écrit là, mais...

M. Trudel: M. le Président, M. le Président, oui, je demanderais une petite vérification moi aussi. Est-ce qu'il faut adopter l'annexe? J'imagine.

(Consultation)

Une voix: Ça a été adopté?

M. Fournier: On l'a fait déjà, parce qu'on disait... Mais ce n'était pas... Bien, en tout cas, je sais qu'on parlait de l'annexe I, mais on ne disait pas...

Le Président (M. Beaumier): Bien, c'est-à-dire, je comprends qu'à l'article 60 on parle de l'annexe. À ce moment-là, on l'adopterait à 60. D'accord? C'est beau?

M. Fournier: O.K.

(Consultation)

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

M. Trudel: ...qui est prêt sur la Bible ou le livre de loi idoïne.

M. Fournier: Oui, une fois qu'on a réglé cette question-là, je pense qu'on a fait un bon bout de temps, hein? Je serais prêt à recevoir un consentement ou une demande de consentement à ce qu'on lève les pattes.

Une voix: ...

M. Fournier: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Beaumier): Alors, on me signale que l'annexe I aurait été adoptée par l'adoption de l'article 6 du projet de loi n° 27.

M. Fournier: Ça ne changera pas grand-chose, on l'a adopté sur division, l'article 6.

Dispositions modificatives

Le Président (M. Beaumier): O.K. Bon. Alors, c'est très bien. Alors, on reviendrait à 39.

M. Trudel: Article 39, là, M. le Président, on rentre dans un chapitre nouveau. Là, on va modifier la loi sur la santé et les services sociaux. L'essentiel du nouveau régime a été défini. Maintenant, on va arrimer, si vous me permettez l'expression, à tout le restant.

L'article 39: «La Loi sur les services de santé et les services sociaux est modifiée par le remplacement des chapitres III et IV du — présent — titre II de la partie I, comprenant les articles 29 à 76, par le chapitre suivant:

«Chapitre III. Plaintes des usagers.

«Section I. Examen par l'établissement.

«29. Le conseil d'administration d'un établissement...» Je m'excuse, je vais...

(Consultation)

M. Trudel: Alors, je vais poursuivre, M. le Président, la lecture.

Le Président (M. Beaumier): Oui, oui.

M. Trudel: «Le conseil d'administration d'un établissement doit, par règlement, établir une procédure d'examen des plaintes pour l'application des sections I et II du présent chapitre.

«30. Un commissaire local à la qualité des services doit être nommé par le conseil d'administration de tout établissement, sur recommandation du directeur général. Lorsque le conseil d'administration administre plus d'un établissement, ce commissaire local est affecté au traitement des plaintes des usagers de chaque établissement que le conseil administre.

«Le commissaire local à la qualité des services relève du conseil d'administration.»

L'article 31 qui est inclut dorénavant, donc: «Le conseil d'administration doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire local à la qualité des services dans l'exercice de ses fonctions.

«À cette fin, le conseil d'administration doit notamment s'assurer que le commissaire local exerce exclusivement les fonctions prévues à l'article 33.

«Le commissaire local peut toutefois, aux conditions et modalités déterminées par entente intervenue entre les établissements intéressés et approuvée par leur conseil d'administration respectif, exercer les mêmes fonctions pour le compte de tout autre établissement.»

Ça, c'est la réponse, je le dis tout de suite, là, à la non-exclusivité recherchée par les intervenants. Et on aura un amendement tantôt.

«Dans l'exercice de ses fonctions, le commissaire local...» Article 32: «Dans l'exercice de ses fonctions, le commissaire local à la qualité des services peut s'adjoindre ou consulter toute — autre — personne dont il juge l'expertise nécessaire, y compris, avec l'autorisation du conseil d'administration, avoir recours à un expert externe de l'établissement. Il ne peut toutefois déléguer ses fonctions.»

L'article 33: «Le commissaire local à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes.

«À cette fin, il exerce notamment les fonctions suivantes:

«1° il applique la procédure d'examen des plaintes dans le respect des droits des usagers; au besoin, il recommande au conseil d'administration toute mesure susceptible d'améliorer le traitement des plaintes pour l'établissement, y compris la révision de la procédure;

«2° il assure la promotion de l'indépendance de son rôle pour l'établissement, des droits et des obligations des usagers, du code d'éthique qui régit l'ensemble

du personnel de l'établissement ainsi que la publication de la procédure d'examen des plaintes des usagers;

«3° il prête assistance ou s'assure que soit prêtée assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte, y compris auprès du comité de révision visé à l'article 49; il fournit notamment tout renseignement demandé sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et informe l'utilisateur de la protection que la loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte en application de l'article 75;

«4° sur réception d'une plainte d'un usager, il l'examine le plus diligemment possible, selon un mode non contradictoire;

«5° en cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, il en saisit la direction ou le responsable des ressources humaines de l'établissement ou, selon le cas, la plus haute [...] — instance — de la ressource, de l'organisme, de la société ou toute personne dont les services font l'objet d'une plainte visée au premier alinéa de l'article 34, pour étude plus approfondie, suivi du dossier et prise de mesures appropriées, s'il y a lieu; il peut également formuler une recommandation à cet effet dans ses conclusions;

«6° au plus tard dans les 60 jours de la réception de la plainte, il informe l'utilisateur des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations à la direction ou au responsable des services en cause de l'établissement ainsi que, s'il y a lieu, à la plus haute [...] — instance — de la ressource, de l'organisme, de la société ou toute personne dont les services font l'objet d'une plainte visée au premier alinéa de l'article 34, et indique les modalités du recours que l'utilisateur peut exercer auprès du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux nommé en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives; il communique, par la même occasion, ces mêmes conclusions motivées à la direction ou au responsable des services en cause de l'établissement ainsi qu'à toute autre autorité concernée, le cas échéant. Si la plainte est écrite, il transmet ces informations par écrit;

«7° il favorise et recommande à toute direction ou tout responsable d'un service de l'établissement, ou, selon le cas, à la plus haute autorité de tout organisme, ressource, société ou à toute personne dont les services peuvent faire l'objet d'une plainte visée au premier alinéa de l'article 34, toute mesure visant l'amélioration de la qualité des services ainsi que de la satisfaction des usagers et du respect de leurs droits;

«8° il donne son avis sur toute question de sa compétence que lui soumet, le cas échéant, le conseil d'administration, tout conseil ou comité créé par lui en application de l'article 181 ainsi que tout autre conseil ou comité de l'établissement, y compris le comité des usagers;

«il dresse — 9° — au besoin et au moins une fois par année, un bilan de ses activités accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'il recommande pour améliorer la qualité des services ainsi que la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits;

«10° il prépare et soumet au conseil d'administration, pour approbation, le rapport visé à l'article 76.6, auquel il intègre le bilan annuel de ses activités ainsi que le rapport du médecin examinateur visé à l'article 48 et [...] du comité de révision visé à l'article 55;

«11° sous réserve de l'article 31, il assume toute autre fonction prévue au plan d'organisation de l'établissement pourvu qu'elle soit reliée au respect des droits des usagers, à l'amélioration de la qualité des services ou à la satisfaction de la clientèle.»

L'article 34, qui va faire partie également de la loi: «La procédure d'examen des plaintes doit permettre à l'usager de formuler une plainte écrite ou verbale auprès du commissaire local sur les services de santé ou les services sociaux qu'il a reçus ou aurait dû recevoir de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de certains services.

«Cette procédure doit également permettre aux héritiers ou aux représentants légaux d'un usager décédé de formuler une telle plainte sur les services que l'usager a reçus ou aurait dû recevoir de son vivant.

«La procédure d'examen des plaintes doit notamment:

«1° indiquer tous les renseignements nécessaires permettant de rejoindre rapidement le commissaire local à la qualité des services;

«2° assurer que l'usager reçoive un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte écrite ou verbale par le commissaire local;

«3° établir la procédure d'examen applicable à la plainte de l'usager qui porte sur des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques conformément à la section II;

«4° lorsque la plainte ou l'un de ses objets porte sur un acte médical, dentaire ou pharmaceutique, assurer sans délai son transfert au médecin examinateur désigné en vertu de l'article 41;

«5° lorsque la plainte porte sur les services dispensés par une ressource, un organisme, une société ou une personne visée au premier alinéa, assurer qu'il soit transmis copie de la plainte écrite à la plus haute autorité concernée; si la plainte est verbale, assurer qu'elle soit informée de sa teneur;

«6° lorsque la plainte est écrite, prescrire les communications qui doivent se faire par écrit;

«7° permettre à l'usager et, le cas échéant, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme, de la société ou à toute personne dont les services font l'objet d'une plainte visée au premier alinéa, de présenter leurs observations;

«8° obliger le commissaire local à examiner la plainte et à adresser à l'usager ses conclusions motivées au plus tard dans le délai prévu au paragraphe 6° du deuxième alinéa de l'article 33 ainsi que les modalités du recours qu'il peut exercer auprès du Protecteur des usagers.»

• (17 h 50) •

L'article 35: «Le commissaire local à la qualité des services peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou [...] de mauvaise foi.

«Il doit en informer l'usager et le faire par écrit si la plainte est écrite.» L'article 36.

(Consultation)

L'article 36: «L'usager et toute autre personne, y inclus tout membre du personnel de l'établissement, toute sage-femme ayant conclu un contrat de services en vertu de l'article 259.2 avec l'établissement ainsi que tout — autre — membre du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement, doivent fournir au commissaire local à la qualité des services tous les renseignements ainsi que, sous réserve du deuxième alinéa de l'article 190 et de l'article 218, tous les documents qu'il exige pour l'examen de la plainte, y compris l'accès et la communication de renseignements ou de documents contenus dans le dossier de l'usager; toute personne doit également, sauf excuse valable, assister à une rencontre que celui-ci convoque.

«37. La direction ou le responsable des ressources humaines de l'établissement, ou, selon le cas — la plus haute instance — la plus haute autorité de la ressource à laquelle l'établissement recourt, de l'organisme, de la société ou toute — autre — personne dont les services font l'objet d'une plainte visée au premier alinéa de l'article 34, qui est saisi par le commissaire local, en application du paragraphe 5° du deuxième alinéa de l'article 33, d'une pratique ou d'une conduite d'un membre de son personnel qui soulève des questions d'ordre disciplinaire, doit diligemment procéder à l'étude du comportement en question et au suivi du dossier; il doit faire périodiquement rapport au commissaire local du progrès de l'étude.

«Le commissaire local à la qualité des services doit être informé de l'issue du dossier et, le cas échéant, de toute mesure disciplinaire prise à l'égard du membre du personnel concerné. Le commissaire local doit en informer l'usager.

«38. Le commissaire local à la qualité des services peut saisir le conseil d'administration de tout rapport ou de toute recommandation portant sur l'amélioration de la qualité des services ainsi que de la satisfaction des usagers et du respect de leurs droits, notamment lorsque la direction ou le responsable des services en cause de l'établissement ou, selon le cas, lorsque la plus haute [...] — instance — de la ressource à laquelle l'établissement recourt, de l'organisme, de la société ou toute personne dont les services font l'objet d'une plainte visée au premier alinéa de l'article 34, n'entend pas donner suite à une recommandation formulée dans le cadre de ses conclusions motivées.

«Il doit en saisir le conseil d'administration si la gravité de la plainte le justifie, notamment lorsqu'il est informé par la direction concernée de toute mesure disciplinaire prise à l'égard d'un membre du personnel de l'établissement.

«Le directeur général de l'établissement doit transmettre au conseil d'administration tout rapport ou toute recommandation que le commissaire local lui transmet à cette fin.»

L'article 39: «Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte à l'endroit d'un employé de l'établissement, membre d'un ordre professionnel, ou

d'une sage-femme le justifie, il la transmet à l'ordre professionnel concerné.

«Si des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit du professionnel concerné, le directeur général doit alors en aviser par écrit l'ordre professionnel. Le commissaire local doit également en être avisé afin qu'il en informe par écrit l'usager.

«40. Le commissaire local à la qualité des services qui fait défaut de communiquer ses conclusions à l'usager — doit — dans les 60 jours de la réception de sa plainte... est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives le jour de l'expiration de ce délai.

«Ce défaut donne ouverture à un recours auprès du Protecteur des usagers.»

Le Président (M. Beaumier): M. le ministre, je suggérerais, étant donné que c'est toute une saga, là, je suggérerais qu'on puisse revenir à 39 et prendre les articles qui seront modifiés l'un après l'autre, séparément, puis après ça, bien, on... Parce que, sinon, on va être obligé de revenir à chacun faire des explications, et tout ça.

M. Trudel: J'agré.

Le Président (M. Beaumier): Vous agréez.

M. Trudel: M. le Président, pourquoi n'êtes-vous pas intervenu auparavant?

Le Président (M. Beaumier): C'est ce que je viens de comprendre. C'est parce que votre voix était comme une musique, M. le ministre, que...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Trudel: M. le Président, sur ces mots, je proposerais l'ajournement du débat, mais à une condition: que soit noté, bien sûr, aux galées que je ne serai pas dans l'obligation de relire les articles...

Le Président (M. Beaumier): Ça, ça va de soi. Donc...

M. Trudel: ...jusqu'à 40.

Le Président (M. Beaumier): Donc, je vous sauve plus tard ce que je ne vous ai pas sauvé tantôt. Alors, je comprends bien que nous ajournons.

M. Trudel: On reprendra article par article, je comprends, là.

Le Président (M. Beaumier): Oui, mais ce ne sera pas à relire nécessairement. D'accord?

M. Trudel: Très bien.

Le Président (M. Beaumier): Alors, à ce moment-là, nous...

M. Trudel: Et on va souhaiter au porte-parole de l'opposition une bonne progression dans sa réflexion à l'égard de l'article 1 et qu'il n'oublie jamais les progrès qui se sont effectués de ce côté-ci.

M. Cousineau: Chose certaine, il doit réfléchir.

M. Fournier: Puisqu'on termine là-dessus, je rappelle, M. le Président, que nous avons suspendu l'article 1 parce que la partie ministérielle désirait entamer une réflexion. Je présume qu'elle n'est pas complétée. Et j'ajouterais un argument, je crois qu'on peut aussi comprendre des amendements, notamment de celui qui a fait l'unanimité, qu'ils concourent à l'esprit de l'amendement que j'ai déposé à l'article 1. Et peut-être qu'il aidera aussi le cheminement...

M. Trudel: Et peut-être qu'il y a de l'interprétation abusive.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Beaumier): Oui. Les dernières interventions me font vraiment, là, la bonne idée que nous allons ajourner nos travaux au mardi 13 novembre 2001, à 9 h 30, de 9 h 30 à 12 h 30, ici même, salle Papineau.

(Fin de la séance à 17 h 56)

