



---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-SIXIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

**de la Commission permanente  
des affaires sociales**

**Le mardi 13 novembre 2001 — Vol. 37 N° 35**

**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 (6)**

**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<br>et de l'alimentation | 25,00 \$  |
| Commission de l'aménagement du territoire                          | 100,00 \$ |
| Commission de l'Assemblée nationale                                | 5,00 \$   |
| Commission de la culture                                           | 25,00 \$  |
| Commission de l'économie et du travail                             | 100,00 \$ |
| Commission de l'éducation                                          | 75,00 \$  |
| Commission des finances publiques                                  | 75,00 \$  |
| Commission des institutions                                        | 100,00 \$ |
| Commission des transports et de l'environnement                    | 100,00 \$ |
| Index (une session, Assemblée et commissions)                      | 15,00 \$  |

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

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

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

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

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires sur Internet à l'adresse suivante:  
[www.assnat.qc.ca](http://www.assnat.qc.ca)

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

## **Commission permanente des affaires sociales**

**Le mardi 13 novembre 2001**

### **Table des matières**

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Étude détaillée</b>                                                          |    |
| Disposition finale (suite)                                                      | 1  |
| Dispositions modificatives                                                      |    |
| Loi sur les services de santé et les services sociaux (suite)                   |    |
| Plaintes des usagers                                                            | 1  |
| Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris | 40 |
| Dispositions transitoires et finales                                            | 40 |
| <b>Organisation des travaux</b>                                                 | 43 |

### **Intervenants**

M. Yves Beaumier, vice-président

M. Rémy Trudel

M. Jean-Marc Fournier

M. Jacques Côté

Mme Manon Blanchet

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 mardi 13 novembre 2001

Étude détaillée du projet de loi n° 27

(Neuf heures quarante-deux minutes)

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, la commission des affaires sociales se réunit afin de procéder à l'étude détaillée du projet de loi n° 27, Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives. Alors, nous en serions rendus, pour l'information...

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

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

Étude détaillée

Disposition finale (suite)

**Le Président (M. Beaumier):** Merci beaucoup. Alors, nous en étions rendus à l'Annexe I, qu'on retrouve tout de suite après l'article 38 qu'il nous faudrait adopter. Alors, M. le ministre.

**M. Trudel:** M. le Président, on n'a pas dit que ça avait été adopté, la dernière fois, ça?

**Le Président (M. Beaumier):** On m'avait... Non, je m'étais trompé. Tiens, je le prends sur moi. Ha, ha, ha!

**M. Trudel:** Ah! O.K. Vous êtes un président particulièrement responsable, M. le Président.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui, je prends tout...

**M. Trudel:** Oui. Les Américains disent: «We always protect our local chief of police.»

**Le Président (M. Beaumier):** Oui. L'erreur me rend d'autant plus humain, M. le ministre, que vous allez l'être vous aussi. Alors, on y va.

**M. Trudel:** Ha, ha, ha! Tout à fait. Alors, je lis donc l'Annexe I, M. le Président?

**Le Président (M. Beaumier):** Oui, Annexe I.

**M. Trudel:** L'Annexe I, c'est le serment: «Je déclare sous serment que je remplirai mes fonctions avec honnêteté, impartialité et justice. De plus, je déclare sous serment que je ne révélerai et ne ferai connaître, sans y être autorisé par la loi, aucun renseignement confidentiel dont j'aurai eu connaissance dans l'exercice de mes fonctions.»

**Le Président (M. Beaumier):** Bien.

**M. Fournier:** Sur division.

Dispositions modificatives

Loi sur les services de santé et les services sociaux (suite)

Plaintes des usagers

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, l'Annexe serait adoptée sur division. Alors, nous allons à l'article 39.

**M. Trudel:** À 39, nous en avons, M. le Président. Si on se replace dans la méthodologie, c'est un article, 39, qui comporte beaucoup d'articles, puisqu'on s'en va dans la Loi sur la santé et les services sociaux, et il y a aussi beaucoup d'amendements.

**Le Président (M. Beaumier):** La façon de procéder serait la suivante. Il y aurait le premier paragraphe de l'article 39, puis ensuite, quand on en aura disposé, je porterai à l'attention des membres de la commission l'article 29 introduit par l'article 39...

**M. Trudel:** O.K., très bien.

**Le Président (M. Beaumier):** ...dont on discutera, et ensuite l'article 30 introduit par l'article 39, ainsi de suite. Et, comme on a été privilégié d'une lecture impressionnante d'ailleurs jusqu'à l'article 40 apporté par l'article 39 de la loi, alors nous serons dispensés jusqu'à 41, nous serons dispensés de votre voix.

**M. Trudel:** J'ai remarqué aussi, M. le Président, pour être tout à fait honnête avec la lecture des événements, que cela avait provoqué un certain effet de sommeil chez certains membres aussi.

**Le Président (M. Beaumier):** J'ai déjà enseigné, j'ai déjà vécu la même chose.

**M. Trudel:** Oui, c'est un effet...

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

**M. Trudel:** C'est une épreuve très difficile pour... Ha, ha, ha! Très bien, M. le Président.

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

**Le Président (M. Beaumier):** D'accord. Alors là je reprends la classe en main. Alors, 39.

**M. Trudel:** Alors, je lis donc, madame... Non, nous l'avons lu. Donc, 39, c'est l'introduction à la loi. Et je vais proposer l'amendement suivant à l'article 39: de remplacer, dans la phrase introductive de l'article 39 par

la suivante... Remplacer la phrase introductive par la suivante:

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chapitre S-4.2), modifiée par l'article 242 du chapitre 8 des lois de 2000 et par les articles 1 et 2 du chapitre 24 des lois de 2001, est de nouveau modifiée par le remplacement des chapitres III et IV du titre II de la partie I, comprenant les articles 29 à 76, par le chapitre suivant.

Ça introduit donc tout notre travail qu'on va avoir à faire pour modifier la loi sur la santé et les services sociaux.

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

**M. Fournier:** Division.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, l'amendement est adopté sur division. Et nous allons à l'article 29 introduit par l'article 39 de la loi. Alors, M. le ministre.

**M. Trudel:** M. le Président, je vais faire une tentative. Qu'est-ce que vous diriez si je vous lisais l'article 29 modifié? Je sais bien qu'il faut que l'amendement soit d'abord adopté, mais, comme l'opposition a eu l'amendement, il me semble qu'on pourrait travailler sur l'article et l'amendement tout en se disant qu'au niveau de la procédure évidemment...

**Le Président (M. Beaumier):** On adoptera l'un avant...

**M. Trudel:** ...on adoptera l'un après l'autre, mais aura l'esprit d'abord. Ça irait?

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, ça irait? C'est beau.

**M. Trudel:** Je vous lis donc, M. le Président — je pratique, en même temps — avec l'amendement qui a été déposé, ce que serait le nouvel article 29 modifié.

«Le conseil d'administration d'un établissement doit, par règlement, établir une procédure d'examen des plaintes pour l'application de la section I et, après consultation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou, selon le cas, du service médical concerné, pour l'application de la section II du présent» rapport.

Alors, on se rappellera que c'est à la demande des fédérations médicales que nous introduisons la procédure d'examen sur laquelle on a longtemps discuté déjà en ce qui concerne les médecins, dentistes et pharmaciens et de la consultation appropriée pour l'application.

**M. Fournier:** Juste une question. Juste la fin de l'article, tel que modifié, que vous venez de dire, c'est quoi, «du présent...»

**M. Trudel:** Alors, je répète.

**M. Fournier:** Juste la fin.

**M. Trudel:** La fin: «...ou, selon le cas, du service médical concerné, pour l'application de la section II du présent chapitre.»

**M. Fournier:** Ah! O.K. Parfait. Parce que je pense que j'avais entendu «rapport» plutôt que «chapitre». Là, je voulais être sûr que ça correspondait à l'amendement qui avait été déposé. Donc, je comprends donc que l'amendement sur lequel on discute se termine par «présent chapitre» et non par «présent rapport».

**M. Trudel:** «Présent chapitre».

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

**M. Côté (Dubuc):** Oui, merci, M. le Président. M. le ministre, dans l'article 29 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, on disait préalablement que c'était l'établissement qui devait procéder... établir une procédure d'examen des plaintes. Dans le nouvel article de la loi, on dit que c'est le conseil d'administration et qu'il doit le faire par règlement. Pourquoi ce changement-là, là?

**M. Trudel:** Bien, d'abord, c'est plus précis, hein? C'est la plus haute autorité — ce qu'on a discuté l'autre jour — c'est la plus haute autorité qui administre l'établissement. On est plus précis en disant: Bon, bien, c'est un organisme... l'organisme qui dirige l'établissement qui doit établir par règlement la procédure d'examen.

**M. Côté (Dubuc):** C'était le directeur général, auparavant, de l'établissement.

**M. Trudel:** C'était indistinct, disons, ce n'était pas... Ça n'allait pas dans cette direction-là. En général, là — je ne sais pas si Mme la Commissaire aux plaintes a des exceptions; je n'en ai pas vu, moi, dans l'observation des faits — c'était toujours le conseil d'administration qui a adopté. Alors, tant qu'à faire, soyons plus précis ici. Et, puisqu'on veut que ce soit la plus haute autorité, demandons normalement à ce que ce soit le conseil d'administration qui soit responsable de l'établissement de la procédure d'examen des plaintes.

● (9 h 50) ●

**M. Fournier:** Peut-être pour rappeler le mémoire de l'Association des CLSC et CHSLD du Québec, qui disaient, à la page 5 de leur mémoire — je cite un passage, là: «En effet, dans son avis actualisé de décembre 2000, le Commissaire aux plaintes de l'époque considérait essentiel que le conseil d'administration de l'établissement se porte garant de l'indépendance du responsable local des plaintes dans l'exercice de ses fonctions. Ceci dit, nous estimons, par souci de cohérence, que les arguments visant à justifier l'indépendance des responsables des plaintes dans l'ensemble du régime militent également en faveur de l'indépendance du Commissaire aux plaintes à l'égard du pouvoir exécutif.»

Votre question nous permet de souligner que, ce qui est choisi ici, dans le projet de loi, c'est de le lier au conseil d'administration pour lui donner une distance à

l'égard de la conduite quotidienne des activités, ce qui est d'ailleurs souhaité pour le Protecteur de... ou le Protecteur des usagers à l'égard du gouvernement, qui malheureusement et manifestement ne se retrouve pas dans le projet de loi actuel.

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

**M. Trudel:** J'essaie de voir. L'amendement est plus long que cela, je pense. Ah! O.K., un petit problème de mécanique. Ça va. Très bien.

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

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. Est-ce que l'article 29 est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division.

**M. Trudel:** Toujours l'article 30, avec l'amendement inclus, reformulé ainsi se lirait comme suit:

«Le commissaire local à la qualité des services relève du directeur général ou directement du conseil d'administration, selon le plan d'organisation de l'établissement.

«Sur recommandation du directeur général et après avoir pris l'avis du commissaire local à la qualité des services, le conseil d'administration peut, s'il l'estime nécessaire, nommer un ou plusieurs commissaires locaux adjoints à la qualité des services.

«Un commissaire local adjoint exerce les fonctions que le commissaire local à la qualité des services lui délègue et agit sous son autorité. Dans l'exercice de ses fonctions, le commissaire local adjoint est investi des mêmes pouvoirs et immunités que le commissaire local à la qualité des services.»

**Le Président (M. Beaumier):** C'est bien. M. le député de Châteauguay.

**M. Fournier:** Oui. Je veux juste essayer de voir la notion... Je voulais voir par rapport au texte. C'est le premier alinéa de la nouvelle modification, où on dit: «Le commissaire local à la qualité des services relève du directeur général ou directement du conseil d'administration...» Est-ce que je me trompe ou si cette notion de relever directement du directeur général était absente avant l'amendement et qu'un des buts de l'amendement, c'est ça aussi?

**M. Trudel:** Oui, c'est exactement cela. Et on se souviendra, là, de la référence de l'AHQ, l'Association des hôpitaux du Québec, qui disait... C'est parce que la notion de plan d'organisation de l'établissement, c'est encore vu parfois avec des nuances ou différemment dans les établissements, c'est-à-dire que certains voient le plan d'organisation de l'établissement comme étant les lignes de responsabilité et de travail, puis d'autres y

voient, à juste titre — c'est deux visions de l'administration publique qui sont reconnues généralement — y voient comme le conseil d'administration étant, lui, la plus haute autorité du plan d'organisation.

Ce n'est pas que les deuxièmes... que la première version nie ce fait-là, mais, dans les faits, ça peut se présenter autrement parce que, voyons, sur le plan fonctionnel, le plan pratique, un commissaire local à la qualité des services d'un gros établissement, comme, par exemple, disons-le, le CHUM ou le Centre de santé McGill, ça peut être, je dirais, un rattachement qui, en termes de fonctionnalité et le quantum de travail, fasse en sorte qu'on perde l'effet recherché, que ce soit la plus haute autorité responsable. Il se pourrait, dans ces cas-là... mais ce sera à la discrétion du conseil d'administration et de l'établissement de dire: Bon, bien, le rattachement, c'est le directeur général. Et, à ce moment-là, c'est le directeur général qui en répond au conseil d'administration. Et on va laisser un peu d'oxygène aux établissements pour décider cela.

**M. Fournier:** Dans ce cadre, évidemment, puisqu'on a toujours suspendu l'article 1, bien sûr, ce serait sur division, mais, dans ce cas-là, de façon plus soutenue, je m'oppose à la modification pour les raisons évoquées par notamment l'Association des CLSC et CHSLD, qui voyait là une importance d'assurer l'indépendance du commissaire local par rapport à l'établissement. Et j'entends bien le ministre me dire qu'en relevant du directeur général ce serait le directeur général qui serait redevable devant le conseil d'administration, et, en conséquence, cette indépendance est perdue. Je comprends que c'est dans la logique du Protecteur de l'usager au niveau national, mais on vient de perdre cette indépendance qui se retrouvait au niveau local, et, tout en votant contre, je m'en dis déçu, M. le Président.

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

**M. Trudel:** Tout en disant, M. le Président, là-dessus, qu'il y aurait beaucoup d'autres dispositions qui vont par ailleurs — on l'a vu déjà dans certaines dimensions — obliger quand même le commissaire local à faire ses rapports au conseil d'administration, directement au conseil d'administration. Il s'agit ici d'un lien de fonctionnalité. Et puis par ailleurs, on le voit bien dans l'amendement proposé, où au niveau de l'adjoint — mais c'est encore a fortiori pour le commissaire local — il y a toujours les mêmes garanties d'immunité qui lui sont assurées par la loi.

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

**Des voix:** Adopté.

**Une voix:** ...

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

**Une voix:** Tel qu'amendé.

**Le Président (M. Beaumier):** Tel qu'amendé, bien sûr. Alors, je porte à votre attention l'article 31.

**M. Trudel:** Amendé, il se lirait comme suit, M. le Président:

«Le conseil d'administration doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire local et du commissaire local adjoint à la qualité des services dans l'exercice de leurs fonctions.

«À cette fin, le conseil d'administration doit notamment s'assurer que le commissaire local ainsi que le commissaire local adjoint, en tenant compte, le cas échéant, des autres fonctions qu'ils peuvent exercer pour l'établissement, ne se trouvent pas en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de leurs fonctions.

«Un commissaire local ou un commissaire adjoint peut également, 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.»

Alors, il y a de la correspondance ici, là, de la correspondance, d'abord, que l'adjoint puisse toujours être introduit avec les mêmes pouvoirs, responsabilités et immunité. Et on fait obligation au conseil d'administration de préserver en tout temps l'indépendance qui ouvre au commissaire adjoint. Et, deuxièmement, lorsqu'on introduit, là, la non-exclusivité, lorsque le commissaire travaillerait ou interviendrait pour un autre établissement, bien, on doit s'assurer que cet autre établissement-là offre les mêmes garanties et a les mêmes devoirs et responsabilités et que l'on puisse s'assurer par ailleurs qu'on ne crée pas là une hypertrophie bureaucratique au niveau de l'exercice de la responsabilité, de la protection des droits et de la qualité des services.

On se souviendra aussi que c'est à la demande en particulier des associations d'établissements, et, là encore, on va référer à l'Association des CLSC, CHSLD, qui, compte tenu de la grandeur, de l'ampleur de ces établissements, demandait à ce qu'il y ait retrait de l'exercice exclusif des fonctions de commissaire local, ce qui est fait ici.

**Le Président (M. Beaumier):** Merci. Ça va?

**M. Fournier:** Simplement pour dire que, lorsqu'on vient dire qu'il faut préserver en tout temps l'indépendance, avec ce qui a été amendé à l'article 30, je pense que ça devient de plus en plus difficile. Alors, sur division, M. le Président.

**Le Président (M. Beaumier):** Bien. Alors, je comprends que l'amendement à l'article 31 est adopté sur division. Est-ce que l'article 31, tel qu'amendé, est adopté?

**Des voix:** ...

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. L'article 32, s'il vous plaît.

**M. Trudel:** «Dans l'exercice de ses fonctions, le commissaire local à la qualité des services peut

consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire, y compris, avec l'autorisation du conseil d'administration, avoir recours à un expert externe à l'établissement. Sous réserve du quatrième alinéa de l'article 30, le commissaire local à la qualité des services ne peut autrement déléguer ses fonctions.»

On ne peut pas déléguer ce qui nous a été délégué, un vieux principe de droit.

**Le Président (M. Beaumier):** Bien. Est-ce que l'amendement à l'article 32 est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

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

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. L'article 33.

**M. Fournier:** ...procéder avec l'amendement du ministre, j'aurais aussi un amendement sur l'article 33. Plutôt que d'annoncer le procédé en sous-amendement dans un amendement qui est déjà assez long, réglons ce cas-là puis ensuite je proposerai un amendement.

**Le Président (M. Beaumier):** D'accord.

**M. Trudel:** Réglons le cas ici puis, après ça, tu vas aller en amendement?

**M. Fournier:** Oui, oui. L'amendement que je fais ne touchera... en tout cas ne semble pas toucher ceux qui sont déjà amenés là. Je le présente par un sous-amendement, mais ça va être compliqué. Alors, j'aime mieux qu'on fasse un amendement, qu'on règle ça, et j'aurai un amendement aussi dans le libellé.

**Le Président (M. Beaumier):** Bien. Alors, nous allons à l'amendement, M. le ministre.

**M. Trudel:** Je lis donc avec l'amendement que j'ai proposé:

«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 visé à l'article 233 ainsi que la publication de la procédure d'examen des plaintes;

● (10 heures) ●

«3° il prête assistance ou s'assure que soit prêtée assistance à l'usager 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 l'informe de la possibilité pour lui d'être assisté et accompagné par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.3; il fournit enfin tout renseignement demandé sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'informe 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 avec diligence;

«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 concernée ou le responsable des ressources humaines de l'établissement ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte, 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'usager 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 autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte, et indique les modalités du recours que l'usager 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 la plus haute autorité concernée, le cas échéant. Si la plainte est écrite, il transmet ces informations par écrit;

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

«10° il prépare et présente 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 celui du comité de révision visé à l'article 55.»

**Le Président (M. Beaumier):** C'est beau?

**M. Fournier:** Je m'excuse, je suis pas mal perdu. Ce que vous avez dit correspond à ce qui avait été déposé concernant l'article 33 amené par l'article 39.

**M. Trudel:** On va se débrouiller, je ne suis pas sûr, parce que...

**M. Fournier:** C'est parce que je ne les retrouve pas tous à 39(33), là, deux pages.

**M. Trudel:** Oui, ça va. C'est ça.

**M. Fournier:** Juste pour m'assurer, là, est-ce que vous pourriez relire le 3°? «À cette fin, il exerce notamment les fonctions suivantes.» Troisième alinéa.

**M. Trudel:** Oui. Alors: «À cette fin [...] il prête assistance ou s'assure que soit prêtée assistance à l'usager 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 l'informe de la possibilité pour lui d'être assisté et accompagné par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.3...» Ça, je pense que vous ne l'avez pas.

**M. Fournier:** Bien non, c'est ça, je ne vous suis plus. Là, on va être aussi bien de revenir à l'autre formule, de lire l'amendement au complet, ça ne me dérange pas. C'est parce que, sinon, je suis sous-équipé, j'ai de la misère à vous suivre.

**M. Trudel:** Vous êtes sous-équipé? Non, non, mais c'est parce que c'est une modification qu'on a introduite après nos discussions ici.

**M. Fournier:** Non, je comprends, mais c'est parce que, moi, je pensais que vous lisiez l'article amendé avec les amendements qu'on avait reçus, puis là il est amendé avec des amendements que vous ajoutez aux amendements qu'on avait reçus, ça fait que c'est mélangeant un peu.

**M. Trudel:** M. le porte-parole de l'opposition, moi aussi, je pensais ça.

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

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

**M. Trudel:** Alors, si vous acceptiez, M. le Président et le porte-parole de l'opposition, il y a ici un élément nouveau, un élément nouveau, on pourrait échanger sur cet élément nouveau là, le restant de l'article étant avec l'amendement qui avait été déposé. Mais ce qui est essentiellement nouveau ici, c'est que, dans les responsabilités du commissaire local, là, il faut qu'il informe le plaignant de la possibilité pour lui d'être assisté et accompagné par l'organisme communautaire qui a été désigné. C'est l'amendement que je propose, là. En termes mécaniques, ce serait un sous-amendement, mais on s'entend sur qu'est-ce qui introduit ça, là.

**Le Président (M. Beaumier):** En fait, c'est un amendement, hein, comme tel.

**M. Trudel:** Oui...

**M. Fournier:** Le proposeur a la possibilité de contrôler son amendement. C'est le nouvel amendement qu'on a aujourd'hui. Je note que des discussions antérieures sont fructueuses. Et je pense que l'amendement nouveau qui s'ajoute à l'amendement antérieur permet aux organismes d'accompagnement d'être plus près de l'usager et je salue ce petit détail qui vient de se rajouter.

**M. Trudel:** C'est une salutation que je reçois avec beaucoup de plaisir parce que le porte-parole de l'opposition s'aperçoit bien qu'on ne fait pas qu'écouter, on entend.

**M. Fournier:** Et ce qui me permettra sans doute d'entendre de la bouche du ministre à un moment ou un autre à l'Assemblée nationale combien l'opposition est constructive.

**M. Trudel:** Quelquefois, quelquefois.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, je me sens dans la situation de vous demander si l'amendement à l'article 33, tel qu'il vient d'être présenté, est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Adopté sur division.

**M. Fournier:** J'en aurais...

**Le Président (M. Beaumier):** Je crois que, M. le député de Châteauguay, vous auriez un amendement.

**M. Fournier:** Oui, j'en ai un qui, par chance, est écrit — mais je vais en avoir un autre qui ne l'est pas encore, là, je ne m'en étais pas aperçu — et je n'en ai pas de copie, alors... le donner. Mais simplement pour vous dire que le but de l'amendement, c'est à l'alinéa 6°, je ne sais plus comment il est avec la nouvelle écriture, mais qui devrait commencer par «au plus tard dans les 60 jours», et c'est de remplacer le chiffre «60» par le chiffre «45». Et il y aura une concordance à faire ensuite à l'article 40.

Alors, le but de l'amendement, essentiellement, c'est de revenir au délai qui existait avant pour procéder à l'étude. Avec le projet de loi, on est passé de trois paliers à deux paliers, mais le premier palier est passé de 45 à 60 jours. Je n'ai pas encore été convaincu que de passer de trois paliers à deux paliers nécessitait 15 jours de plus au premier.

**Le Président (M. Beaumier):** D'accord. Alors, l'amendement, il est là.

**M. Trudel:** Bien, si vous permettez, M. le Président, ce serait très certainement le moment d'entendre, parce que c'est une proposition eu égard à la pratique... Alors, si vous permettez, je pense qu'on pourrait accueillir les commentaires de la Commissaire aux plaintes, qui m'accompagne aujourd'hui, sur l'économie générale proposée, et c'est strictement à l'égard de la pratique de l'histoire du traitement de

premier niveau. Alors, sans qu'on constitue la réponse absolue, là, je souhaiterais qu'on puisse entendre Mme la Commissaire.

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

**Mme Denis (Lise):** Oui. Dans le fond, il y a peut-être deux éléments, je dirais, qui motivaient le fait de ramener à 60. Il y en a sûrement un qui était autour de l'harmonisation de tous les délais. Parce qu'on va retrouver la même chose tout à l'heure avec les plaintes portant sur un médecin, dentiste ou pharmacien. On a, à ce niveau-là — même chose dans le traitement, même chose pour le comité de révision — on a une harmonisation des délais, je dirais, au total, dans l'économie générale de la chose.

L'autre élément, je dirais — puis je pense que c'est une question d'appréciation, je ne pense pas qu'il y ait de règle absolue en ces matières-là — c'est que, dans la mesure où, après la fin de ce délai-là, si l'établissement n'a pas pu finir de traiter la plainte, ça donne ouverture automatiquement au deuxième palier. O.K.? Et, je dirais, l'approche était un peu de permettre le plus possible qu'il s'en règle au plan local, comme on peut présumer qu'il va... s'il risque d'y avoir une certaine augmentation de volume même au plan local parce que le nouveau régime devrait faciliter l'expression des plaintes par les usagers, il nous semblait, puis je dis que c'est une question d'appréciation, mais il nous semblait pertinent de ramener, comme c'était auparavant, hein — jusqu'en 1998, ça a été 60 jours — de ramener à 60 jours le délai au plan local pour permettre le plus possible le règlement au plan local.

• (10 h 10) •

Et, comme on se ramasse avec deux paliers, je pense que l'appréciation, c'était de dire aussi: C'est quand même, au total, une amélioration pour l'usager par rapport au 45... 45 puis indéfini, comme vous dites, là. Mais, au moins, c'est 60 puis, après ça, le deuxième recours. Ha, ha, ha!

**M. Fournier:** ...indéfini. Combien y a-t-il de cas qui se sont présentés, en pourcentage, où l'établissement n'était pas en mesure, ou n'avait pas les ressources, ou n'a pas fait diligence pour respecter le délai?

**Mme Denis (Lise):** En fait, si je regarde, au 31 mars 2000, sur 16 000 plaintes dans le réseau, il y en a 550 à peu près qui sont remontées aux régies régionales et, de ça, à peu près 200... donc à peu près 3 %.

**M. Fournier:** Mais toutes celles qui sont montées... Celles auxquelles vous faites référence, là, le 3 % auquel vous faites référence, c'est celles qui sont montées parce qu'il y avait...

**Mme Denis (Lise):** Non, excusez. Là, excusez, je ne peux pas vous dire ça. Ça peut être parce que l'usager était insatisfait de la réponse. O.K.

**M. Fournier:** La grande proportion de ceux qui sont montés en révision, c'était pour insatisfaction. Ma

question concerne les établissements qui n'ont pas été en mesure de faire, parce que... Bon. Reposons, réexpliquons ce que j'essaie de dire. Il y a deux raisons qui militent pour vous à ce que le délai repasse à 60 jours. La première est une question d'harmonisation, auquel argument je vous réponds: L'harmonisation peut plutôt se faire vers le 45 que vers le 60, sauf celui de la révision, qui est le droit donné à l'usager, et celui-là, je pense qu'il mérite — parce que c'est pour l'usager, non pas pour la machine — que lui puisse bénéficier de ce délai supplémentaire. Mais l'harmonisation peut se faire dans un sens ou dans un autre. D'ailleurs, puisqu'on est déjà à 45, on se trouve à se désharmoniser, si vous me permettez, avec le projet de loi, actuellement. Donc, je pense que l'argument de l'harmonisation sonne faux.

Tant qu'à savoir celui de la pratique, je suis obligé de dire qu'en ce moment je n'ai pas d'éléments qui m'amènent à penser qu'il y ait tant de cas que ça, parce que, si je comprends bien votre réponse, vous n'avez pas répertorié le nombre de cas. Et, me semble-t-il, pour faire un choix qui nous amène de 45 à 60 de l'usager qui a à attendre, il faudrait qu'il soit établi sur une étude systématique qui permet de dire: Voici comment ça s'est produit, à défaut de quoi est-ce que je ne dois pas conclure qu'il y a un déficit d'arguments pour soutenir l'augmentation de 40 à 60?

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

**Mme Denis (Lise):** Il y a peut-être une présomption aussi, là, qui est... C'est pour ça que je dis: Il y a une question d'appréciation, effectivement. La présomption, c'est que, effectivement, il pourrait y en avoir un peu plus de plaintes qui sont exprimées par les usagers que ce qu'on a connu. Quand je dis ça, je ne veux pas dire que ce ne serait pas heureux de pouvoir les traiter en 45 jours, mais, je veux dire, s'il y a une augmentation de volume dans les établissements, le 60 jours nous semblait plus de nature à faciliter le traitement dans l'établissement. Ceci étant dit, ce n'est pas un objectif à atteindre, c'est une limite à ne pas dépasser.

**M. Fournier:** Évidemment, je le comprends bien. Mais là on est rendu avec l'argument, je dirais, de perspective. Là, on n'est plus avec comment ça se traitait, comment ça se passait, mais de dire: Bien, peut-être qu'il va y en avoir plus, donc ils vont avoir plus de temps pour le faire. Il me semble que, en acceptant cet argument, c'est donner une licence de temps, en tout cas, certainement aux établissements. Et, tant qu'à moi, j'aimerais mieux qu'ils soient plus circonscrits dans le temps, quitte à ce que, à l'usage et en en faisant une analyse statistique, qui est assez facile à faire, je pense bien, on pourra revenir devant le législateur et dire: Bien, écoutez, on s'est bien essayé avec le 45, on voulait donner ça comme droit puis comme avantage pour l'usager, on voit qu'on n'a pas les ressources pour y arriver, techniquement ce n'est pas possible, enfin... d'autres considérants, il sera toujours loisible, à ce moment-là, de passer à l'étape d'augmenter.

Mais, à ce stade-ci — j'en fais d'ailleurs, M. le Président, l'annonce — j'ai plusieurs amendements à ce titre-là pour justement harmoniser à 45. Je vous annonce

à l'avance que je ne les présenterai pas tous. Je fais le débat en ce moment. Si, d'aventure, je n'étais pas assez convaincant, je vais comprendre que je n'aurai pas été convaincant pour toute la journée. Mais je continue de penser qu'il n'y a rien qui milite en ce moment... Puis, à sa face même, avec tout le respect que je vous dois, à la face même des réponses que nous recevons pour passer de 45 à 60, il n'y en a pas une qui tient, la dernière étant: Peut-être qu'il y aura plus de plaintes. Mais, si c'est «peut-être», pourquoi n'attendrions-nous pas que cette opportunité ou cette occasion se présente, que cette situation se présente? Et on verra alors si les établissements ont été capables de faire le virage usagers puis de s'équiper en fonction de ça, puis comment le conseil d'administration va donner des outils aussi à cette nouvelle responsabilité accrue.

Je ne suis pas prêt à retarder le processus, d'autant que, si on veut vraiment que... et, là-dessus, je l'ai déjà dit, de passer de trois étapes à deux étapes, c'était une bonification. Je disais, malheureusement, que c'était timide, parce que, au lieu de 45, 45 plus indéfini, c'était 60 plus indéfini. Mais là le ministre aurait raison de dire: Il y a une réelle amélioration au niveau de la plomberie de ces plaintes-là, parce qu'on passe non seulement de trois à deux, mais, au lieu de passer de 60 et indéfini, on passe à 45 et indéfini. Donc, on saute déjà un 45, là, qui me semblerait, à mon avis, intéressant. Pour toutes ces raisons, je continue de prétendre, M. le Président, que l'amendement que je présente fait beaucoup de sens et que l'argument pour amener ça de 45 à 60 n'est en ce moment soutenu par rien.

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

**M. Trudel:** M. le Président, il est soutenu quand même, l'amendement et la proposition de 60 jours, par l'économie générale du régime. C'est-à-dire qu'il faut aussi y ajouter que, on l'imagine facilement, on a eu beaucoup de discussions avec l'Association des CMDP, il ne faut pas oublier cela, là. Parce que là on introduit comme un nouveau champ de traitement des plaintes au premier niveau. Et l'Association des CMDP, dans ces discussions, bon, voulait avoir aussi un temps maximal de 60 jours, puis, d'autre part, on ne voulait pas trop, trop compliquer les affaires en disant: Bon, il y a un délai de 45 jours pour le premier type de plainte, disons, non médicale — on va l'appeler comme ça — puis un autre de l'autre côté.

Je fais une suggestion au porte-parole de l'opposition. On est guidé, de ce côté-ci, par un souci de cohérence de l'économie générale de la loi, puis l'argumentation du porte-parole de l'opposition n'est pas dépourvue de sens. Je ne pense pas qu'on va régler tout, tout, tout au cours des prochaines heures, là, n'est-ce pas, on va peut-être en avoir encore pour quelques heures, n'est-ce pas, M. le porte-parole de l'opposition? Qu'est-ce que vous diriez si nous requérions l'avis des associations d'établissements et de l'Association des CMDP quant à ce 45, 60 jours? C'est quelque chose qui peut se faire assez rapidement. On pourrait contacter les... Parce qu'on est vraiment guidé par le souci de la pratique et de l'efficacité. On pourrait requérir l'opinion, nommément là-dessus, du 45, 60 jours. Et je vous dis que, du côté du gouvernement, on n'en fait pas un acte

religieux, là, un dogme, on est plutôt guidé par le souci de l'efficacité et de la simplicité... de la simplification pour les usagers.

Je fais cette suggestion au porte-parole de l'opposition. Ça nous ferait comme une espèce d'éclairage des pratiquants terrains. On est capable d'avoir ça en dedans de trois ou quatre jours, j'imagine. Et on pourrait déposer ça ici, déposer ça ici, puis ça nous fera un éclairage qui est autre que le souci de cohérence, puis de simplicité... de simplification, pardon, puis, de l'autre côté, un argument qui n'est pas dépourvu de sens, du porte-parole de l'opposition. Je soumetts ça comme possibilité.

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

**M. Fournier:** Toujours dans un souci de travailler à la bonification de la loi — ce que je fais depuis le début — j'accepte, j'accepte volontiers. Je considère donc que tous les amendements que je comptais faire puis la cohérence à y donner... Je tiens à préciser tout de suite que, tant qu'à moi, il y a une différence entre le délai donné à la machine pour répondre, soit-elle l'établissement, le CMDP, et le délai pour le recours en révision, qui, lui, appartient à l'usager. Et je ne pense pas qu'il y a une obligation d'assurer une cohérence entre les deux, je pense qu'on peut très bien vivre... Et je n'avais aucun amendement à faire sur le délai de révision, qui était de 60 jours, qui resterait là, à mon avis. C'est pour les autres délais qui appartiennent à la machine qui devaient être à 45. Donc, je suis bien d'accord pour qu'à cet égard-là on les suspende et qu'on attende la confirmation.

Je note que l'aspect d'harmonisation... Enfin, je note que, sur la question que j'ai posée, quatre arguments ont été soulevés. Je tiens à les reprendre ici: l'harmonisation à 60, nous sommes tous à 45, j'aimerais mieux qu'on garde plus l'harmonisation à ce qui est présentement que de se désynchroniser; les problèmes antérieurs, on n'en a pas de statistiques; les problèmes à venir, on verra comment ils vont se présenter; le dernier argument qui est soulevé, c'est le CMDP, médecins examinateurs, bon, alors, on verra à cet égard-là si, pour le médecin examinateur, il y a des données différentes. Mais je m'attends à apprendre quelque chose, si c'est parce que ça va être plus facile pour nous autres, parce qu'on a d'autres choses à faire, puis... disons qu'on va rester quand même...

**M. Trudel:** ...rajouter un cinquièmement, parce que vous avez entendu, la simplification pour les usagers, la simplification aussi pour les usagers, là, toutes sortes d'espèces de délais: Je suis-tu dans le 45? Je suis-tu dans le 60? etc. Nous, en tout cas, je ne dis pas qu'on a atteint l'objectif puis qu'on est, là-dessus, au-dessus de tout problème, mais il y a aussi, rajouté à vos arguments, un cinquièmement, la simplification pour l'usager.

• (10 h 20) •

**M. Fournier:** ...le rejeter à l'avance, cet argument-là, parce que, dans la présentation que j'ai faite, on parlait d'harmonisation. Et le sixième argument revient prendre le premier. Si on apprend du CMDP que

c'est obligatoire, qu'ils ne peuvent pas faire un travail d'expérience dans ce délai-là et qu'ils sont assez convaincants, je suis prêt à jouer le jeu du... que ce soit simple pour tout le monde puis qu'on est peut-être obligé d'aller chercher un délai à 60. Je suis prêt à aller jusque-là. Je suis pas marié avec l'idée qu'il y ait 45 millions de délais différents, là, pas du tout. Moi, je veux que ce soit le plus simple possible, mais, en même temps, je veux qu'on soit exigeant. Je veux que les gens qui ont à répondre des plaintes le fassent rapidement...

**M. Trudel:** On est sur la même longueur d'onde.

**M. Fournier:** ...et je ne demande donc qu'à être convaincu à l'égard de cette dernière raison qui est le médecin examinateur.

**M. Trudel:** Là, vous placez l'usager au centre de votre tête.

**M. Fournier:** Si ça ne paraît pas, M. le ministre, me semble-t-il que nous passons plusieurs périodes de questions pour en discuter.

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

**Mme Denis (Lise):** Si le ministre est d'accord puis les membres de la commission sont d'accord, j'ajouterais à cette liste-là un regroupement qui est nouvellement formé des responsables de plaintes de la région de Montréal. Ce sont les responsables de plaintes qui travaillent à plein temps au niveau des plaintes, actuellement là, indépendamment de la nouvelle loi. Et, moi, j'ai commencé à établir des contacts avec ces personnes-là. C'est probablement elles qui ont, sur le terrain, je dirais, le know-how ou l'expertise aussi pour nous donner un petit peu un avis. Je pense que ça pourrait être apprécié, appréciable d'avoir cet avis-là aussi.

**M. Fournier:** En comprenant que le son de cloche va venir de ceux qui ont à répondre du délai et qui vont peut-être choisir le délai le plus long, ça ne nous empêchera pas d'être rigoureux dans l'analyse de leurs commentaires.

**M. Trudel:** ...le fond de l'argumentation aussi.

**M. Fournier:** C'est ça.

**M. Trudel:** On l'évaluera.

**M. Fournier:** C'est ça.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, j'en conclus que nous suspendons l'article 33...

**M. Trudel:** Tout à fait.

**M. Fournier:** Oui.

**Le Président (M. Beaumier):** ...et l'amendement.

**M. Fournier:** Et l'amendement.

**M. Trudel:** Et je comprends aussi, M. le Président, pour les fins de travail, que, évidemment, tous les 45 qui auraient été introduits là, bon, on suspend ça aussi, comme volonté, mais, en même temps, je comprends que, si on y arrivait, ça va de soi qu'on les réintroduirait ou que l'opposition ne perd jamais ses droits de l'introduire.

**M. Fournier:** ...je ne reviendrai pas sur le sujet, lorsqu'il s'applique, sauf sur le délai de 60 pour la révision. C'est la seule chose. Maintenant, je n'ai pas d'amendement. Je l'ai pour d'autres cas, mais je ne l'ai pas pour cet article-ci, 33.

Le 6<sup>e</sup>, toujours le même alinéa, la dernière phrase: «Si la plainte est écrite, il transmet ces informations par écrit.» Ce que je vais vous dire tout de suite, c'est une intention d'amendement, disons-le comme ça, à moins que vous me convainquiez tout de suite de ne pas le faire. Pourquoi est-ce que l'information n'est pas tout simplement donnée par écrit? Que la plainte soit verbale ou écrite... Pourquoi il faut que la plainte soit écrite pour que l'information soit obligatoirement donnée par écrit? Autrement dit, l'amendement que je ferais serait de retirer l'expression «si la plainte est écrite», ce qui amènerait alors l'obligation de faire une réponse par écrit.

**M. Trudel:** Il semble que ce soit une raison pratique. Mme la Commissaire aux plaintes.

**Mme Denis (Lise):** Oui, c'est ça. Dans le fond, c'est ce qu'on me dit...

**Le Président (M. Beaumier):** Mme Denis, oui.

**Mme Denis (Lise):** C'est en raison des délais. Il semble que, quand la plainte a été faite verbalement puis que la réponse peut être verbale, ça permet plus facilement de rentrer dans les délais.

**M. Fournier:** ...avec 45, je pourrais vous suivre plus facilement, c'est ça?

**Mme Denis (Lise):** Ha, ha, ha! Mais c'est une raison pratique, ce n'est pas une raison de... C'est une raison vraiment pratique.

**Le Président (M. Beaumier):** Bien.

**M. Fournier:** Expliquez-moi la pratique, là. Je comprends que c'est plus vite de faire du verbal, là...

**M. Trudel:** Bien, c'est parce que je comprends que... Il y a beaucoup de plaintes qui se font verbalement. Si on... pas on s'ajoute, mais qu'on s'oblige à faire à chaque fois une information écrite à l'établissement sur une plainte verbale, ça peut... ça embourbe la machine.

**M. Fournier:** Êtes-vous capable de me dire si c'est arrivé assez fréquemment que les gens se soient

plaints d'une... — je me fie à votre expertise — que les gens se soient plaints que leur plainte n'ait pas eu de suivi parce que la réponse avait été verbale? Ils l'avaient oublié, ils ne s'en souvenaient pas. Vous savez, il y a des cas où les gens qui se plaignent sont un peu affectés, là, on ne se souvient pas toujours de tout.

**Mme Denis (Lise):** O.K. Dans ces cas-là, habituellement, elles sont écrites. Souvent, les plaintes verbales, ce sont souvent les situations urgentes qui se règlent en bien moins même que 45 jours, O.K., et pour lesquelles verbalement on donne la réponse. C'est satisfaisant. Quand les plaintes... les gens qui... Par exemple, si on prend un hôpital, la personne qui porte plainte sur place, pour une situation sur place, bien souvent ça se règle sur place, verbalement. Si elle porte plainte quand elle est retournée chez elle, habituellement, c'est toujours par écrit. O.K.? C'est souvent le règlement sur place.

Et ce que les responsables, les gens qui travaillent aussi aux plaintes nous disent puis ce que des groupes qui accompagnent les usagers nous disent, c'est aussi que, quand c'est possible de le régler immédiatement sur place, c'est beaucoup plus aisé, beaucoup plus bénéfique pour l'utilisateur, et que, si, après ça, il faut que la personne se mette à écrire un rapport, ça fait beaucoup de paperasse inutile. Si l'utilisateur est satisfait, là — on se comprend, là — si ça vient régler le problème de l'utilisateur.

**M. Fournier:** Est-ce qu'il est arrivé des cas en révision où on a soulevé la difficulté qui était occasionnée par une réponse verbale plutôt que par une réponse par écrit? Ça avait occasionné un problème soit dans l'étude de la révision ou soit... mais avait même occasionné ni plus ni moins que la révision.

**Mme Denis (Lise):** Au troisième niveau, je n'en ai pas vu. Je ne pourrais pas vous répondre vraiment pour le deuxième niveau, je n'ai pas vraiment vu... pas de matérialité comme telle sur cette question-là. Il faut dire que, quand ça arrive chez nous, c'est habituellement écrit aussi, là.

**M. Fournier:** M. le Président, j'étais très sensible, en venant ici, sur l'importance d'une réponse par écrit, mais je me fie à ce que Mme la Commissaire aux plaintes nous annonce, dans le cas par cas, comment ça se produit. Et il semble que la souplesse que permet la disposition telle que rédigée l'emporte sur les conséquences qui pourraient être associées à ce type de souplesse, en tout cas dans le quotidien. J'en retiens donc que je ne ferai pas d'amendement — tous ceux que j'avais là-dessus — dans les dispositions à venir, et on suivra, pour la suite des choses, s'il y avait des difficultés qui étaient occasionnées. Et je suis sûr qu'on pourra revoir les dispositions d'une loi éventuellement adoptée avec le type de dispositions, si jamais la souplesse, qui a des vertus en soi, pouvait aussi comporter quelques vices.

**Le Président (M. Beaumier):** Bien. Alors, nous avons déjà suspendu l'article 33 et son amendement. Nous irions à l'article 34.

**M. Trudel:** Tel qu'amendé: «La procédure d'examen des plaintes doit permettre à l'utilisateur de formuler une plainte écrite ou verbale auprès du commissaire local sur les services de santé ou les services sociaux qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert 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, notamment par entente visée à l'article 108, pour la prestation de ces services.»

C'est, entre autres, à la demande du Barreau que nous introduisons cette précision, qui vise à couvrir toutes les situations, même celles où l'utilisateur est en attente de services.

**Le Président (M. Beaumier):** Des interventions sur l'amendement 34?

**M. Fournier:** Bien, c'est parce que je ne sais plus quoi vous dire, là. Je peux juste peut-être vous dire, M. le Président, qu'on m'annonce que l'amendement qu'on a devant nous n'est pas le même que l'amendement qui avait été déposé. C'est-à-dire ça?

**M. Trudel:** Non, je n'ai pris que la première partie de l'amendement pour... parce qu'il y avait du contenu pas mal dans cet...

**M. Fournier:** Ah! O.K. Bon, très bien. On est au premier point, là?

**M. Trudel:** Voilà.

**M. Fournier:** Ça va. Bien, sur division.

**M. Trudel:** Si vous voulez, on peut aller au deuxième point, tout de suite, de l'amendement. Alors, c'est la procédure qui doit permettre à l'utilisateur... Premièrement, cette procédure:

«1° indiquer les renseignements nécessaires permettant d'avoir rapidement accès aux services du commissaire local;

«1.1° prévoir que le commissaire local doit, au besoin, prêter assistance ou s'assurer que soit prêté assistance à l'utilisateur qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant, notamment par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.3;

«3° établir la procédure d'examen applicable à la plainte qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, conformément à la section II, à l'exception de la procédure selon laquelle des mesures disciplinaires peuvent être prises par le conseil d'administration conformément à un règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506;

«4° lorsque la plainte ou l'un de ses objets concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, 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 que le commissaire local informe par écrit l'autorité concernée

de la réception d'une plainte la concernant, ou, s'il est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour l'utilisateur, lui communique une copie de la plainte; si la plainte est verbale, assurer qu'elle en soit informée verbalement;

«7° permettre à l'utilisateur et, le cas échéant, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services pouvant faire l'objet d'une plainte visée au premier alinéa, de présenter leurs observations;

«8° prévoir que le commissaire local, après avoir examiné la plainte, communique à l'utilisateur 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.»

• (10 h 30) •

**M. Fournier:** ...M. le Président, là, qu'on travaille avec des amendements qui ne sont pas les mêmes aujourd'hui qu'avant, là.

**Le Président (M. Beaumier):** On travaille avec un seul amendement mais qui n'est pas le même.

**M. Fournier:** Oui, mais, bon, soyons plus précis. On nous a déposé des amendements qui changent aujourd'hui et on nous lit la disposition. Je suis obligé de poser la question: Comme on n'a pas lu le deuxième alinéa et le sixième alinéa, est-ce que c'est parce qu'il est modifié ou il est là puis c'était une omission simplement?

**Mme Denis (Lise):** Le deuxième et le sixième alinéa, c'est parce qu'il n'y a pas d'amendement, tout simplement.

**M. Fournier:** O.K. C'est parce que tantôt il y en a un qui n'était pas amendé non plus qui a été lu, puis là je ne savais plus, là...

**Mme Denis (Lise):** Ah! O.K., c'est une omission.

**M. Trudel:** On s'ajuste, là.

**M. Fournier:** O.K., ça va.

**Le Président (M. Beaumier):** C'est bien? Alors, est-ce que l'amendement à l'article 34 est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. Est-ce que l'article 34, tel qu'amendé, est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. L'article 35.

**M. Trudel:** Pas d'amendement. «Le commissaire local à la qualité des services peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

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

Alors, c'est les dispositions habituelles, là, en pareille matière.

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

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. L'article 36. Excusez, M. le député de Dubuc.

**M. Côté (Dubuc):** Non, il n'y a pas de problème. C'est parce que j'aurais une question à poser. Je ne sais pas si je dois le faire à ce moment-ci. C'est qu'on vient de voir les fonctions du commissaire à la qualité des services, ensuite on vient de voir la procédure concernant les plaintes. Dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux, on parlait toujours que l'établissement devait publier la procédure d'examen des plaintes, en informer les usagers. Est-ce qu'on retrouve ce même article-là dans les... ou si c'est parce que je suis trop tôt dans ma question?

**M. Trudel:** Vous êtes trop tôt, je pense, ou à moins que ça soit déjà passé ici. Je vais vous revenir, là. Dans la procédure, regardez...

**M. Côté (Dubuc):** Trop tard, peut-être?

**M. Trudel:** Non, vous êtes juste dedans, je pense.

**M. Côté (Dubuc):** C'est parce qu'on n'en a pas rediscuté, ce matin, du moins, là.

(Consultation)

**M. Trudel:** 33, deuxième alinéa, dans le rôle du commissaire local, il a cette responsabilité d'assurer «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». 33 qu'on vient...

**M. Côté (Dubuc):** 33, 2<sup>e</sup>?

**M. Trudel:** ...qu'on a suspendu.

**M. Côté (Dubuc):** Merci.

**Le Président (M. Beaumier):** C'est bien? Alors, sur ce, on est rendu à 36, l'article 36. M. le ministre.

**M. Trudel:** «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 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, malgré l'article 19 de cette loi, 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.»

Alors, «malgré l'article 19 de cette loi», c'est sur la confidentialité, mais par ailleurs il est contraint à la confidentialité, dans d'autres articles de la présente loi, dans son rôle.

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

**M. Fournier:** Sur division.

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

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, nous allons à l'article 37.

**M. Trudel:** «La direction concernée ou le responsable des ressources humaines de l'établissement, ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant 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<sup>o</sup> 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 cause et au suivi du dossier; il doit faire périodiquement rapport au commissaire local du progrès de l'étude.»

Alors, on comprend que 33 a été suspendu, là. Puis on comprendra très certainement ici qu'on introduit la modification substantielle dans l'essence de la loi, c'est-à-dire que maintenant ce n'est plus que l'acte, mais c'est également les questions de comportement.

(Consultation)

**M. Trudel:** ...question de comportement qui est soulevée, bien, le responsable, disons, immédiat ou hiérarchique ou l'autorité concernée, on lui fait devoir d'agir prestement et, deuxièmement, de faire rapport au commissaire. Ça a-t-il changé ou ça n'a pas changé?

**Le Président (M. Beaumier):** Mme la députée de Crémazie.

**Mme Blanchet:** Bien, je pense que le député de Châteauguay — merci — et moi-même, on s'est posé la même question: Est-ce qu'il n'y a pas un petit paragraphe qui... alinéa... Bien, excusez-moi, les termes, je suis toujours mêlée. «Le commissaire local à la qualité des services doit être informé de l'issue...», est-ce que, ça, ça demeure?

**M. Trudel:** Non, ça demeure. «Le commissaire local à la qualité des services doit être informé de l'issue du dossier et, le cas échéant, de toute mesure disciplinaire à l'égard du membre du personnel concerné. Le commissaire local doit en informer l'usager.»

**Le Président (M. Beaumier):** Bien. Alors, ça va?

**M. Fournier:** Je remercie ma collègue de Crémazie qui a solutionné une de mes questions.

**M. Trudel:** Un phénoménal phénomène!

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, est-ce que l'amendement à l'article 37 est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'article 37 est adopté tel qu'amendé?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, l'article 38.

**M. Trudel:** «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 autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services ayant fait 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.»

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

**M. Fournier:** Division.

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'article 38, tel qu'amendé, est adopté? Article 39.

**M. Trudel:** L'article 39. Je relis pour votre oreille ce qui a déjà été lu.

«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.» Sans amendement.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, est-ce que l'article 39 est adopté?

**M. Trudel:** Adopté.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** L'article 40.

**M. Trudel:** «Le commissaire local à la qualité des services qui fait défaut de communiquer ses conclusions à l'usager 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.»

La section II. «Examen d'une plainte concernant un médecin, dentiste et pharmacien.

«40.1. Dans la présente section, à moins que le concept n'indique un sens différent, le mot "professionnel" comprend un résident.»

Alors, ça, si vous voulez, c'est purement mécanique. On devrait disposer, à mon avis, des deux premiers alinéas pour les fins de la discussion, en tout cas, là, disposer d'abord de 40, sur l'ouverture. Puis c'est mécaniquement qu'on a proposé un sous-amendement pour introduire par ailleurs la section concernant médecin, dentiste et pharmacien.

**Le Président (M. Beaumier):** C'est-à-dire, il faudrait disposer de l'article 40, mais nous nous retrouvons avec la même difficulté que tantôt.

**M. Fournier:** Mais ce qu'on peut faire, pour vous solutionner le... Je ne sais pas comment vous voulez le faire dans vos papiers, là, mais il y en a plusieurs articles comme ceux-là. En tout cas, on peut bien les suspendre tous partout où il y a des délais, mais on peut bien se dire: Ils vont être adoptés si jamais... Parce que, sinon, on va être obligé de revenir sur chacun. Considérez. Moi, ça ne me fait rien, on est en gentlemen's agreement. On est capable de l'adopter comme ça, en lui faisant une modification, si on arrive à la conclusion tous ensemble...

**Le Président (M. Beaumier):** Qu'à l'article 33, qu'à l'article 33....

**M. Fournier:** ...que le 45 est préférable. Bien, il y en a d'autres aussi après, là.

**Le Président (M. Beaumier):** Et les autres.

**M. Fournier:** Et il y en a d'autres après, là. Pour les autres, on pourra...

**Le Président (M. Beaumier):** Mais on disposerait de toutes les dispositions par l'article, parce que...

**M. Fournier:** On a gardé 33, on a gardé 33 suspendu. Quand on prendra la décision sur 33, ça nous fera rouvrir les autres ou bien ça ne nous les fera pas rouvrir, si on a changé...

**M. Trudel:** Non, non, c'était le sens de ce que je disais tantôt, c'est...

**Le Président (M. Beaumier):** Nous agréons tous. Bien. Est-ce que l'article 40 est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

• (10 h 40) •

**Le Président (M. Beaumier):** Bon. Alors, les intitulés.

**M. Trudel:** Alors, les intitulés. «Section II. Examen d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien.» 40.1...

**M. Fournier:** C'est là que je meurs, avec 40.1. Pourquoi on ne fait pas le titre tout court, là? On est obligé de faire 40.1... Parce que 40.1, moi, je n'ai aucune idée c'est quoi, 40.1, je ne l'ai pas dans mes papiers puis... On m'annonce 40.1.

**Une voix:** On ne l'a pas.

**M. Fournier:** Ah bon! Vous en gardez pour vous?

**Le Président (M. Beaumier):** Voilà.

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

**Le Président (M. Beaumier):** Une fois appelé, il arrive.

**M. Fournier:** Alors, il faut faire 40.1 avant de faire le titre, d'abord.

**Le Président (M. Beaumier):** D'accord. Alors, on va disposer, si vous permettez, de l'intitulé: «Section II», etc., après ça, on reviendra à l'article 40.1.

**Une voix:** L'amendement introduit 40.1.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui.

**M. Fournier:** Ah, bon! Bon. Là, je comprends.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, on s'entend, là? On va disposer de la section II de...

**M. Fournier:** Ça fait drôle quand même d'avoir un 40.1 qui suit un nouveau titre, non?

**Une voix:** ...

**M. Fournier:** Bien, il va suivre le nouveau titre, il va suivre la section II, le 40...

**M. Trudel:** Oui, mais il va y avoir de la renumérotation. À la fin, là, il y aura toute une renumérotation du projet de loi.

**M. Fournier:** C'est beau.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui. Alors, est-ce que l'intitulé... est-ce qu'il est adopté? M. le ministre.

**M. Trudel:** Là, il y a une explication qualitative extrêmement importante. On vient préciser ici que partout, «à moins que le contexte n'indique un sens différent, le mot "professionnel" comprend un résident». Bon. Le résident qui réalisait un acte dans l'établissement, il était comme dans un entre-deux; ce n'était pas couvert, ça. Ce n'était pas couvert parce que... Bien, disons que c'était couvert au strict plan légal. C'est le médecin patron qui est responsable des actes du résident. Mais, dans la pratique, d'abord, un, ce sont souvent des médecins qui sont, par exemple, en spécialité mais qui posent un acte à titre de résidents. La pratique fait aussi que, sans aller dans le fin détail, la pratique professionnelle — on va employer le mot — «supervisée» par un patron, par un médecin reconnu, eh bien, le médecin n'est pas toujours dans l'immédiat environnement du médecin résident — et là j'emploie sciemment le mot «médecin résident» — qui pose l'acte.

Alors, après de nombreuses discussions avec la Fédération des médecins résidents du Québec et aussi les associations puis l'Association des CMDP, on convient maintenant de couvrir ce champ-là pour que le résident... l'acte qui ferait l'objet d'une plainte puisse être examiné en soi et aussi par l'organisme qui va procéder à l'examen dorénavant de premier niveau d'un acte ou d'un comportement d'un médecin, dentiste et pharmacien. On va y ajouter le résident comme s'il était un médecin, un dentiste ou un pharmacien.

Je dois vous dire que, dans le cas des hôpitaux universitaires en particulier, ça prend une importance... ça prend une grande importance parce qu'il y a beaucoup d'actes, quand même, qui sont réalisés par les médecins résidents, et, qu'il y ait entente aussi à ce niveau-là, je pense qu'il y a amélioration sensible de notre couverture de spectre de plaintes.

**M. Fournier:** Je comprends qu'on était déjà à 40.1 puis qu'on n'avait pas réglé le titre de la section...

**Le Président (M. Beaumier):** Non, non, on est au niveau des intitulés, là, de la section II.

**M. Fournier:** Bien là...

**Une voix:** On est à 40.1...

**M. Fournier:** Non, on est en train de parler de 40.1, M. le Président.

**Une voix:** On est à 40.1.

**M. Fournier:** Mais je suis prêt à vous dire que je suis sur division pour les deux. Ça marche?

**Le Président (M. Beaumier):** Il faut disposer de l'intitulé de la section II. Je crois que ça avait été... Bon. Alors, est-ce que l'amendement est adopté?

**M. Trudel:** Adopté.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. Est-ce que la section II, l'intitulé, est adoptée après amendement?

**M. Trudel:** Adopté.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** C'est beau?

**M. Fournier:** Oui, c'est beau. Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors là on arrive à l'amendement qui introduit 40.1.

**M. Fournier:** Et le ministre vient déjà de l'expliquer.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, le nouvel article amené par amendement, 40.1, est-il adopté? Oui, sur division.

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

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, l'article 41. Écoutez, moi, je vous suis. Des fois, je vous précède, mais là je vous suis. C'est bien.

**M. Fournier:** C'est formidable.

**Le Président (M. Beaumier):** Article 41.

**M. Trudel:** C'est moi qui ai précédé à cet égard-là, cette fois-là.

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

**Le Président (M. Beaumier):** Cette fois-ci, oui.

**M. Fournier:** Je n'étais que le lien entre vous deux.

**Le Président (M. Beaumier):** C'est bien. Alors, allons-y à l'article 41.

**M. Trudel:** Amendé: «Pour l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, le conseil d'administration de l'établissement désigne, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, un médecin examinateur, lequel peut être le directeur des services professionnels.

«Lorsqu'un établissement exploite plusieurs centres ou maintient plusieurs installations, le conseil d'administration peut, s'il l'estime nécessaire et sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, désigner un médecin examinateur par centre ou installation.

«Un conseil d'administration qui administre plus d'un établissement peut toutefois, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, désigner un seul médecin examinateur pour l'ensemble des établissements qu'il administre.»

Le troisième alinéa est supprimé, je ne le lis pas. On continue en disant:

«En l'absence d'un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens institué pour l'établissement, la désignation du médecin examinateur se fait par le conseil d'administration après consultation des médecins, dentistes et pharmaciens qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement.

«Dans les cas prévus aux alinéas précédents, lorsque le nombre de médecins, dentistes et pharmaciens qui exercent leur profession dans un ou plusieurs centres exploités par l'établissement ou l'ensemble des établissements administrés par le conseil d'administration est de quinze ou moins, le médecin examinateur peut exceptionnellement être un médecin qui n'exerce pas sa profession dans l'un ou l'autre de ces centres, ni n'exerce d'autres fonctions pour l'un ou l'autre de ces établissements.

«41.1. Le conseil d'administration doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du médecin examinateur dans l'exercice de ses fonctions.

«À cette fin...»

**M. Fournier:** Excusez, c'est parce que, moi, j'essaie de vous suivre, là, puis là je suis encore perdu.

**M. Trudel:** Vous voulez qu'on attende? Parfait. Très bien. Alors, je me suis arrêté à «l'un ou l'autre de ces établissements».

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, est-ce que l'amendement... Est-ce qu'il y a des interventions sur l'amendement 41? Alors, est-ce que l'amendement à 41 est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'article 41, tel qu'amendé, est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, l'article 42. On est dans des lectures nouvelles, là, M. le ministre.

**M. Fournier:** Là, on voit 41.1 avant 42, M. le Président.

**M. Trudel:** 41.1.

**Le Président (M. Beaumier):** Ah! 41.1.

**M. Trudel:** Un nouvel amendement: «Le conseil d'administration doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du médecin examinateur dans l'exercice de ses fonctions.

«À cette fin, le conseil d'administration doit notamment s'assurer que le médecin examinateur, en tenant compte, le cas échéant, des autres fonctions qu'il peut exercer pour l'établissement, ne se trouve pas en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de ses fonctions.»

Là-dessus, comme c'est nouveau, c'est à la demande du Collège des médecins que nous donnons cette précision et aussi du fait qu'on ouvre la possibilité à ce qu'un médecin hors installation, hors l'établissement, puisse être le médecin examinateur au premier niveau. Et puis finalement, eh bien, on fait devoir au conseil d'administration de prendre également les mêmes mesures qu'à l'égard du commissaire aux plaintes au niveau local, du commissaire à la qualité des services au premier niveau pour le médecin examinateur.

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'amendement portant l'article 41.1 est adopté?

**Une voix:** Adopté.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Adopté sur division. 42.

**M. Trudel:** «42. En plus de ses fonctions reliées à l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers prévue à la présente section, le médecin examinateur désigné procède pareillement à l'examen de toute plainte qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, formulée par toute autre personne qu'un usager ou son représentant.

«La présente section s'applique à cette plainte et, compte tenu des adaptations nécessaires, le mot "usager" comprend toute personne visée au premier alinéa.»

Bon. Il y a de la concordance de texte, mais là on comprend ici qu'un autre membre du personnel de l'établissement pourrait porter une plainte à l'égard d'un comportement d'un membre de l'établissement.

**M. Fournier:** Pouvez-vous m'expliquer un peu ce que... Il doit y avoir des cas dans le passé qui nous amènent à faire ça, ou quoi?

**M. Trudel:** Bien, de façon, disons... Je vais essayer de ne pas identifier trop, trop des...

**M. Fournier:** Non, non.

**M. Trudel:** ... situations précises, là. Bien, disons, un préposé dans un service observe, ou un autre médecin observe, au sein d'une intervention professionnelle, au sein de son groupe, observe une situation qui lui semble causer préjudice aux droits des usagers. Il pourrait, il pourrait déposer une plainte, et ce serait un médecin examinateur au premier niveau qui

amènerait, qui serait amené à examiner, suivant la procédure de premier niveau, la plainte qui est faite par un autre médecin.

● (10 h 50) ●

**M. Fournier:** La transcription ne pourra pas voir Mme la Commissaire aux plaintes bouger sur sa chaise.

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

**M. Fournier:** Il semble y avoir un ajout, là. Moi, je vous permets de rajouter, là.

**M. Trudel:** Allons-y.

**Le Président (M. Beaumier):** Ça va. Mme Denis.

**Mme Denis (Lise):** Pour indiquer qu'effectivement c'est les médecins, c'est les associations médicales qui demandent ça, en disant: C'est courant qu'effectivement — comme disait M. le ministre — il puisse y avoir de la part du personnel, que ce soit un préposé, que ce soit une infirmière ou un autre collègue médecin, une plainte à déposer par rapport à un médecin dans l'établissement. Même dans les derniers échanges avec la FMOQ, entre autres, on trouvait ça important d'avoir cette disposition-là.

**M. Fournier:** Très bien.

**Le Président (M. Beaumier):** Bien. Alors, est-ce que l'amendement à l'article 42 est adopté? Est-ce que l'article 42 est adopté tel qu'amendé?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, je porte à votre attention l'article 43.

**M. Fournier:** Qui connaît un amendement différent de ce qui avait déjà été déposé? Une nouvelle version d'amendement?

**Le Président (M. Beaumier):** Une nouvelle version d'amendement.

**M. Fournier:** Juste là pour qu'on se comprenne, à chaque fois que j'en reçois des nouveaux, c'est parce que c'est des nouveaux?

**M. Trudel:** Oui.

**M. Fournier:** Ce n'est pas parce que je les ai déjà. C'est ça?

**Le Président (M. Beaumier):** Oui.

**M. Fournier:** O.K. C'est de lire tranquillement.

**M. Trudel:** Ça va. «Lorsque la plainte de l'usager concerne un médecin, dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, le commissaire local à la qualité des services la transfère sans délai pour

examen au médecin examinateur désigné conformément à l'article 41 et en informe par écrit l'utilisateur, en y indiquant la date du transfert.

«Toutefois, lorsque la plainte de l'utilisateur porte sur des problèmes administratifs ou organisationnels qui impliquent des services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, elle est examinée par le commissaire local à la qualité des services conformément aux dispositions de la section I, à moins que celui-ci, après consultation du médecin examinateur, soit d'avis que l'objet de la plainte concerne un ou plusieurs médecins, dentistes ou pharmaciens, de même que des résidents, auquel cas il procède conformément au premier alinéa.

«La plainte qui implique un contrôle ou une appréciation de la qualité des actes médicaux, dentaires ou pharmaceutiques demeure de la compétence du médecin examinateur.

«Lorsque la plainte est examinée par le commissaire local, le médecin examinateur doit collaborer à l'identification des solutions aux problèmes administratifs ou organisationnels soulevés par la plainte.»

C'est de la mécanique et de la cohérence, ce qui relève du champ médecin, dentiste, pharmacien, résident, médecin examinateur. Mais, lorsque cela les concerne mais n'est pas directement dans le champ, le commissaire local à la qualité doit en informer le médecin et examinateur, et que le médecin examinateur collabore. On se souviendra, là, à ce qui est... des responsabilités du commissaire local à toujours rechercher un règlement avec l'examen et même après enquête, exercice de ses pouvoirs d'enquête.

**Le Président (M. Beaumier):** Bien. C'est beau. Est-ce que l'amendement à l'article 43 est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'article 43, tel qu'amendé, est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Je porte à votre attention l'article 44.

**M. Trudel:** «Selon la nature des faits et leur conséquence sur la qualité des soins ou services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, le médecin examinateur doit, sur réception de la plainte, décider de son orientation parmi les suivantes:

«1° examiner la plainte conformément à la présente section;

«2° — il y a du nouveau — lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, acheminer la plainte à ce conseil pour étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin et en transmettre une copie au professionnel qui en fait l'objet; en l'absence d'un tel conseil, la plainte est traitée suivant la procédure prévue prise en vertu du paragraphe 2° de l'article 506.»

Et est-ce que j'y vais tout de suite sur le dernier, sur 2.1°?

**Des voix:** ...

**M. Trudel:** «2.1° lorsque la plainte concerne un résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, acheminer la plainte avec copie au résident, vers l'autorité convenue à cette fin entre le conseil d'administration de l'établissement et l'université concernée pour suivi du dossier et recommandation des mesures appropriées, s'il y a lieu.»

Bon, vous voyez, pour le résident, là, il faut quand même adapter parce que le résident, il est... — je place ça entre guillemets — il relève encore aussi de l'université parce qu'il est en formation avec un patron, un médecin, qui le guide dans sa formation. Alors, il faut que l'université soit également dans le processus, puisqu'elle en est encore, l'université, responsable pour, du moins, une partie de l'exercice professionnel qu'il réalise.

**M. Fournier:** Là, je comprends que l'article n'est pas terminé, il y a 3° puis il y a l'alinéa final.

**M. Trudel:** Oui. Alors, je continue. «Lorsque l'orientation retenue est celle prévue au paragraphe 2°, 2.1° ou 3°, le commissaire examinateur doit en informer l'utilisateur ainsi que le commissaire local à la qualité des services.

«Le médecin examinateur doit examiner la plainte dans les 60 jours de son...» Je m'excuse. Je m'excuse, je rembobine un tout petit peu là.

**M. Fournier:** Rembobinez un petit peu puis, tant qu'à rembobiner, on peut-je rembobiner jusqu'au 3°? Juste pour savoir s'il est encore là: «Rejeter toute plainte qu'il juge...»

**M. Trudel:** Oui, c'est ça.

**M. Fournier:** Ça, c'est là aussi? O.K.

**M. Trudel:** Oui, je rembobine jusque-là. Je vais le reprendre.

«Lorsque l'orientation retenue est celle prévue au paragraphe 2°, 2.1° ou 3°, le médecin examinateur doit en informer l'utilisateur ainsi que le commissaire local à la qualité des services.»

**Le Président (Beaumier):** Adopté.

**M. Trudel:** Non, attends, attends, ce n'est pas fini, là.

**Des voix:** Oui, oui.

**Le Président (M. Beaumier):** Non?

**Une voix:** Oui. C'est correct.

**M. Fournier:** Ha, ha, ha! Il y a une motion du groupe qui trouve ça terminé.

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

**M. Trudel:** Ça va, ça va. Très bien.

**Le Président (M. Beaumier):** Je crois que c'est terminé.

**M. Trudel:** Oui, terminé pour l'instant.

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce qu'il y a d'autres interventions? Est-ce que l'amendement à l'article 44 est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'article 44 est adopté tel qu'amendé?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Et là nous allons à l'article 45.

**M. Trudel:** Bon. «Lorsque l'orientation retenue est celle prévue au paragraphe 1° du premier alinéa de l'article 44, le médecin examinateur transmet une copie de la plainte au professionnel qui en fait l'objet.

«Lors de son examen, il doit être permis à l'utilisateur et au professionnel de présenter leurs observations. Le professionnel a accès au dossier de plainte de l'utilisateur.

«Les obligations formulées à l'article 36 s'appliquent, en les adaptant, aux renseignements requis ou à une convocation faite par le médecin examinateur.

«Le médecin examinateur doit examiner la plainte dans les 60 jours de la date de son transfert en tentant d'effectuer une conciliation des intérêts en cause. Il peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire dont, avec l'autorisation du conseil d'administration, un expert externe à l'établissement. Il doit, avant l'expiration de ce délai, informer par écrit l'utilisateur ainsi que le professionnel concerné des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations et indiquer à l'utilisateur les conditions et modalités du recours qu'il peut exercer auprès du comité de révision constitué en vertu de l'article 49. Le commissaire local à la qualité des services doit également en être informé.»

**M. Fournier:** Oui, peut-être un seul commentaire. J'ai l'air à être le seul peut-être qui travaille à partir du projet de loi. Juste pour noter au ministre qu'on est dans la partie où on voit les brochures. Donc, on est à la moitié. Ça va bien.

**M. Trudel:** On voit les quoi?

**M. Fournier:** On voit les brochures.

**M. Trudel:** Ha, ha, ha!

**M. Fournier:** Donc, on est à la moitié. Ça va bien.

**M. Trudel:** Dans mon cas, ça a contribué à distendre l'élastique de moitié.

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

**M. Fournier:** Ha, ha, ha! C'est parfait.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, est-ce que l'amendement à l'article 45 est adopté?

**M. Trudel:** Bien sûr.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. Est-ce que l'article 45, tel qu'amendé, est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, l'article 46.

**M. Trudel:** «En cours d'examen, lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, si le médecin examinateur est d'avis, selon la nature des faits examinés et leur conséquence sur la qualité des soins ou services médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, qu'il y a lieu de réorienter la plainte pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin par le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, il doit acheminer copie de la plainte ainsi que du dossier vers ce conseil. En l'absence d'un tel conseil, la plainte est traitée suivant la procédure prévue par le règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506.

«Toutefois, lorsque la plainte concerne un résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, le médecin examinateur doit acheminer copie de la plainte ainsi que du dossier vers l'autorité convenue à cette fin entre le conseil d'administration de l'établissement et l'université concernée pour le suivi du dossier et recommandation des mesures appropriées, s'il y a lieu.

«Le médecin examinateur doit informer l'utilisateur, le professionnel concerné ainsi que le commissaire local à la qualité des services de la nouvelle orientation de la plainte» dans ce cas. «Dans ce cas», étant un commentaire.

**Le Président (M. Beaumier):** Bien. Alors, est-ce que l'amendement à l'article 46 est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'article 46, tel qu'amendé, est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** L'article 47.

**M. Fournier:** Sans amendement, M. le Président. «Le médecin examinateur qui fait défaut...»

**Une voix:** ...

● (11 heures) ●

**M. Fournier:** Alléluia! Sans examen. Alléluia! Alléluia!

«Le médecin examinateur qui fait défaut de communiquer ses conclusions à l'usager dans les 60 jours de la date du transfert de sa plainte, est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives le jour de l'expiration de ce délai.» Inclus, là, le commentaire général qu'on a fait tantôt sur «60 jours» par rapport à la discussion de 33.

**Le Président (M. Beaumier):** Bien sûr.

**M. Trudel:** M. le Président, comme on vient de passer le tournant de la broche et également un article sans amendement, cela mérite une petite interruption de deux minutes pour l'oxygénation du cerveau.

**M. Fournier:** Ce qui permettrait de faire de 47 sur division juste avant la pause?

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, est-ce que l'article 47 est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. Alors, je donne suite, bien sûr, à vos vœux, M. le ministre.

*(Suspension de la séance à 11 h 1)*

*(Reprise à 11 h 10)*

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, nous reprenons nos travaux. Et nous serions rendus à l'article 48.

**M. Trudel:** Alors, à l'article...

**Le Président (M. Beaumier):** 48.

**M. Trudel:** «48. Le médecin examinateur doit transmettre au conseil d'administration et au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, au moins une fois par année, et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, un rapport décrivant les motifs des plaintes examinées depuis le dernier rapport ainsi que ses recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans un centre exploité par l'établissement.

«Un exemplaire de ce rapport est également transmis au commissaire local à la qualité des services qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76.6.»

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

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, est-ce que l'amendement à 48 est adopté?

**Une voix:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. Est-ce que l'article 48, tel qu'amendé, est adopté?

**M. Fournier:** Même traitement, sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Parfait. Alors, nous allons à 49.

**M. Trudel:** «Un comité de révision est institué pour chaque établissement qui exploite un ou plusieurs centres où exercent des médecins, dentistes ou pharmaciens.» Ces établissements, après consultation des médecins, dentistes et pharmaciens... Je m'excuse, je vais me reprendre, M. le Président.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui.

**M. Trudel:** Je reprends la lecture de l'article 49.

**Le Président (M. Beaumier):** Allons-y. C'est bien.

**M. Trudel:** «Un comité de révision est institué pour chaque établissement qui exploite un ou plusieurs centres où exercent des médecins, dentistes ou pharmaciens.

«Lorsqu'un conseil d'administration administre plus d'un établissement, il peut toutefois instituer, après consultation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou, en l'absence de celui-ci, après consultation des médecins, dentistes et pharmaciens concernés, un seul comité de révision pour l'ensemble de ces établissements.»

On va supprimer le deuxième alinéa original, qui commençait par: «Toutefois, lorsqu'il existe un seul conseil», on vient de le remplacer. Et je continue la lecture de l'article:

«Ce comité de révision est composé de trois membres nommés par le conseil d'administration. Le président du comité est nommé parmi les membres élus ou cooptés du conseil d'administration. Les deux autres membres sont nommés parmi les médecins, dentistes ou pharmaciens qui exercent leur profession dans un centre exploité par tout établissement administré par ce conseil d'administration, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou, lorsqu'un tel conseil n'est pas institué pour un établissement, après consultation des médecins, dentistes et pharmaciens concernés.

«Lorsque le nombre de médecins, dentistes et pharmaciens qui exercent leur profession dans un ou plusieurs centres exploités par l'établissement ou l'ensemble des établissements administrés par le conseil d'administration est de quinze ou moins, les deux autres membres [...] peuvent toutefois être recrutés parmi des médecins, dentistes ou pharmaciens qui n'exercent pas leur profession dans l'un ou l'autre de ces centres, ni n'exercent d'autres fonctions pour l'un ou l'autre de ces établissements.

«Le conseil d'administration fixe la durée du mandat des membres du comité de révision et détermine ses règles de fonctionnement.»

Alors, c'est la mécanique du comité de révision.

**Le Président (M. Beaumier):** Merci bien. Ça va? Est-ce que l'amendement à l'article 49 est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'article 49, tel qu'amendé, est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. L'article 50.

**M. Trudel:** «Sauf lorsqu'une plainte est acheminée pour étude à des fins disciplinaire, le comité de révision a pour fonction de réviser le traitement accordé par le médecin examinateur à l'examen de la plainte de l'usager. À cet effet, il doit prendre connaissance de l'ensemble du dossier de plainte de l'usager, s'assurer que l'examen de la plainte a été effectué de façon appropriée, diligemment et avec équité, et que les motifs des conclusions du médecin examinateur, le cas échéant, se fondent sur le respect des droits et des normes professionnelles. Au terme de sa révision, le comité doit, dans les 60 jours de la réception d'une demande de révision, communiquer par écrit un avis motivé à l'usager, au professionnel concerné ainsi qu'au médecin examinateur. Le commissaire local à la qualité des services doit également en obtenir copie.

«Motifs à l'appui, l'avis du comité doit conclure à l'une des options suivantes:

«1° confirmer les conclusions du médecin examinateur;»

2° requérir du médecin examinateur qu'il effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le professionnel et qu'il transmette ses nouvelles conclusions à l'usager, avec... Suivez-moi bien, je reprends: «requérir du médecin examinateur qu'il effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité et qu'il transmette ses nouvelles conclusions à l'usager, avec copie au comité de révision et au professionnel concerné ainsi qu'au commissaire local à la qualité des services.»

Je vais le répéter une nouvelle fois parce qu'il y a un ajout qualitatif ici, requérir... Une de ces conclusions peut-être: «requérir du médecin examinateur qu'il effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité et qu'il transmette ses nouvelles conclusions à l'usager, avec copie au comité de révision, au professionnel concerné ainsi qu'au commissaire local à la qualité des services.» Bref, à...

**M. Fournier:** Juste... Permettez-moi de vous interrompre. Pour le secrétariat, là, avez-vous copie de l'amendement là-dessus? Moi, je veux bien essayer de vous suivre, mais, si vous étiez capable de nous déposer les amendements avant la lecture, parce que, là, on n'y arrive plus, comme chaque article est modifié, en plus.

**Le Président (M. Beaumier):** On va faire des photocopies.

**M. Fournier:** Juste... Est-ce qu'il y a d'autres amendements comme ça qui s'ajoutent?

**M. Trudel:** Non.

**M. Fournier:** Ça fait quatre fois que je pose la question, c'est non à chaque fois, là. On vient juste, juste, juste de nous donner un nouvel article 50, puis il y en a un nouveau qui arrive.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, je comprends qu'on va...

**M. Trudel:** ...pendant qu'on fait la photocopie, là. Je dois vous dire qu'il y a toujours des échanges qui se font avec les associations professionnelles concernées, et en particulier avec la FMOQ, la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec, qui a souhaité, encore tard hier, que l'on puisse transmettre copie de ce rapport entre autres au professionnel concerné et, pour les fins de cohérence, on dit, au comité de révision, au professionnel et bien sûr au commissaire local, qui, lui, est toujours comme le maître-d'oeuvre du cheminement de la plainte.

**M. Fournier:** Je n'en ai pas contre les explications, j'en ai juste contre la procédure, là.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, je pense que nous allons suspendre, puis on va attendre.

**M. Fournier:** ...tantôt, juste qu'on l'ait devant nous, là. Là, comme on sait qu'il n'y en aura pas de nouveaux, on va vivre avec ceux qu'on avait déjà dans le passé.

**Le Président (M. Beaumier):** Bien. Alors, nous suspendons quelques secondes.

*(Suspension de la séance à 11 h 18)*

*(Reprise à 11 h 19)*

**M. Trudel:** «...avec les conclusions qui lui ont été transmises par le médecin examinateur ou qui sont réputées lui avoir été transmises en vertu de l'article 47 peut adresser par écrit une demande de révision de sa plainte auprès du comité de révision.

«Cette demande de révision doit être faite dans les 60 jours qui suivent la réception des conclusions du médecin examinateur ou la date à laquelle ces conclusions sont réputées lui avoir été transmises en vertu de l'article 47. Ce délai est ferme à moins que l'usager démontre au comité de révision qu'il était dans l'impossibilité d'agir.

● (11 h 20) ●

«Le commissaire local à la qualité des services doit prêter assistance ou s'assurer que soit prêté assistance à l'usager qui le requiert pour la formulation de sa demande de révision ou pour toute démarche qui s'y rapporte, notamment par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.3.

«L'usager adresse sa demande au président du comité de révision, accompagnée, le cas échéant, des

conclusions motivées transmises par le médecin examinateur.

«Le président doit donner à l'usager un avis écrit indiquant la date de réception de sa demande. Il en communique une copie au médecin examinateur, au professionnel concerné ainsi qu'au commissaire local.»

**Le Président (M. Beaumier):** Ça va? Alors, est-ce que l'article... Est-ce que l'amendement à l'article 51 est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'article 51 est adopté tel qu'amendé?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** C'est beau. Alors, l'article 52.

**M. Trudel:** «Dans les cinq jours de la réception de la copie d'une demande de révision, le médecin examinateur transmet le dossier complet de la plainte de l'usager au président du comité de révision.»

**M. Fournier:** Division.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, est-ce que l'article 52 est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. L'article 53.

**M. Trudel:** «Le comité de révision doit permettre à l'usager, au professionnel concerné et au médecin examinateur de leur présenter leurs observations.

«Les obligations formulées à l'article 36 s'appliquent, en les adaptant, aux renseignements requis ou à une convocation faite par le comité de révision ou par un de ses membres.»

**Le Président (M. Beaumier):** Ça va?

**Des voix:** Adopté.

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

**M. Trudel:** L'amendement est adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** L'amendement à l'article 53, adopté?

**M. Trudel:** Adopté.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Et l'article également adopté sur division. L'article 54.

**M. Trudel:** «Sous réserve de l'information qui doit être transmise à l'usager dans le cas d'une plainte acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, la conclusion retenue par le comité de révision dans son avis est finale.»

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'article 54 est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** L'article 55.

**M. Trudel:** «Le comité de révision doit transmettre au conseil d'administration, avec copie au conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, au moins une fois par année, et chaque fois qu'il l'estime nécessaire, un rapport décrivant les motifs des plaintes ayant fait l'objet d'une demande de révision depuis le dernier rapport, de ses conclusions ainsi que des délais de traitement de ses dossiers; il peut en outre formuler des recommandations ayant notamment pour objet l'amélioration de la qualité des soins ou services médicaux, dentaires et pharmaceutiques dispensés dans un centre exploité par l'établissement.»

«Un exemplaire de ce rapport est également transmis au commissaire local à la qualité des services, qui en intègre le contenu au rapport visé à l'article 76.10, ainsi qu'au Protecteur des usagers.»

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce qu'il y a des interventions?

**M. Trudel:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** Non. Alors, est-ce que l'amendement à l'article 55 est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'article 55, tel qu'amendé, est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**M. Fournier:** Division.

**Le Président (M. Beaumier):** Je vous suggérerais de revenir à l'article 50 qu'on avait suspendu tantôt, parce que nous avons le libellé définitif. Alors, sur l'article 50.

**M. Trudel:** Sur la deuxième option... par le comité de révision, eh bien, il se lirait donc comme suit: «requérir du médecin examinateur qu'il effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité et qu'il transmette ces nouvelles conclusions à l'usager, avec copie au comité de révision, au professionnel concerné ainsi qu'au commissaire local à la qualité des services.»

**M. Fournier:** Pourquoi on ajoute à ce qui était prévu antérieurement par l'amendement initial? Pourquoi on sent le besoin d'aviser tout ce monde-là? Parce que le délai supplémentaire, c'est comme une replainte, ou c'est parce que le délai continue de courir, ou...

**M. Trudel:** Bien, c'est pour que le professionnel sache qu'on en a avisé à une autre instance en révision... Parce qu'il se pourrait que le professionnel ait conclu que c'est réglé parce que ça a été...

**M. Fournier:** Le délai étant arrivé, sans qu'il y ait eu rien qui soit dit. Non?

**M. Trudel:** Non, ça peut être les deux. Même quand le délai est arrivé et qu'il a eu copie, à ce niveau-là, du résultat de l'examen par le médecin examinateur, eh bien, il faut qu'il soit aussi au courant que c'est référé au comité de révision et qu'il ait les conclusions de ce comité de révision également.

**M. Fournier:** Je ne sais plus trop quel texte lire, mais admettons que je lis le texte que j'ai dans le projet de loi tel que déposé:

«Au terme de sa révision, le comité doit, dans les 60 jours de la réception d'une demande de révision, communiquer par écrit un avis motivé à l'utilisateur, au professionnel concerné ainsi qu'au médecin examinateur. Le commissaire local à la qualité des services doit également obtenir copie.

«Motifs à l'appui, l'avis du comité doit conclure à l'une des options suivantes[...]:

«requérir du médecin examinateur qu'il complète son examen...» «qu'il effectue un complément d'examen — c'est-à-dire — dans un délai fixé par le comité et qu'il transmette ses nouvelles conclusions à l'utilisateur, avec copie au comité», tatata, tatata. Mais est-ce qu'on ne les a pas déjà avisés?

**M. Trudel:** C'est parce que c'est lorsqu'il choisit l'option — dans les conclusions, là — le médecin examinateur, c'est qu'on va lui dire: Faites un complément d'examen, faites un complément d'examen, dans un délai fixé, toujours à l'intérieur de la période de soit 45 ou 60. Mais, quand il fait un complément d'examen, c'est qu'à chaque fois, on va dire — on va prendre le terme — qu'il y a une écriture qui est faite à l'égard de la plainte, il faut toujours que le professionnel soit informé du cas.

**M. Fournier:** Je comprends, mais le premier paragraphe, là — je vais l'appeler comme ça, je ne sais plus si on est dans le premier — le premier paragraphe de l'article 50 nous dit que le comité, «au terme de sa révision»... Avant de me dire qu'est-ce qu'il va y avoir dans le rapport, il me dit qu'est-ce qu'il fait avec son rapport, si vous voulez. Il communique «par écrit un avis motivé». Puis il fait ça à qui? Il fait ça à l'utilisateur, au professionnel concerné puis au médecin examinateur, puis le commissaire local doit en avoir une copie.

Il y a des motifs qui doivent être là. «L'avis du comité doit conclure à une des options suivantes.» Bon. Il «doit conclure à une des options suivantes» dans quoi?

Dans le rapport au terme de sa révision qu'il a envoyé dans les 60 jours à l'utilisateur, au professionnel concerné, au médecin examinateur. Et on arrive avec deuxièmement. Est-ce que deuxièmement n'est pas redondant par rapport au premier alinéa, où on a déjà avisé le même monde? Je ne sais pas si vous me suivez, là.

**M. Trudel:** Oui, oui, oui. C'est qu'il a déjà été informé.

**M. Fournier:** Bien, il est informé... Par le premier alinéa, il est informé puis, dans le deuxième, il est...

**M. Trudel:** Bien là je ne sais pas si on l'a écrit comme il faut, mais il me semble que le souci, c'est de dire qu'il soit au courant du résultat, inclure l'information sur le résultat du complément d'examen. Maître...

**M. Fournier:** «Ses nouvelles conclusions». C'est à cause de l'aspect des nouvelles conclusions.

**M. Trudel:** C'est ça.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, M. Bourbonnais.

**M. Bourbonnais (Pierre):** Si vous me permettez. Dans un premier temps, le médecin examinateur va conclure ou va faire défaut de conclure dans les 60 jours, dans le délai. L'utilisateur a une capacité de demander une révision, auprès du comité de révision, de son dossier s'il n'est pas satisfait. Le comité de révision va regarder l'ensemble du dossier. Le comité de révision va être appelé à formuler un avis au terme de sa révision et il est en quelque sorte lié par ce que la loi prévoit: ou bien il va confirmer les conclusions du médecin examinateur ou bien il va demander au médecin examinateur de faire un complément d'examen et d'émettre de nouvelles conclusions, et c'est à ce moment-là que... Ce sont les mêmes règles, en fait.

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

**Le Président (M. Beaumier):** Bien. Alors, est-ce que l'amendement à l'article 50 est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. Est-ce que l'article 50, tel qu'amendé, est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, nous irions à l'article 56.

**M. Trudel:** Dans le cas où la plainte visée au paragraphe 2° du premier alinéa de l'article 44, à l'article

46 ou au troisième alinéa du deuxième alinéa de l'article 50 est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens pour étude à des fins disciplinaires par un comité formé par ce conseil, il est procédé conformément à la procédure prévue par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506, sous réserve des dispositions des deuxième et troisième alinéas.

Je continue: Lorsque son étude doit être permis... Pardon, je me reprends: «Lors de son étude, il doit être permis à l'utilisateur de présenter ses observations. Le médecin examinateur est informé régulièrement du progrès de l'étude de la plainte de l'utilisateur ou, au moins, à ses principales étapes. Il doit en informer périodiquement l'utilisateur. Tant que l'étude n'est pas terminée, le médecin examinateur doit, à tous les 60 jours à compter de la date où l'utilisateur a été informé de la réorientation de sa plainte, en informer par écrit l'utilisateur et lui faire rapport du progrès de son étude.

• (11 h 30) •

«À la suite de la plainte, lorsque le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens est d'avis qu'il n'y a pas lieu d'imposer des mesures disciplinaires, il informe le professionnel concerné et le médecin examinateur de ses conclusions motivées. Si la plainte lui a été acheminée par le comité de révision, il en informe également ce comité. Lorsque le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens donne son avis sur des mesures disciplinaires que le conseil d'administration devrait imposer, le directeur général de l'établissement avise le professionnel concerné et le médecin examinateur de la décision motivée prise par le conseil d'administration. Si la plainte lui a été acheminée par le comité de révision, il en informe également ce comité. Dans tous les cas, le médecin examinateur doit en informer l'utilisateur et le faire par écrit si la plainte est écrite. Il doit également en informer le commissaire local à la qualité des services.»

**Le Président (M. Beaumier):** Bien. Est-ce que l'amendement à l'article 56 est adopté?

**M. Trudel:** Adopté.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'article 56 est adopté tel qu'amendé?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. L'article 57.

**M. Trudel:** «Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte le justifie, il doit la transmettre à l'ordre professionnel concerné.

«Lorsque le conseil d'administration prend des mesures disciplinaires à l'égard d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien, le directeur général doit en aviser par écrit l'ordre professionnel. Dans ces cas, le médecin examinateur en informe par écrit l'utilisateur ainsi que le commissaire local à la qualité des services.»

**Le Président (M. Beaumier):** Bien. Est-ce que...

**M. Trudel:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** Ça va?

**M. Fournier:** Sur division, excusez.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. Est-ce que l'article... Bon. Alors, l'article 57 est adopté sur division. L'article 58.

**M. Trudel:** «Section III. Examen par la régie régionale.»

**Le Président (M. Beaumier):** Article 58.

**M. Trudel:** Est-ce qu'il faut adopter l'intitulé ou...

**Le Président (M. Beaumier):** C'est à la fin qu'on adopte les intitulés.

**M. Trudel:** C'est à la fin qu'on fait cela. O.K. Article 58, M. le Président. Juste une seconde.

(Consultation)

**M. Trudel:** Article 58, M. le Président:

«Peut directement formuler une plainte à la régie régionale:

«1° toute personne qui utilise les services d'un organisme communautaire visé à l'article 334 ou celle qui est hébergée dans une résidence exploitée par une personne agréée aux fins de subventions visée à l'article 454 relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de l'organisme ou de la résidence;

«2° sous réserve de l'article 59, toute personne qui requiert ou utilise les services pré-hospitaliers d'urgence requis ou fournis dans sa région dans le cadre du système prévu à la section VI.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris relativement aux services qu'elle a reçus ou qu'elle aurait dû recevoir;

«3° toute personne physique relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de la régie régionale qui l'affecte personnellement parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par les établissements, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial, les organismes communautaires ou les résidences agréées aux fins de subventions visées à l'article 454;

«4° toute personne physique relativement à tout service d'aide à la clientèle, dont la prestation est assurée par la régie régionale elle-même dans le cadre de ses fonctions à l'égard de la population et des droits des usagers;

«5° toute personne physique qui requiert ou utilise des services d'un organisme, d'une société ou d'une personne, dont les services ou les activités sont reliés au domaine de la santé et des services sociaux, et avec lequel une entente de services aux fins de leur prestation a été conclue avec la régie régionale et qui ne peut autrement se prévaloir auprès d'un établissement du recours prévu à la section I. Une telle entente doit prévoir l'application des sections III à VII du présent chapitre ainsi que de la Loi sur le Protecteur des usagers

en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives (2001, chapitre...) — nous allons l'indiquer au chapitre de cette loi;

«6° — on est toujours à identifier, M. le Président, les personnes qui peuvent aller directement à la régie régionale — toute personne physique qui utilise les services d'un établissement, d'une ressource, d'un organisme...»

**M. Fournier:** C'est supprimé.

**Le Président (M. Beaumier):** C'est supprimé, cet article.

**M. Trudel:** Ah oui, je m'excuse. Celui-là est supprimé.

**Le Président (M. Beaumier):** D'accord.

**M. Trudel:** Alors, ça se terminait par «et modifiant diverses dispositions législatives concernant de tels services».

**Le Président (M. Beaumier):** C'est bien. Alors, est-ce que l'amendement à l'article 58 est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'article 58, tel qu'amendé, est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. L'article 59.

**M. Trudel:** «Toute personne qui requiert ou utilise les services du système pré-hospitalier d'urgence de la Corporation d'urgences-santé de la région de Montréal métropolitain constituée en vertu de la sous-section 1 de la section VI.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris formule sa plainte à cette Corporation relativement à tout service qu'elle a reçu ou qu'elle aurait dû recevoir de celle-ci.

«Le conseil d'administration de la Corporation d'urgences-santé de la région de Montréal métropolitain doit nommer un membre de son personnel qui exerce les fonctions de commissaire régional à la qualité des services et, par règlement, établir une procédure d'examen des plaintes; les sections III à VII du présent chapitre s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, à toute plainte visée au premier alinéa.»

**Le Président (M. Beaumier):** Merci. Alors, c'est bien. Est-ce que l'article 59 est adopté?

**M. Trudel:** Adopté.

**M. Fournier:** Division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. L'article 60.

**M. Trudel:** «Le conseil d'administration de la régie régionale doit, par règlement, établir une procédure d'examen des plaintes pour les fins de l'application de la présente section.» Adopté.

**Une voix:** Adopté.

**M. Fournier:** Division.

**Le Président (M. Beaumier):** Ça va? Alors, l'article 60 est adopté sur division. L'article 61.

**M. Trudel:** Un commissaire régional à la qualité des services est nommé par le conseil d'administration, sur recommandation du directeur...

Je me reprends, M. le Président: «61. Un commissaire régional à la qualité des services est nommé par le conseil d'administration, sur recommandation du président-directeur général.»

Le commissaire régional à la qualité des services exerce ses fonctions sous l'autorité du président-directeur général. «Il est seul responsable envers le conseil d'administration de l'application de la procédure d'examen des plaintes. Une personne qui est membre du personnel de la régie [...] peut agir sous l'autorité du commissaire régional à la qualité des services pourvu que le plan d'organisation de la régie le permette[...].

«À cette fin, le conseil d'administration doit notamment s'assurer que le commissaire régional, en tenant compte, le cas échéant, des autres fonctions qu'il peut exercer pour la régie, ne se trouve pas en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de ses fonctions.»

**M. Fournier:** Je dois avouer que je suis excessivement perdu.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui. C'est parce qu'il fallait... Vous êtes rendu à 62; nous étions à 61. Alors, l'article 61 arrête à «plan d'organisation administratif de la régie le permette».

**M. Trudel:** «Le permette».

**Le Président (M. Beaumier):** Voilà. Alors, est-ce que...

**M. Cousineau:** Il faut enlever le mot «administratif».

(Consultation)

**M. Trudel:** Non. Mais je l'ai intégré ici.

**M. Fournier:** Pas évident comme technique.

**M. Trudel:** Je ne l'ai pas lu, là. Je peux le relire s'il est court.

**M. Fournier:** Non. C'est correct. Correct.

**Le Président (M. Beaumier):** Ça va? Est-ce qu'on...

**M. Fournier:** Peut-être juste souligner ici, M. le Président, on a parlé beaucoup d'indépendance, peut-être

juste refaire le point — qui saute aux yeux évidemment — ne serait-ce qu'en raison de l'amendement qui nous parle du président-directeur général de la régie. Ça nous ramène donc à une expression connue à partir du projet de loi sur... certains appellent la gouverne, d'autres appellent la tutelle des régies régionales. Et je n'ai pas besoin de vous dire que, si on parlait du premier niveau, qui relevait du conseil d'administration, qui avait une certaine distance, et du dernier niveau, qui est la protectrice de l'usager, qui est en lien avec le ministre, bien là on se trouve ici avec une dimension qui est aussi en lien avec le ministre parce que c'est lui qui délègue, c'est lui qui est présent, par ses représentants, dans ces régies régionales. Donc, on retrouve là aussi une dimension d'indépendance qui est déficiente, qui saute aux yeux par l'amendement. Je n'en dirai pas plus, puisque j'ai déjà abondamment discuté de la question.

**Le Président (M. Beaumier):** Bien. Est-ce que l'amendement...

**M. Trudel:** Je tiens à préciser, M. le Président, que ce n'est pas le ministre qui nomme, c'est le gouvernement.

**M. Fournier:** Est-ce qu'on veut vraiment avoir un débat sur la question?

**Le Président (M. Beaumier):** J'essaie de l'éviter, vous voyez.

**M. Trudel:** Chacun ayant marqué son point, les terrains sont bien délimités.

**Le Président (M. Beaumier):** Vous voyez. C'est pour ça que je recommence. Je me réessaie. Est-ce que l'amendement à l'article 61 est adopté?

**Une voix:** Adopté.

**M. Fournier:** Sur forte division.

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'article 61 est adopté...

**M. Trudel:** Sur très forte insistance.

**Le Président (M. Beaumier):** ...après l'amendement et puis avec majorité? L'article 62.

**M. Trudel:** «Le conseil d'administration doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire régional 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 régional, en tenant compte, le cas échéant, des autres fonctions qu'il peut exercer pour la régie, ne se trouve pas en situation de conflit d'intérêts dans l'exercice de ses fonctions.»

**Le Président (M. Beaumier):** Ça va?

**M. Trudel:** Il y a un ajout, là, mais je pense que vous préféreriez le traiter indépendamment ou...

**M. Fournier:** Oui, oui. On va le faire sur division. On va faire 62.1 après.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui, c'est ça, on termine 62, c'est l'article. Mme la députée de Crémazie.

**Mme Blanchet:** Excusez-moi, est-ce que, «ajouter, après le premier...» Il n'y a pas aussi un autre petit paragraphe?

**M. Trudel:** Oui, il va venir, il va venir.

**Mme Blanchet:** O.K. C'est beau.

**M. Trudel:** Il va venir.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui, il va venir. Est-ce que l'amendement à l'article 62 est adopté?

**M. Fournier:** Division.

**Le Président (M. Beaumier):** Également, l'article 62, tel qu'amendé, est adopté...

**M. Fournier:** Division.

**Le Président (M. Beaumier):** ...sur division. Alors, l'amendement apporte un nouvel article, 62.1. M. le ministre.

**M. Trudel:** «62.1. Dans l'exercice de ses fonctions le commissaire régional à la qualité des services peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire, y compris, avec l'autorisation du conseil d'administration, avoir recours à un expert externe à la régie.»

● (11 h 40) ●

**M. Beaumier:** O.K. Alors, je comprends que l'amendement introduisant un nouvel article 62.1 est adopté sur division. 63.

**M. Trudel:** «Le commissaire régional à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des personnes qui s'adressent à lui dans le cadre de la présente section 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 établie par règlement du conseil d'administration dans le respect des droits des personnes; au besoin, il recommande au conseil d'administration toute mesure susceptible d'en améliorer le traitement, y compris la révision de la procédure;

«2° il assure la promotion de l'indépendance de son rôle à la régie régionale ainsi que la publication de la procédure d'examen des plaintes pour la population de la région;

«3°...» C'est supprimé, là?

**Une voix:** On l'enlève.

**M. Trudel:** «4° il prête assistance ou s'assure que soit prêtée assistance à la personne qui le requiert

pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte; il l'informe de la possibilité pour elle d'être assistée et accompagnée par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.3; il fournit enfin tout renseignement demandé sur l'application de la procédure d'examen des plaintes de la régie ainsi que sur les autres recours prévus au présent chapitre et l'informe de la protection que la loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte en application de l'article 75;

«5° sur réception d'une plainte, il l'examine avec diligence;

«6° 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 concernée ou le responsable des ressources humaines de la régie régionale ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte, 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;

«7° au plus tard dans les 60 jours de la réception de la plainte, il informe le plaignant 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 [...] ainsi que, s'il y a lieu, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte, et indique les modalités du recours que le plaignant peut exercer auprès du Protecteur des usagers; il communique, par la même occasion, ces mêmes conclusions motivées à la direction ou au responsable des services en cause de la régie ainsi qu'à la plus haute autorité concernée, le cas échéant. Si la plainte est écrite, il transmet ces informations par écrit;

«8° de sa propre initiative, il favorise et recommande à toute direction ou responsable d'un service de la régie ou, selon le cas, à la plus haute autorité de tout organisme, ressource ou société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services pouvant faire l'objet d'une plainte prévue à l'article 58, toute mesure visant l'amélioration de la qualité des services dispensés ainsi que la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits;

«9° 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 en application de l'article 407 ainsi que toute direction, tout département ou autre conseil ou comité de la régie régionale;

«10° il dresse, 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 de la clientèle et le respect de ses droits;

«11° il s'assure que chaque conseil d'administration de tout établissement de la région produise et transmette à la régie le rapport visé à l'article 76.6;

«12° il prépare et présente au conseil d'administration, pour approbation, le rapport visé à l'article 76.8, auquel il intègre le bilan annuel de ses activités ainsi que l'ensemble des rapports visés à l'article 76.6;

«13° sous réserve de l'article 62, il assume toute autre fonction prévue au plan d'organisation de la régie.»

**Le Président (M. Beaumier):** Bien. Est-ce qu'il y a des interventions? Ça va. Alors, est-ce que l'amendement à l'article 63 est adopté?

**Une voix:** Adopté.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. Je comprends que l'article 63 est adopté, après amendement, sur division. Article 64.

**M. Trudel:** «La procédure d'examen des plaintes doit permettre à toute personne visée à l'article 58 de formuler une plainte écrite ou verbale auprès du commissaire régional à la qualité des services.

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

«La procédure d'examen des plaintes doit notamment:

«1° indiquer les renseignements nécessaires permettant d'avoir rapidement accès aux services du commissaire régional;

«prévoir que le commissaire régional doit, au besoin, prêter assistance ou s'assurer que soit prêtée assistance à l'usager ou à la personne qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant, notamment par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance ou d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.3;

«2° assurer que le plaignant reçoive un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte écrite ou verbale par le commissaire régional;

«3° lorsque la plainte porte sur les services dispensés par une ressource, un organisme, une société ou une personne autre que la régie régionale, assurer que le commissaire régional informe par écrit l'autorité concernée de la réception d'une plainte la concernant ou, s'il est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour l'usager, lui communique une copie de la plainte; si la plainte est verbale, assurer que l'autorité concernée en soit informée verbalement;

«4° lorsque la plainte est écrite, prescrire les communications qui doivent se faire par écrit;

«5° permettre au plaignant et, le cas échéant, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services pouvant faire l'objet d'une plainte visée à l'article 58, de présenter leurs observations;

«6° prévoir que le commissaire régional, après avoir examiné la plainte, communique ses conclusions

motivées au plaignant au plus tard dans le délai prévu au paragraphe 7° du deuxième alinéa de l'article 63 ainsi que les modalités du recours qu'il peut exercer auprès du Protecteur des usagers.»

C'est la même procédure. Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui. Alors, est-ce que l'amendement à l'article 64 est adopté?

**M. Fournier:** Division.

**Le Président (M. Beaumier):** L'article 64 serait adopté, après amendement, sur division.

**M. Trudel:** Le commissaire local...

**Le Président (M. Beaumier):** 65.

**M. Trudel:** Pardon. «Le commissaire régional à la qualité des services peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

«Il doit en informer l'utilisateur et le faire par écrit si la plainte est écrite.»

**Une voix:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, l'article 65 est adopté sur division. L'article 66.

**M. Trudel:** Le plaignant et toute autre personne, y inclus toute personne qui travaille ou exerce sa profession pour le compte d'un établissement, d'une ressource, d'un organisme ou d'une société ou de toute personne autre que la régie, 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, malgré l'article 19 de cette loi, l'accès et la communication de renseignements ou de documents contenus dans le dossier de l'utilisateur; toute personne doit également, sauf excuse valable, assister à une rencontre que celui-ci convoque.

**Le Président (M. Beaumier):** C'est beau? Est-ce que l'amendement à l'article 66 est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui. Et je comprends que l'article 66 est adopté sur division. 67.

**M. Trudel:** «La direction concernée ou le responsable des ressources humaines de la régie ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore de la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet d'une plainte visée à l'article 58, qui est saisi par le commissaire régional à la qualité des services, en application du paragraphe 6° du deuxième alinéa de l'article 63, 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 cause et au suivi du dossier; il doit faire périodiquement rapport au commissaire régional du progrès de l'étude.

«Le commissaire régional 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 régional doit en informer l'utilisateur.»

**Le Président (M. Beaumier):** Merci. Est-ce que l'amendement à l'article 67 est adopté?

**M. Fournier:** Division.

**Le Président (M. Beaumier):** Et puis l'article 67 est adopté...

**M. Fournier:** Même réponse.

**Le Président (M. Beaumier):** ...après amendement, sur division.

**M. Trudel:** M. le Président, est-ce que...

**Le Président (M. Beaumier):** Oui.

**M. Trudel:** Je voudrais mentionner quelque chose. Je demanderais à ce qu'on vérifie, sur le plan du français, le dernier alinéa que je viens de lire parce que je ne suis pas sûr de «le commissaire régional à la qualité des services doit être informé de l'issue du dossier». Là, on pourrait faire une vérification de la langue française, parce que «issue», je ne suis pas sûr que... Ce serait plutôt «être informé de la conclusion» ou enfin, on va le réexaminer puis je reviendrai en amendement. Mais je tiens à le mentionner tout de suite.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui, d'accord. Parfait. Alors, l'article 68.

**M. Trudel:** «68. Le commissaire régional 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 dispensés à la population ainsi que la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits, et plus spécifiquement lorsque la direction ou le responsable des services en cause de la régie ou, selon le cas, lorsque la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services ayant fait l'objet d'une plainte visée à l'article 58, n'entend pas donner suite à une recommandation formulée dans le cadre de ses conclusions motivées.

● (11 h 50) ●

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

«Le président-directeur général de la régie doit transmettre au conseil d'administration tout rapport ou toute recommandation que le commissaire régional lui transmet à cette fin.»

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'amendement à l'article 68 est adopté?

**M. Fournier:** Division.

**Le Président (M. Beaumier):** Division. L'article 68 serait adopté, après amendement, sur division. L'article 69.

**M. Trudel:** «Le commissaire régional à la qualité des services qui fait défaut de communiquer ses conclusions au plaignant 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):** Est-ce que... M. le député.

**M. Fournier:** Division.

**Une voix:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, l'article 69 est adopté sur division. On en arrive à l'article 70.

**M. Trudel:** «Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte en vertu des articles 34, 42, 43, 51 ou 58.

«Dès que la personne qui est appelée à examiner cette plainte en est informée, elle doit intervenir sans délai.»

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'article 70 est adopté?

**M. Fournier:** Division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. L'article 71.

**M. Trudel:** «Aucune action civile ne peut être intentée en raison ou en conséquence d'une plainte formulée de bonne foi en vertu du présent chapitre, quelles que soient les conclusions rendues.

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

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'article 71 est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. L'article 72.

**M. Trudel:** «Ne peuvent être poursuivis en justice en raison d'omissions ou d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions:

«1° un commissaire local à la qualité des services, un commissaire local adjoint, un consultant ou un expert externe visé à l'article 32, un médecin examinateur, un consultant ou un expert externe visé à l'article 45, un comité de révision visé à l'article 49 ou un de ses membres, un comité du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou un de ses membres, un expert externe visé à l'article 214 ainsi que le conseil d'administration d'un établissement ou un de ses membres;

«2° un commissaire régional à la qualité des services, une personne qui agit sous son autorité, un consultant ou un expert externe visé à l'article 62.»

**M. Fournier:** Peut-être une explication?

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

**M. Fournier:** On enlève l'adjoint du médecin examinateur. Je me trompe?

**M. Trudel:** Il n'y a pas d'adjoint.

**M. Fournier:** Il n'y a pas d'adjoint, mais...

**M. Trudel:** Non, il y a le comité de révision.

**Mme Denis (Lise):** Il peut y avoir plusieurs médecins. Il peut y avoir un médecin examinateur.

**M. Fournier:** «Une personne qu'il s'adjoint», est-ce qu'on... De la façon que c'était écrit avant, il y avait un commissaire local, une personne qu'il s'adjoint, un consultant ou expert, un médecin examinateur, une personne qu'il s'adjoint. Alors, antérieurement, il y avait une personne qu'il s'adjoignait. Maintenant, il ne s'adjoint plus?

**Mme Denis (Lise):** C'est des consultants ou des...

**M. Trudel:** C'est des experts externes.

**Mme Denis (Lise):** C'est toujours des experts externes ou des consultants, dans le cas des médecins.

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

**Mme Denis (Lise):** N'avait pas été retenu par eux... En tout cas, leur suggestion, c'est de ne pas avoir d'adjoint au niveau des médecins mais plutôt parler de consultant externe.

**M. Trudel:** Consultant externe.

**Le Président (M. Beaumier):** D'accord. Est-ce que l'amendement à l'article 72 est adopté?

**M. Fournier:** Pas plus.

**M. Trudel:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** Pardon?

**M. Fournier:** Pas plus. Sur division. Ha, ha, ha!

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'article 72, tel qu'amendé, est adopté?

**M. Trudel:** Non moins.

**M. Fournier:** Non.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, 73.

**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 72 agissant en leur qualité officielle.»

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'article 73 est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. L'article 74.

**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 72 ou 73.»

**M. Fournier:** Division.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, l'article 74 est adopté sur division. L'article 75.

**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 d'un commissaire local ou d'un commissaire régional à la qualité des services, d'un commissaire local adjoint, d'un consultant ou d'un expert externe visé aux articles 32 ou 62, d'une personne qui agit sous l'autorité d'un commissaire régional à la qualité des services, d'un médecin examinateur, d'un consultant ou d'un expert externe visé à l'article 45, d'un comité de révision visé à l'article 49 ou d'un de ses membres ne peuvent être utilisées ni ne sont recevables à titre de preuve contre cette personne devant une instance judiciaire ou une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles.»

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'amendement à l'article 75 est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. Ainsi que l'article 75 tel qu'adopté.

**M. Trudel:** Adopté.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** 76.

**M. Trudel:** «Un commissaire local ou un commissaire régional à la qualité des services, un commissaire local adjoint, un consultant ou un expert externe visé aux articles 32 ou 62, une personne qui agit sous l'autorité d'un commissaire régional à la qualité des services, un médecin examinateur, un consultant ou un expert externe visé à l'article 45, un membre d'un comité de révision visé à l'article 49, un membre d'un comité d'un conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, un expert externe visé à l'article 214 ainsi qu'un membre du conseil d'administration d'un établissement doivent, avant de commencer à exercer leurs fonctions conformément au présent titre ou à la procédure déterminée par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506, prêter le serment prévu à l'Annexe I.»

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'amendement à l'article 76 est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Ainsi que l'article 76 tel qu'amendé?

**M. Fournier:** Division.

**Le Président (M. Beaumier):** 76.1.

**M. Trudel:** «Malgré toute disposition incompatible d'une loi, un commissaire local ou un commissaire régional à la qualité des services, un commissaire local adjoint, un consultant ou un expert externe visé aux articles 32 ou 62, une personne qui agit sous l'autorité d'un commissaire régional à la qualité des services, un médecin examinateur, un consultant ou un expert externe visé à l'article 45, un comité de révision visé à l'article 49 ou un de ses membres, ne peut être contraint devant une instance judiciaire ou une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles 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.»

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** L'amendement à l'article 76.1 est adopté sur division, ainsi que l'article 76.1, tel qu'amendé. 76.2.

**M. Trudel:** «76.2. 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):** Est-ce que l'article 76.2 est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division.  
76.3.

**M. Trudel:** «Le ministre doit, après consultation de la régie régionale, confier à un organisme communautaire de la région le mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui y résident et qui désirent porter plainte auprès d'un établissement de cette région, de la régie régionale ou du Protecteur des usagers.

«Lorsque la plainte de l'utilisateur porte sur des services d'un établissement ou d'une régie d'une autre région que celle où il réside, l'organisme communautaire de la région de résidence de l'utilisateur assure l'assistance et l'accompagnement demandés, à moins que l'utilisateur ne demande d'être assisté et accompagné de l'organisme communautaire de la même région que celui de l'établissement ou de la régie concernée.

«Dans tous les cas, les organismes communautaires impliqués doivent collaborer entre eux à l'assistance et à l'accompagnement demandés par l'utilisateur.»

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

**M. Fournier:** Oui. À ce stade-ci, considérant la façon de procéder, là, de l'article et de l'amendement, je vais faire un sous-amendement pour ajouter à la fin de 76.3, à la toute fin, le libellé suivant:

«Le ministre doit pourvoir cet organisme du financement nécessaire à la réalisation de son mandat.»

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce qu'on peut avoir une copie?

**M. Fournier:** Là, l'introduction est mal amenée ici, là. Il faut juste faire l'aménagement. C'est un sous-amendement là.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui.

**M. Trudel:** Est-ce que le député a chiffré son amendement?

**M. Fournier:** Bien, en ce moment, les financements viennent des régies régionales et ils sont, semble-t-il, selon ce que les CAAP nous disent... ils ne sont pas égaux les uns avec les autres, il n'y a pas d'harmonisation. Et eux souhaitent que, autant le mandat soit plus clair à l'échelle québécoise que de s'assurer qu'ils aient les ressources. Et ça m'étonne un peu que le ministre me pose la question parce que, puisqu'il a lui-même... par cette loi-là, va se donner le mandat d'identifier ces organismes-là, j'imagine qu'il compte aussi veiller à ce qu'ils fonctionnent et que ça fonctionne pour l'application de la loi.

● (12 heures) ●

Alors, dans la structure, ici, ce qui est visé, c'est: si on doit créer des CAAP — et des deux côtés de la table, la réponse, c'est oui — si on veut s'assurer qu'ils aient une empreinte, là, tu sais, importante pour aider les

usagers — je pense que, des deux côtés de la table, la réponse est aussi oui — il y a déjà un financement des régies régionales qui est inégal, je pense qu'il y a lieu pour le ministre de s'assurer que le financement pour ces CAAP sera le bon. Et je pense que la question qu'il me pose, il devrait plutôt la poser à son président du Conseil du trésor ou à la ministre des Finances et s'assurer que le ministère de la Santé ait les ressources pour occuper cette grande priorité pour le Québec qui est la santé. N'oublions pas que nous avons 40 % du budget qui est consacré à la santé. Donc, ça devrait être une priorité et on ne devrait donc pas en conséquence être au dixième rang en termes de dépenses per capita à la santé, mais bien dans un rang qui fait plus état de notre capacité de payer. Et, en conséquence, je tiens à dire au ministre que je suis prêt à l'accompagner dans toute démarche qui verra à ce que le gouvernement du Québec fasse de la santé une véritable priorité.

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

**M. Trudel:** Bien, M. le Président, d'abord, sur le plan formel, là, il faut bien indiquer que tout amendement ou tout article qui implique une dépense financière engage l'Exécutif et doit recevoir, en vertu de la Loi sur l'administration financière, l'approbation de l'Exécutif avant d'être présenté, discuté et adopté, premièrement.

Deuxièmement, je reconnais là la méthode libérale d'administrer. Peu important les coûts, peu importe ce que ça donne, on se lance dans la dépense; et rien ne contraint, rien ne dirige, rien ne guide les interventions ni rien ne tient compte de ce qui est fait dans le contexte actuel pour assister, là... J'aurai les chiffres précis, précis, dans quelques minutes, mais c'est autour de 1,5 million pour les organismes communautaires d'assistance dans chacune des régions. Mais la principale caractéristique, c'est, oui, il y a ici, M. le Président, par la présentation de cet amendement, une caractérisation très claire des deux types d'administration, de chaque côté de la table: jeter l'argent par les fenêtres sans le compter, on le compte après, ça s'appelle un déficit; et, de ce côté-ci, oui, donner la priorité aux services que les citoyens réclament, ont de besoin par leur état de santé. C'est pour ça qu'on est maintenant tout près de 41 % des dépenses de l'ensemble des taxes et impôts pour les citoyens, le budget de toutes les taxes et les impôts qui est consacré aux services de santé et aux services sociaux.

Et puis, troisièmement, M. le Président, au moins, si cela était accompagné d'un amendement complétant en disant: Et que le gouvernement fédéral, à cet égard, pour l'ensemble des services de santé et services sociaux, respecte le choix des citoyens, de la population du Québec en matière de services de santé et services sociaux, très exactement les mots qu'a utilisés la semaine dernière mon collègue de l'Ontario, le ministre de la Santé de l'Ontario, Tony Clement, et comme l'a utilisé aussi — hein, ça doit être proche de l'opposition — le premier ministre de l'Alberta, qui a employé exactement les mêmes mots la semaine dernière.

Alors, M. le Président, je ne peux pas recevoir cet amendement parce qu'il n'est pas conforme à la

rigueur administrative d'abord prévue par la loi, deuxièmement, à la gestion des fonds publics responsable que nous devons effectuer et parce que cela nous amènerait sur la pente qui nous a amenés à glisser jusqu'à un déficit de 6 milliards en 1994.

M. le Président, à moins d'événements majeurs prévus à la loi sur l'obligation de l'équilibre budgétaire au gouvernement du Québec, cet esprit est très clairement contraire, cet amendement est très clairement contraire à la gestion serrée, équilibrée, des fonds publics et de la loi que nous avons dû adopter pour éviter tout dérapage financier aux dépens des jeunes générations, tel que ça a été pratiqué entre 1985 et 1994.

**M. Fournier:** Oui, M. le Président, je trouve ça dommage que le ministre ne voie pas la vraie séparation qu'il y a entre les deux partis. Si on est pour avoir un projet de loi qui donne au ministre l'obligation de confier à un organisme communautaire le mandat d'assister et d'accompagner les usagers, on s'étonne que le ministre ne veuille pas leur donner les moyens. Il s'agit d'un amendement qui vise à faire en sorte qu'avec le mandat d'accompagner et d'assister que le ministre donne viennent avec ça les moyens de le faire. Et c'est très, très typique de la gouverne du Parti québécois.

Je ne relèverai pas tout ce que le ministre a dit, mais, en termes de moyens, s'il veut faire le petit laïus sur le fédéral, il peut le faire, je n'ai aucun problème avec ça. Il devrait quand même noter qu'alors que le Parti québécois a pris le pouvoir nous étions au troisième rang des provinces en termes de financement per capita à la santé, on est maintenant au dixième rang. Et on a reculé pourquoi? Toutes les autres provinces ont été soumises aux coupes fédérales, mais, nous, on a juste reculé plus que les autres parce qu'il n'y a pas eu, au gouvernement du Parti québécois, une priorisation de la santé.

Le ministre me répète les lignes qu'il veut essayer de faire pour dire que, lui, il est rigoureux. Mais ce n'est pas de la rigueur que d'être incohérent. Si on veut donner le mandat à un organisme de veiller à assister les usagers puis qu'on ne lui donne pas les moyens, c'est du verbiage. Le ministre est pris... Comme disait le leader du gouvernement, qui avait l'habitude de dire «le roi est nu», le ministre fait la preuve que le PQ est nu, M. le Président. On donne un mandat à quelqu'un sans qu'il ait les moyens, et ça, ça fait partie du jassage, des discours, des belles paroles. On est social-démocrate, mais, dans le fond, on coupe. Hein? Quelqu'un disait dernièrement: Je flashe à gauche, je tourne à droite. Ça, c'était le Parti québécois. Il annonce beaucoup de choses, on a l'impression qu'il va arriver quelque chose, mais, après huit ans, disons qu'on a appris le procédé systématique qui est appliqué.

Je ne peux pas accepter, M. le Président, la remontrance du ministre de la Santé à l'effet que ce serait dommage que nous prévoyions qu'un financement doit accompagner le mandat d'assister. Pour le ministre de la Santé, c'est de ne pas être rigoureux que de dire qu'il doit y avoir des moyens qui accompagnent le mandat. Bien, aïe! moi, je trouve que c'est incohérent de donner le mandat à quelqu'un sans lui donner les moyens. Et je ne comprends pas comment le ministre peut me faire ce petit laïus alors que, dans le fond, tout

ce que je cherche, c'est de bonifier le système au bénéfice de l'usager. Quel leurre, quelle attrape, M. le Président, pour les usagers que de leur faire croire qu'il y aura des comités d'aide et d'assistance qu'on inscrit dans une loi mais que le ministre, comme premier élément qu'il a à dire sur leur financement, c'est de dire: Bien, non, on ne peut pas faire de financement, on est rigoureux, il n'y en aura pas, je ne veux pas m'engager à ça; ça va être sur le bras. Bien, je termine là. Je voulais juste dire qu'on a la preuve de qui se bat pour la santé au gouvernement du Parti québécois.

**M. Trudel:** M. le Président.

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

**M. Trudel:** Je ne reconnais aucun des arguments qui ont été présentés à cette fin. D'abord, les articles 334 et suivants de la loi actuelle indiquent bien la responsabilité du ministre responsable de l'application de la loi en matière de financement.

Deuxièmement, à l'égard des remarques par la bande du député, le député sait bien — s'il ne le sait pas, je lui rappelle, mais il me semble qu'il le sait bien — quand on compare les données canadiennes et qu'on part d'un budget de 14 600 000 000 \$ ou 14 800 000 000 \$, on oublie de mentionner le chiffre 17 milliards, 16 700 000 000 \$, 16 750 000 000 \$, dans les véritables dépenses affectées au budget de la Santé et des Services sociaux. Et c'est fort compréhensible, c'est fort compréhensible de la part de l'ISIS, puisque seul le Québec a des dispositions et une organisation systématique de ses services de prévention et de ses services communautaires, qui s'appellent les CLSC.

● (12 h 10) ●

On le sait, même celui qui a été chargé d'établir ce qui a été fait au Québec par la commission Clair pour le restant du Canada, M. Roy Romanow, venait à Québec, ici, pour dire: Les CLSC, la première ligne médicale et sociale, le communautaire, la prévention et la promotion de la santé, les CLSC, c'est un modèle — on pourra revenir sur d'autres choses, mais, là-dessus, c'est un modèle — pour le restant du Canada. Puis, quand arrivent les données comparatives, ça ne compte pas.

On ne demande pas aux autres de faire comme nous autres. La population du Québec a fait des choix très clairs, d'établir une première ligne médicale et sociale publique qui s'appelle les centres locaux de services communautaires, puis il y en a 147, sur tout le territoire québécois, qui occupent cette responsabilité. Puis, quand ça arrive au niveau du gouvernement... de l'organisme fédéral, bien, ce n'est pas pris en compte. Il ne faut quand même pas nous faire décrire la position du Québec, de la part de l'opposition, moindre que ce qu'elle est dans la réalité.

Et je m'étonne un peu du comportement de l'opposition, qui, on dirait, prend toujours la statistique publiée par d'autres pour réduire le Québec, rapetisser le Québec, faire en sorte que le Québec ne soit pas reconnu à sa juste valeur, mais toujours, toujours prendre la statistique, l'affirmation qui vient de l'extérieur, qui ne reconnaît pas, comme l'Institut Fraser le fait, par exemple, que, dans les listes d'attente, dans la majorité des spécialités, on réussit mieux que la

moyenne canadienne, on réussit mieux en termes et de nombre et de délai d'attente. Mais non, ils s'accrochent toujours à défendre la position de la maison mère, la position de la maison mère, dont on a vu, en fin de semaine d'ailleurs, qu'ils voulaient signer la soumission et la reddition, contrairement à ce que l'Assemblée nationale avait décidé de façon unanime avec, en particulier, un rôle absolument déterminant du chef de l'opposition de l'époque, l'ancien député d'Argenteuil. Je m'étonne un peu de cela. Bon, c'est la population du Québec qui finalement va juger en démocrate.

Et je conclus, M. le Président, que, à cet égard, ce ne serait pas responsable vis-à-vis cette population d'adopter l'amendement proposé par le député de l'opposition. Et surtout, encore une fois, je conclus que les articles 334 et suivants de la loi pourvoient à cette responsabilité et que, depuis le mois de septembre, on a même modifié le mode de financement des organismes communautaires appelés à porter assistance, à prêter assistance aux usagers qui portent plainte en ayant une base commune pour l'ensemble des organismes ajustée d'une variable qui tienne compte, bien sûr, de la population et des usagers à desservir dans les régions concernées.

**Le Président (M. Beaumier):** Bien.

**M. Fournier:** Bien, simplement, M. le Président, pour noter que le ministre lui-même cite l'Institut Fraser. Il prend, dans l'Institut Fraser, ce qui, pour lui, fait son affaire. Mais, lorsqu'on regarde ce que dit, au total et la moyenne qui est dressée pour l'ensemble des activités, l'Institut Fraser, c'est une dégradation de 126 % dans les délais d'attente et, donc, le Québec se situe au deuxième rang pour les pires dégradations. Ce n'est pas moi qui ai cité l'Institut Fraser, qui n'est pas au Québec, c'est le ministre.

Et ça ne sert à rien d'essayer de montrer que ne serait pas un bon Québécois quelqu'un qui voit les données dans leur ensemble, peu importe d'où elles viennent. Parce qu'il ne faut pas jouer à l'autruche non plus. Le ministre dit: Les Québécois auront à décider. Moi, je pense que les Québécois sont déjà en train de décider, M. le ministre, et notamment à cause de la gouverne en matière de santé. Et ça ne sert à rien de jouer à l'autruche puis d'essayer de cacher la vérité, elle est visible à l'œil nu pour n'importe quel usager. Alors, là-dessus, vos leçons de morale passent à des centaines de lieues du destinataire.

Enfin, si vous pensez que l'on ne s'appuie que sur des données venues d'ailleurs, je vous conseillerais d'aller voir les données du ministère qui ont précédé votre arrivée au ministère, et peut-être que vous verrez, à ce moment-là, que ce que je cite venant d'ailleurs est confirmé par votre propre ministère. Je vous mets donc en garde devant... que vous ayez... de l'opportunité que vous ayez à répéter vos propos, que votre propre ministère et que vos propres fonctionnaires vous mettent en doute. Cela étant, comme dirait celle qui a précédé le ministre dans ses fonctions, je comprends qu'il votera contre l'amendement que j'ai proposé.

**Le Président (M. Beaumier):** J'ai devant moi un sous-amendement, au fond, si on peut le nommer de même, comme ça. Alors, je porte à votre attention: Est-ce

que le sous-amendement à l'amendement de l'article 76.3 est adopté?

**M. Trudel:** Rejeté.

**M. Fournier:** Adopté.

**Des voix:** Rejeté.

**Le Président (M. Beaumier):** Rejeté. Est-ce que l'amendement à l'article 76.3 est adopté?

**M. Trudel:** Adopté.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division, ainsi que l'article 76.3 tel qu'amendé également. 76.4.

**M. Trudel:** 76.4: «Le contenu du dossier de plainte d'un usager est déterminé...»

**Mme Denis (Lise):** Oups! Non. Attendez un petit peu, 76...

**M. Fournier:** 76.3.1.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui, on vient de me le remettre.

**M. Fournier:** Et il ne vient pas de l'ISIS.

**M. Trudel:** «Un organisme communautaire mandaté en vertu de l'article 76.3 a pour fonctions, sur demande, d'assister l'usager dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement, d'une régie régionale ou du Protecteur des usagers et de l'accompagner pendant la durée du recours. Il informe l'usager sur le fonctionnement du régime de plaintes, l'aide à clarifier l'objet de la plainte, la rédige au besoin, l'assiste et l'accompagne, sur demande, à chaque étape du recours, facilite la conciliation avec toute instance concernée et contribue, par le soutien qu'il assure à l'usager, au respect de ses droits ainsi qu'à l'amélioration de la qualité des services.»

**Le Président (M. Beaumier):** Merci. Est-ce que l'amendement à l'article 76.3 est adopté...

**Des voix:** Adopté.

**M. Fournier:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** ...qui introduit, 76.3.1? Et est-ce que l'article 76.3.1... Ça va? C'est un nouvel article, oui. Est-ce qu'il est adopté?

**M. Fournier:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** Adopté. 76.4.

**M. Trudel:** «Le contenu du dossier de plainte d'un usager est déterminé par règlement pris en vertu du paragraphe 23° de l'article 505.

«Malgré toute disposition contraire de la présente loi, aucun document contenu au dossier de plainte d'un usager ne peut être versé au dossier d'un membre du personnel ou du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement.

«L'alinéa qui précède ne s'applique pas aux conclusions motivées d'un médecin examinateur non plus qu'aux recommandations qui les accompagnent, le cas échéant.»

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'article 76.4 est adopté?

**Une voix:** Adopté.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. 76.5.

**M. Trudel:** «Les dispositions des articles 17 à 28 s'appliquent à tout dossier maintenu par l'établissement ou la régie régionale dans l'exercice des fonctions qui leur sont confiées respectivement par les sections I, II et III.»

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'article 76.5 est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. 76.6.

**M. Trudel:** «Tout conseil d'administration d'un établissement doit transmettre à la régie régionale, une fois par année et chaque fois qu'elle le requiert, un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services.»

**Une voix:** Adopté.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Adopté sur division, 76.6. Alors, 76.7.

**M. Trudel:** «Ce rapport comprend le bilan des activités du commissaire local à la qualité des services visé au paragraphe 9° du deuxième alinéa de l'article 33 et intègre le rapport du médecin examinateur visé à l'article 48 et celui du comité de révision visé à l'article 55.

«Il décrit les motifs des plaintes reçues 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 délais d'examen des plaintes;

«3° les suites qui ont été données après leur examen;

«4° le nombre de plaintes et les motifs des plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur des usagers.

«Il doit également faire état des mesures recommandées par le commissaire local à la qualité des services et indiquer les mesures prises en vue d'améliorer la qualité des services dispensés ainsi que la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

«Le conseil d'administration y formule, au besoin, des objectifs de résultats sur toute question relative au respect des droits des usagers et au traitement diligent de leurs plaintes.»

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui. Est-ce que 76.7 est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Division.

**Une voix:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** 76.8.

**M. Trudel:** «Tout conseil d'administration d'une régie régionale doit transmettre au ministre une fois par année et chaque fois qu'il le requiert, un rapport faisant état de l'ensemble des rapports qu'il a reçus de chaque conseil d'administration d'un établissement.

«Ce rapport décrit les types de plaintes reçues, y compris les plaintes concernant les médecins, les dentistes ou les pharmaciens, 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;

«3° le nom de chaque établissement concerné;

«4° les délais d'examen des plaintes.

«Ce rapport doit également comprendre le bilan des activités du commissaire régional à la qualité des services visé au paragraphe 10° du deuxième alinéa de l'article 63, décrire les motifs de plaintes que la régie régionale a elle-même reçues et indiquer 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 délais d'examen des plaintes;

«3° les suites qui ont été données après leur examen;

«4° le nombre de plaintes et les motifs des plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur des usagers.

● (12 h 20) ●

«Il doit de plus faire état des principales mesures recommandées par les commissaires locaux et par le commissaire régional à la qualité des services ainsi que des principales mesures prises par les établissements et par la régie régionale en vue d'améliorer la qualité des services dispensés à la population de la région, la satisfaction de la clientèle et le respect de ses droits.

«Le conseil d'administration y formule, au besoin, des objectifs de résultats sur toute question

relative au respect des droits des personnes qui s'adressent au commissaire régional dans le cadre de la section III et au traitement diligent de leurs plaintes.

«Un exemplaire de ce rapport doit être transmis, par la même occasion, au Protecteur des usagers.»

Je m'excuse, là, il y a un défaut typographique, alors: Un exemplaire de ce rapport doit être transmis au Protecteur des usagers par la régie. Je m'excuse, on va vérifier.

(Consultation)

**M. Trudel:** C'était probablement le vendredi soir, à 7 h 15, et l'ordinateur, voyant se poindre les belles heures de la fin de semaine, ayant l'esprit qui vagabondait peut-être dans d'autres paysages, sauta une ligne.

**M. Fournier:** Si on tient compte du nombre d'amendements qu'il y a eu, M. le Président, ça devait être vendredi soir souvent.

**M. Trudel:** «Un exemplaire de ce rapport doit être transmis, par la même occasion, au Protecteur des usagers.» Je répète: «Un exemplaire de ce rapport doit être transmis, par la même occasion, au Protecteur des usagers.»

**M. Fournier:** ...de dire au ministre qu'il s'agit exactement de ce qu'il y a dans le projet de loi initial, tel que déposé, et qu'en conséquence, comme j'en faisais la confiance au président, quand on regarde le nombre d'amendements qu'il y a eu à l'égard du projet de loi, il était vendredi soir, 7 h 30, pas mal souvent.

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'amendement à l'article 76.8 est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'article 76.8, tel qu'amendé, est adopté? Oui?

**M. Trudel:** «Tout conseil d'administration d'un établissement ou d'une régie régionale doit transmettre au Protecteur des usagers, chaque fois qu'il le requiert, un rapport portant sur l'un ou l'autre des éléments d'information visés à l'article 76.7 ou 76.8 depuis le dernier rapport ainsi que sur toute question relative à l'application de la procédure d'examen des plaintes, y compris ses dispositions applicables à la plainte d'un usager qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien.»

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, article 76.9... L'amendement à l'article 76.9 est adopté sur division ainsi que l'article 76.9. 76.10.

**M. Trudel:** «Le ministre dépose les rapports des régies régionales à l'Assemblée nationale dans les 30

jours de leur réception ou, si elle ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise de ses travaux.»

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, l'article 76.10 est adopté sur division. Là, en fait, nous suspendons l'article 39 au complet, tel qu'amendé, en raison de la clarification que nous allons avoir quant à l'article 33 et autres. Donc, nous irions à l'article 40 du présent projet de loi.

**M. Trudel:** L'article 108 de cette loi est modifié par l'insertion, après le premier alinéa, du suivant:

«L'entente doit reconnaître la compétence du commissaire local à la qualité des services ainsi que celle du médecin examinateur pour examiner les plaintes de la clientèle qu'elle vise. En tenant compte des adaptations nécessaires, cette entente doit permettre l'application des dispositions du chapitre III du titre II de la partie I de la présente loi ainsi que celles de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives, concernant les services qui en font l'objet.»

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'amendement à l'article 40 est adopté? Sur division, ainsi que l'article 40 lui-même.

**M. Trudel:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** 41.

**M. Trudel:** L'article 173 de cette loi est modifié par le remplacement du paragraphe 2° par le suivant:

«2° nommer le commissaire local à la qualité des services conformément aux dispositions de l'article 30.»

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** L'article 41 est adopté sur division. 42.

**M. Trudel:** L'article 177 de cette loi est modifié par le remplacement, dans le quatrième alinéa, de «visé à l'article 68» par «et l'amélioration de la qualité des services visé à l'article 76.6».

**Le Président (M. Beaumier):** L'article 42 est adopté sur division. 43.

**M. Trudel:** L'article 182 de cette loi est modifié par le remplacement de «29, 38 à 41,» par «29 à 34, 38, 39,».

**M. Fournier:** Sur division.

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** L'article 43 est adopté sur division. 44.

**M. Trudel:** L'article 212 de cette loi est modifié par le remplacement, dans le paragraphe 4° du premier alinéa, de «sections I, II et IV du chapitre III du titre II» par «sections I, II et III du chapitre III du titre II de la présente loi ou en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives».

**Des voix:** Adopté.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** L'article 44 est adopté sur division. L'article 45.

**M. Trudel:** L'article 214 de cette loi est modifié par le remplacement du deuxième alinéa par le suivant:

«Dans l'exercice des fonctions décrites aux paragraphes 1° et 2° du premier alinéa ainsi que dans celles qu'un comité du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens exerce à la suite de l'acheminement d'une plainte dans le cas prévu à l'article 249, celui-ci peut, avec l'autorisation du conseil d'administration, avoir recours à un expert externe à l'établissement. Cet expert a accès au dossier d'un usager lorsque les renseignements qu'il contient sont nécessaires à l'exercice de ses fonctions.»

**M. Fournier:** Sur division.

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** L'amendement à l'article adopté sur division ainsi que l'article 45 lui-même. 46.

**M. Trudel:** L'article 218...

**M. Fournier:** Un instant, M. le Président.

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

**M. Fournier:** Je sais que ce n'est pas la première fois, mais là ça m'a sauté dans le visage, parce que, de la façon qu'on procède, tantôt il y avait des amendements qui avaient été déposés l'autre fois sur le texte anglais, et là, on ne les fait pas. On va les faire plus tard ou...

**Le Président (M. Beaumier):** Mais l'amendement, celui qu'on vient de voir, l'amendement, concernait...

**M. Trudel:** Vous avez raison.

**M. Fournier:** L'autre fois, on en a fait. Tantôt, il y en a trois ou quatre qu'on n'a pas faits, et là on ne le fait pas. Et tout ce que je vous demande...

**M. Trudel:** Un instant.

**M. Fournier:** Et il y en a d'autres qu'on n'a pas faits, là.

**M. Trudel:** Non, je ne pense pas qu'on en ait fait.

**M. Fournier:** Jusqu'ici, oui.

**Des voix:** Oui, on en a fait.

**M. Fournier:** Nous nous liguons contre le ministre.

**Une voix:** ...il y en a un, effectivement, mais il n'y en a pas avant.

**M. Trudel:** Bien, c'est ça, il n'y en a pas eu avant.

**Des voix:** ...

**Le Président (M. Beaumier):** À ma connaissance, il y en a eu un autre au moins.

**M. Fournier:** De quoi parle-t-on, là? Il y en a eu ou il n'y en a pas eu? De quoi, là?

**M. Trudel:** Avant l'article 41, y a-t-il eu des amendements à la version anglaise?

**Une voix:** On en a fait la semaine passée.

**M. Fournier:** Il y avait des amendements contenus dans les papiers que vous nous aviez...

**M. Trudel:** Que nous avons adoptés.

**M. Fournier:** La semaine passée, on en a fait. Ça, on en a fait. Aujourd'hui, il est arrivé que, dans les papiers qu'on avait, il y avait des amendements anglophones, anglais, pour la version anglaise, que nous n'avons pas discutés, que nous n'avons donc pas adoptés. Ça, c'est arrivé ce matin. Je le dis, secondé par ma collègue de Crémazie. Et je soulève simplement la question suivante: Moi, je n'ai pas de problème à ce que peut-être qu'une équipe au cabinet refasse...

**Une voix:** ...seconde.

**M. Fournier:** — on a un... secondement. Que quelqu'un au cabinet fasse un exercice pour retrouver toutes ces versions-là. Je ne voudrais pas qu'à la fin il y ait un problème parce que les méthodes d'adoption ont fait sauter des articles. Peut-être qu'à la fin le ministre pourrait refaire tous ces amendements de langue anglaise, là.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui. M. le député de Châteauguay, vous avez bien raison. Par exemple, à l'amendement à l'article 67, il y avait une des quatre modifications qui concernait le texte anglais. Donc, votre remarque est pertinente, là, pour...

**M. Fournier:** Je vous remercie, j'espère que ce n'est pas exclusif...

**M. Trudel:** Non, mais c'est vrai, on va les ramasser, M. le Président, et, pour avoir concordance de langue, on les traitera en bunch.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui, mais ils ont été adoptés, par contre. Je veux dire, ils ont été adoptés par l'amendement qui a été présenté par la version française.

**M. Fournier:** Faites attention. Non, non, faites attention.

**M. Trudel:** Ah, bien là, M. le Président, il faut se mettre au clair, là, parce que, sans ça, on va se retrouver à faire des reproches à quelqu'un qui n'y a pas droit en termes de reproches. Avant l'article 45 introduit par l'article 40, il n'y a donc pas eu d'articles relatifs à la traduction anglaise qui n'auraient pas été adoptés.

**M. Fournier:** Bien, on est toujours trois, là, qui disons que, oui, il faut faire attention, là. Vous avez des amendements qui touchent le texte français et d'autres pour le texte anglais, mais pour d'autres choses, le texte anglais. Je comprends bien que, lorsqu'on fait un amendement en français, il y aura amendement au texte anglais, on n'a besoin de faire des amendements, je comprends ça. Mais comme celui-ci, pour 45, c'est un amendement fait au texte anglais. Il est arrivé ce matin qu'il y avait un amendement précis pour le texte anglais, il n'a pas été adopté.

Je permets au ministre de revenir en vrac à un moment donné, peut-être cet après-midi, en revenant à 3 heures — parce qu'on est ensemble à 3 heures, je pense — on pourra refaire ce qui n'a pas été fait pour le texte anglais, y inclus l'article 45. Là, de toute façon, il est et demie.

**M. Trudel:** Moi, je comprends, M. le Président, qu'à cet égard-là le porte-parole de l'opposition a raison et que nous n'avons pas tort mais qu'il faudra aussi régulariser les choses.

**M. Fournier:** C'est la difficulté du ministre. À un moment donné, il devrait avoir l'humilité de reconnaître quelquefois même une toute petite faute.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, nous vérifierons.

**M. Fournier:** Vérifiez, vérifiez, il en restera toujours quelque chose.

**Le Président (M. Beaumier):** On va faire le point, MM. les députés, et on en reparlera cet après-midi. Alors, nous, étant donné le temps, nous ajournons nos travaux sine die.

*(Suspension de la séance à 12 h 30)*

*(Reprise à 16 h 12)*

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, la commission reprend ses travaux. Nous nous étions laissés sur une interrogation en ce qui concerne les modifications, quelques modifications qui avaient été apportées au texte anglais.

Alors, je voulais seulement signaler que, lorsque nous avons adopté les articles et les amendements dans lesquels il y a des éléments qui réfèrent au texte anglais, par le fait même, en adoptant les amendements, on adoptait évidemment les modifications au texte anglais. C'est beau?

**M. Trudel:** Ça vient confirmer que l'opposition pouvait avoir raison et que nous n'avions pas tort. Tout le monde est content et sa propre mère.

**Le Président (M. Beaumier):** Et, si on pouvait suivre la même voie avec l'article 46. Oui.

**M. Trudel:** M. le Président, je dois vous dire que j'en fais un petit peu plus que la nature en demande pour l'opposition, parce que j'introduirais un amendement à l'article 40 pour que ce soit l'amendement 40.1. Je vais le lire et je vais donner une brève explication par après.

Insérer, après l'article 40, l'article suivant:

40.1. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 133 remplacé par l'article 21 du chapitre 28 des lois de 2001, de l'article suivant:

«133.0.1. Aux fins de l'application du paragraphe 5° de chacun des articles 129, 131 à 132.1 et 133 et du paragraphe 3° de chacun des articles 129.1 et 130, les personnes qui exercent pour un établissement des activités d'infirmières ou d'infirmiers et infirmières auxiliaires sont réputées faire partie du conseil multidisciplinaire de cet établissement.»

M. le Président, je veux consulter l'opposition. Ce n'est pas dans l'économie générale du projet de loi qui est présenté ici, c'est une modification à la loi n° 28 qui a été adoptée en juin. Et il y a eu une coquille, en fait, c'est une coquille d'absence qui s'est glissée. Les infirmières et infirmiers auxiliaires ne sont ni dans le collège électoral des conseils multidisciplinaires ni dans le conseil électoral des conseils d'infirmiers et infirmières pour voter pour leurs représentantes ou leurs représentants. Il y a une coquille, un caveat qui s'est glissé.

Alors, avec le consentement de l'opposition, s'ils adhèrent à cet amendement-là, les infirmières et les infirmiers auxiliaires seront reconnaissants pour un très grand bout de temps de cet ajustement législatif.

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce qu'il y aurait consentement, parce que...

**M. Fournier:** M. le Président, d'abord, mon souvenir... D'abord, il y aura consentement, ce qui est juste une autre preuve de la souplesse dont fait montre l'opposition à l'égard... Je ne les ai pas comptés, l'ensemble des amendements, mais à un moment donné quelqu'un pourrait faire l'ouvrage, et on pourrait être trois, quatre... avec quelques zéros après. Alors, il y a eu beaucoup d'amendements. D'ailleurs, moi, je pense qu'on fait du travail constructif.

Je me souviens très bien quand les infirmières auxiliaires, leur représentant, M. Paradis, je pense bien, était à la table pour représenter les infirmiers et infirmières auxiliaires, avait fait une demande pour que nous puissions les reconnaître à l'égard du projet de loi

n° 28, et je me souviens bien de la façon dont cela avait été fait: d'abord, le ministre, qui avait invoqué le droit à la réflexion, et je m'étais dès lors mouillé. Et, moi, j'avais dit que, moi, je voulais qu'on les reconnaisse, et le ministre avait terminé sa réflexion rapidement, plus vite que ce à quoi on assiste sur le 27, et il avait accepté aussi. Donc, je sais que les infirmiers et infirmières auxiliaires vont apprécier qu'autant le ministre que son critique collaborent encore pour qu'ils puissent se voir reconnaître. Alors, ça me fait plaisir de me joindre à la modification suggérée par le ministre, bien qu'elle s'infère à un projet de loi qui est peut-être d'une teneur quelque peu différente.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, je comprends que l'amendement introduisant l'article 40.1 au présent projet de loi est adopté.

**M. Trudel:** M. le Président, je veux remercier l'opposition. Et, avec cette souplesse et cette collaboration, je suis sûr qu'ils sont dus pour une très longue carrière dans l'opposition avec une attitude comme celle-là.

**M. Fournier:** Mais à force... Je ne peux pas m'empêcher, M. le Président, ça soulève des débats.

**Le Président (M. Beaumier):** Je comprends ça aussi.

**M. Fournier:** On voit bien que l'esprit constructif qui nous anime de plus en plus... Moi, je suis à ma huitième année, que je commence, et je me trouve pas mal plus constructif que je l'étais au début. Je pense que je commence à avoir des aptitudes de gouvernant.

**M. Trudel:** Ceci fait un beau... M. le Président.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, raison de plus pour aller dès maintenant à l'article 46.

**M. Trudel:** Article 46, M. le Président. Il y aurait cependant un amendement à l'article 45 que je présenterais d'abord.

**Le Président (M. Beaumier):** 45, alors.

**M. Trudel:** L'amendement et la traduction ont été adoptés?

**M. Fournier:** Oui.

**M. Trudel:** Très bien. 46: L'article 218 de cette loi est modifié par l'insertion, après le premier alinéa, des suivants:

«Toutefois, un médecin examinateur et les membres du comité de révision visés à l'article 49 peuvent prendre connaissance du dossier professionnel d'un membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens lorsque les renseignements qu'il contient sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

«De plus, les membres du conseil d'administration peuvent avoir accès aux extraits pertinents du dossier professionnel d'un membre du conseil des

médecins, dentistes et pharmaciens lorsque les renseignements qu'ils contiennent sont nécessaires à la prise de décision en ce qui concerne l'imposition de mesures disciplinaires à un médecin, un dentiste ou un pharmacien, conformément à la procédure déterminée par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506.»

Évidemment, cela va de soi, M. le Président, que cet article, un peu délicat, a été discuté largement avec l'Association des CMDP et leurs représentants.

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

**M. Fournier:** Est-ce que je dois comprendre que le secrétariat ne m'a pas fait parvenir la bonne copie de l'amendement, parce qu'il y a le mot «pertinents» qui n'apparaît pas à ma copie et qui vient d'être lu.

**M. Trudel:** «Avoir accès aux extraits pertinents du dossier».

(Consultation)

**Le Président (M. Beaumier):** Je n'ai pas le mot «pertinents» non plus dans mon texte.

**M. Fournier:** Mais est-ce qu'on peut reconnaître que la question est pertinente?

**Le Président (M. Beaumier):** Oui, tout à fait, et la réponse le sera probablement également.

**M. Fournier:** Ah! C'est ce qu'on va voir.

**M. Trudel:** M. le Président, j'estime que les membres du conseil d'administration ne sauraient voir que les extraits pertinents du dossier, et ce ne serait pas redondant d'ajouter le mot «pertinents» ici, une mesure de sécurité, je dirais, plus grande pour que le conseil d'administration, à l'égard du comportement, par exemple, d'un médecin, dentiste, pharmacien... Je souhaiterais que l'on inclue le mot «pertinents», donc «avoir accès aux extraits pertinents du dossier professionnel», parce que le dossier professionnel, il peut contenir toutes sortes d'autres dimensions, et c'est juste à l'égard d'un fait.

**M. Fournier:** Est-ce que, pour prendre redondance... Est-ce que la raison pour laquelle, dans l'amendement qui a été soumis, le mot «pertinents» n'était pas là pour la simple et bonne raison qu'on peut voir: «De plus, les membres du conseil d'administration peuvent avoir accès qu'aux extraits du dossier — tatatata — qui contiennent des renseignements nécessaires à la prise de décision en ce qui concerne l'imposition...» Donc, évidemment ce ne sont que ceux qui concernent les renseignements qui visent la prise de décision, donc ceux qui sont pertinents. Et d'ajouter le «pertinents» est-il pertinent?

**M. Trudel:** Bien, écoutez, il y a des fois dans la vie des choses qui vont sans le dire, mais le dire rend la chose très explicite. Je pense qu'en matière...

**M. Fournier:** Possible, mais, comme législateur, des fois, on se dit qu'un usage abusif de mots redondants peut avoir une signification autre. Je veux juste m'assurer que ça ne donnera pas une autre signification que celle qui était visée. Je n'ai pas de misère à croire...

**M. Trudel:** Ça ne vise pas à avoir d'autres significations, mais bien à insister que ce n'est que la partie des extraits qui sont pertinents au dossier qui peuvent être communiqués au conseil d'administration. Moi, je pense que c'est une mise en garde qui... Enfin, je n'en fais pas...

**M. Fournier:** Non, non, moi non plus.

**M. Trudel:** ...une histoire grave. Mais, je vais vous dire, les «extraits pertinents», ça force tout de suite, dans le premier membre de la phrase, les membres du conseil d'administration et les administrateurs de la plainte de ne prendre que les informations qui sont pertinentes à l'égard du fait traité.

● (16 h 20) ●

**Le Président (M. Beaumier):** Donc, on retient dans le texte, pour fin de discussion, le mot «pertinents» et on le garde. C'est bien. Est-ce qu'il y a d'autres interventions? Ça va? Est-ce que l'amendement à l'article 46 est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. Alors, l'article 46.

**M. Trudel:** L'article 249 de cette loi est modifié par l'ajout à la fin du deuxième alinéa de la phrase...

**Le Président (M. Beaumier):** M. le ministre. Je m'excuse. Est-ce que l'article 46 a été aussi, tel qu'amendé, adopté?

**M. Trudel:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui. Je m'excuse, mais voilà. 47.

**M. Trudel:** L'article 249 de cette loi est modifié par l'ajout, à la fin du deuxième alinéa, de la phrase suivante: «Elles peuvent consister à recommander au médecin ou au dentiste de faire un stage, de suivre un cours de perfectionnement ou les deux à la fois et, s'il y a lieu, à restreindre ou suspendre, en tout ou en partie, les privilèges de celui-ci jusqu'à la mise à jour de ses connaissances.»

**Le Président (M. Beaumier):** Ça va? Alors, est-ce que l'amendement à l'article 47 est adopté?

**M. Fournier:** Division.

**Le Président (M. Beaumier):** Est-ce que l'article 47 est adopté?

**M. Fournier:** Division.

**Le Président (M. Beaumier):** C'est bien. 48, M. le ministre.

**M. Trudel:** L'article 250 de cette loi est modifié par l'ajout, à la fin du deuxième alinéa, de la phrase suivante: «Elles peuvent consister à recommander au pharmacien de faire un stage, de suivre un cours de perfectionnement ou les deux à la fois, et, s'il y a lieu, à restreindre ou suspendre les activités de celui-ci jusqu'à la mise à jour de ses connaissances.»

**M. Fournier:** Division.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, l'amendement à l'article 48 est adopté sur division ainsi que l'article 48 lui-même. 49.

**M. Trudel:** L'article 344 de cette loi est modifié par le remplacement, dans la deuxième ligne, de «42 à 53.1» par «58 à 69».

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, est-ce que...

**Une voix:** ...

**Le Président (M. Beaumier):** Un instant, là.

**Une voix:** Il n'y a pas d'amendement.

**Le Président (M. Beaumier):** Il n'y a pas d'amendement là, alors...

**M. Fournier:** C'est pour ça qu'on est mélangé un petit peu.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui, ça déballe. Alors, est-ce que l'article 49 est adopté?

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Adopté. Alors, pour simplifier, il y aurait un amendement présenté à 49.1?

**M. Trudel:** Amendement 49.1: L'article 345 de cette loi est abrogé.

L'explication. Tenant compte de la nouvelle fonction de surveillance du Protecteur des usagers en ce qui concerne la conformité du traitement des plaintes, il y a lieu d'abroger la disposition qui oblige actuellement les régies régionales à s'assurer que chaque établissement établit et applique une procédure d'examen des plaintes. C'est dorénavant la responsabilité du Protecteur des usagers aux articles 16 à 18 nommément, d'autant que les régies sont moins concernées par le respect de la procédure applicable à un établissement, alors qu'elles ne répondent plus aux recours du deuxième palier, bien évidemment, puisqu'elles agissent en première instance.

**Le Président (M. Beaumier):** Bien. Alors, je comprends que l'amendement introduisant l'article 49.1 est adopté.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. Et l'article 50.

**M. Trudel:** L'article 405 de cette loi, modifié par l'article 75 du chapitre 24 des lois de 2001, est de nouveau modifié par le remplacement, dans le paragraphe 3° du deuxième alinéa, de «ainsi que les cadres supérieurs et d'entériner la désignation faite par le directeur général du responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes des usagers visée à l'article 43;» par «, les cadres supérieurs et le commissaire régional à la qualité des services conformément aux dispositions de l'article 61;».

**Le Président (M. Beaumier):** Bien.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Ça va. Alors, l'amendement est adopté... à l'article 50 est adopté de même que l'article 50 lui-même tel qu'amendé. 51.

**M. Trudel:** L'article 530.5 de cette loi est modifié:

1° par le remplacement, dans le premier alinéa, de «31» par «34»;

2° par le remplacement, dans les première et deux et troisième lignes du deuxième alinéa de «responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes» par «commissaire local à la qualité des services»;

3° par le remplacement, dans les quatrième et cinquième lignes du deuxième alinéa et dans la sixième ligne du troisième alinéa, de «de la façon prévue aux articles 32 à 41» par «conformément à la procédure d'examen des plaintes applicable»;

4° par le remplacement dans la cinquième ligne du deuxième alinéa et dans les première, cinquième et septième lignes du troisième alinéa, de «responsable» par «commissaire local».

Et je reviendrai avec un amendement supplémentaire — je m'excuse, oui, c'est ça — que je peux peut-être présenter tout de suite:

1.1° par le remplacement, dans la troisième ligne du premier alinéa, des mots «ou aurait dû recevoir» par les mots «, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert».

**M. Fournier:** L'amendement, sur division, et l'article, sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, idem, c'est beau. Alors, on va à l'article 52.

**M. Trudel:** L'article 530.7 de cette loi est modifié:

1° par le remplacement, dans les troisième et quatrième lignes du premier alinéa, de «responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes de la régie régionale visée à l'article 530.25» par «Protecteur des usagers qui l'examine conformément à la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives»;

2° par l'abrogation des deuxième et troisième alinéas.

Sans amendement, M. le Président, tombez pas sur le dos.

**M. Fournier:** Division.

**M. Beaumier:** Oui. 52, adopté sur division. C'est bien. 53.

**M. Trudel:** L'article 530.8 de cette loi est modifié:

1° par le remplacement, dans la sixième ligne du premier alinéa, de «responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes» par «commissaire régional à la qualité des services»;

2° par le remplacement, dans les première, deuxième et cinquième lignes du deuxième alinéa et dans les première, quatrième et sixième lignes du troisième alinéa, de «responsable» par «commissaire régional»;

3° par le remplacement, dans les quatrième et cinquième lignes du deuxième alinéa et dans les cinquième et sixième lignes du troisième alinéa, de «de la façon prévue aux articles 73 à 76» par «conformément à la procédure d'examen des plaintes applicable».

Et un sous-amendement, partie de l'amendement, M. le Président:

1.1 par le remplacement, dans la huitième ligne du premier alinéa, des mots «ou aurait dû recevoir» par les mots «, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert».

**Le Président (M. Beaumier):** Bien. Alors, ça va?

**M. Fournier:** Juste pour qu'on se comprenne sur la procédure qu'on suivait depuis le départ, est-ce qu'en adoptant l'amendement qui vient d'être lu on se trouve à adopter aussi le premier alinéa de l'amendement?

**M. Beaumier:** Tout à fait.

**M. Fournier:** Sans dire rien, c'est formidable.

**Le Président (M. Beaumier):** Non, c'est la logique qu'on avait appliquée jusqu'ici pour simplifier.

**M. Fournier:** Oui, là, je comprends, même si ce n'est pas cohérent avec l'autre petit bout, là. C'est correct.

**Le Président (M. Beaumier):** Bien. Alors, est-ce que l'amendement à l'article 53 est adopté?

**M. Fournier:** Sur division, division.

**Le Président (M. Beaumier):** Ainsi que l'article 53 tel qu'adopté.

**M. Trudel:** L'amendement comportait, là, des mots de traduction anglaise, là.

**M. Fournier:** M. le Président, c'est adopté automatiquement parce que vous avez fait dépôt de

l'amendement puis qu'on a décidé du sort de l'amendement même si l'on n'avait pas dit un mot sur l'amendement.

**M. Trudel:** O.K. Très bien.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui.

**M. Trudel:** 53.1. M. le Président, un amendement: Cette loi est modifiée par le remplacement, dans l'intitulé de la section III du chapitre II du titre I de la partie IV.1, des mots «Commissaire aux plaintes» par les mots «Protecteur des usagers».

**M. Fournier:** Toujours soumis à la réflexion du ministre tant qu'à l'aspect de nomination, hein? On se souvient de la complication que ça a fait pour le Protecteur du citoyen d'avoir des noms qui sont identiques pour un degré d'une distance qui n'est pas équivalente. Donc, sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** C'est beau. Alors, est-ce que l'article 53.1, tel qu'aménagé par l'amendement, est adopté?

**M. Trudel:** Adopté.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** 54.

**M. Trudel:** L'article 530.9 de cette loi est modifié par le remplacement, dans la première ligne, de «Commissaire aux plaintes», par «Protecteur des usagers».

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Adopté sur division. 55.

**M. Trudel:** L'article 530.10 de cette loi est modifié par le remplacement, dans la première ligne, de «54» par «76.3».

**Le Président (M. Beaumier):** Adopté sur division. 56.

**M. Trudel:** L'article 530.47 de cette loi est abrogé.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Adopté sur division. 57.

**M. Trudel:** L'article 530.48 de cette loi est remplacé par le suivant:

«530.48. Les plaintes visées à l'article 58 sont formulées auprès de l'établissement visé par la présente partie et examinées conformément aux dispositions des articles 29 à 57, 70 à 76.5 et 76.9.»

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Adopté sur division. On arrive à 58.

**M. Trudel:** L'article 530.49 de cette loi est modifié:

1° par le remplacement, dans le premier alinéa, de «68» par «76.6. Ce rapport comprend les éléments de contenu mentionnés à l'article de 76.7»;

2° par le remplacement, dans le deuxième alinéa, de «71» par «76.10».

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, est-ce que...

**M. Fournier:** Là, vous n'avez pas dit un mot sur l'amendement.

**Le Président (M. Beaumier):** Là, je vous ai dit... j'allais justement dire que l'amendement consiste justement à des remplacements dans le texte anglais.

**M. Fournier:** Alors, sur division pour l'amendement puis pour l'article.

**M. Trudel:** ...58, les mots «have the contents» par les mots «contain the items».

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, l'amendement à l'article 58 est adopté sur division ainsi que l'article 58 tel qu'amendé.

• (16 h 30) •

**M. Trudel:** Un amendement, M. le Président, 58.1: L'article 530.91 de cette loi, édicté par l'article I du chapitre 33 des lois de 2000, est modifié:

1° par le remplacement, dans la première ligne du premier alinéa, de «31 et 42» par «34 et 58»

2° par le remplacement, dans les troisième et quatrième lignes du premier alinéa, des mots «ou aurait dû recevoir» par les mots «, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert»;

3° par le remplacement, dans ses deuxième, troisième alinéas par les alinéas suivants:

«Dans ce cas, le commissaire local qui reçoit une telle plainte doit la transmettre avec diligence au commissaire local de l'établissement concerné ou, selon le cas, au commissaire régional de la régie régionale concernée; ce commissaire local ou, selon le cas, ce commissaire régional examine alors la plainte et communique avec le commissaire local de l'établissement visé à 530.89 qui doit informer l'utilisateur avec diligence sur les suites qui ont été données à sa plainte.

«Si une plainte concernant un établissement situé ailleurs que sur le territoire mentionné à l'article 530.89 est communiquée directement au commissaire local de cet établissement ou, selon le cas, au commissaire régional de la régie régionale, elle est alors examinée par ce commissaire local ou, selon le cas, ce commissaire régional, avec l'obligation pour celui-ci d'aviser le commissaire local d'un établissement visé à l'article 530.89. Toute information quant aux suites données à la plainte doit être communiquée au commissaire local de ce dernier établissement, à charge par celui-ci de communiquer avec diligence cette information à l'utilisateur.»

**Le Président (M. Beaumier):** Bien.

**M. Fournier:** Sur division. Un autre amendement.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui. Alors, l'amendement introduisant l'article 58.1 est adopté sur division. 58.2.

**M. Trudel:** L'article 530.92 de cette loi, édicté par l'article 1 du chapitre 33 des lois de 2000, est modifié par le remplacement, dans la première ligne, des mots «Commissaire aux plaintes» par les mots «Protecteur des usagers».

**M. Fournier:** Même chose.

**Le Président (M. Beaumier):** Le nouvel article 58.2 est adopté.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. 58.3.

**M. Fournier:** Même traitement pour 58.3.

**M. Trudel:** L'article 530.93 de cette loi, édicté par l'article 1 du chapitre 33 des lois de 2000, est modifié par le remplacement, dans la deuxième ligne, de «68» par «76.6».

**Le Président (M. Beaumier):** Je comprends que ce nouvel article est adopté.

**Une voix:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. 59.

#### **Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris**

**M. Trudel:** L'article 149.32.1 de la loi sur la santé et les... pardon, je reprends, M. le Président. L'article 149.32.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris est abrogé.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** L'article 59, adopté sur division. L'article 60.

**M. Trudel:** Cette loi est modifiée par l'ajout, à la fin, de l'annexe suivante:

«Annexe I. Serment.

«Je déclare sous serment que je remplirai mes fonctions avec honnêteté, impartialité et justice. De plus, je déclare sous serment que je ne révélerai et ne ferai connaître, sans y être autorisé par la loi, aucun renseignement confidentiel dont j'aurai eu connaissance dans l'exercice de mes fonctions.»

**M. Fournier:** Sur division.

#### **Dispositions transitoires et finales**

**Le Président (M. Beaumier):** L'article 60 est adopté sur division. 61.

**M. Trudel:** Les dispositions transitoires et finales — je m'excuse, M. le Président. L'article 61:

Le Commissaire aux plaintes en poste [...] demeure en fonction à titre de Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux jusqu'à l'expiration de son mandat.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, l'article 61 est-il adopté?

**Des voix:** Adopté.

**M. Fournier:** On va faire ça sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division.

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

**M. Trudel:** Cela eut brisé une habitude ici, M. le Président.

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

**Le Président (M. Beaumier):** 62, M. le ministre.

**M. Trudel:** 62. Le personnel du Commissaire aux plaintes visé à l'article 65 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux devient le personnel du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et les délégations faites en vertu de l'article 65 sont réputées être des délégations faites en vertu de l'article 4 de la présente loi.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Adopté sur division. On va à l'article 63.

**M. Trudel:** La procédure d'examen des plaintes établie par le Commissaire aux plaintes en application des dispositions de l'article 57 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux continue de s'appliquer au Protecteur des usagers jusqu'au 1er avril 2002 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement, date à laquelle la nouvelle procédure d'examen des plaintes établie par le Protecteur des usagers en vertu des dispositions de l'article 10 de la présente loi s'applique.

Pour ne pas qu'il y ait de vide, pour ne pas qu'il y ait de vide dans la procédure de traitement des plaintes.

**M. Fournier:** Sur division, sur l'amendement, et sur division, sur l'article.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, l'amendement à l'article 63 est adopté sur division...

**Une voix:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** ...ainsi que l'article 63 lui-même. 64.

**M. Trudel:** Toute plainte dont le Commissaire aux plaintes a été saisi avant le (indiquer ici la date de l'entrée en vigueur du présent article) continue d'être examinée par le Protecteur des usagers conformément à la présente loi.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Adopté sur division. 65.

**M. Trudel:** Les dossiers et autres documents détenus par le commissaire aux plaintes le (indiquer ici la date de l'entrée en vigueur du présent article) sont transférés au Protecteur des usagers sans autres formalités.

**M. Fournier:** Sur division.

**Une voix:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** Adopté sur division. 66.

**M. Trudel:** Le responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes désigné par le directeur général d'un établissement en application des dispositions de l'article 29 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux est réputé être le commissaire local à la qualité des services de cet établissement jusqu'à ce que le conseil d'administration procède à la nomination prévue à l'article 30 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édicté par l'article 39 de la présente loi, au plus tard le 1er avril 2002 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, l'amendement à l'article 66 est adopté sur division ainsi que l'article 66 lui-même. 67.

**M. Trudel:** La procédure d'examen des plaintes établie par l'établissement en application des dispositions de l'article 29 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux continue de s'appliquer à cet établissement jusqu'au 1er avril 2002 ou à toute — autre — date ultérieure déterminée par le gouvernement, date à laquelle la nouvelle procédure d'examen des plaintes établie par règlement du conseil d'administration en vertu des dispositions de l'article 29 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édicté par l'article 39 de la présente loi, s'applique.

**M. Fournier:** Sur division.

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** L'article 67... l'amendement est adopté sur division ainsi que l'article 67 lui-même. 68.

**M. Trudel:** Les dispositions des articles 29 à 40 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édictés par l'article 39 de la présente loi, s'appliquent à la poursuite de l'examen d'une plainte reçue par l'établissement avant le 1er avril 2002 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, et l'amendement à l'article 68 et l'article 68 sont adoptés. 69.

**M. Trudel:** Le conseil d'administration d'un établissement doit procéder à la désignation du médecin examinateur prévue à l'article 41 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édicté par l'article 39 de la présente loi, au plus tard le 1er avril 2002 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, et l'amendement et l'article seraient adoptés.

**Une voix:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** 69, bien...

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. 70.

**M. Trudel:** Les plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien reçues le 1er avril 2002 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement sont examinées à compter de cette date conformément aux dispositions des articles 41 à 57 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édictés par l'article 39 de la présente loi.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, et l'amendement à l'article 70 et l'article 70 sont adoptés sur division. 71.

**M. Trudel:** Les établissements visés à l'article 49 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édicté par l'article 39 de la présente loi, ont jusqu'au 1er avril 2002 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement pour instituer le comité de révision prévu à cet article.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Adopté sur division. 72.

**M. Trudel:** La procédure d'examen des plaintes établie par la régie régionale en application des dispositions de l'article 43 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux continue de s'appliquer à cette régie jusqu'au 1er avril 2002 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement, date à

laquelle la nouvelle procédure d'examen des plaintes établie par règlement du conseil d'administration en vertu des dispositions de l'article 60 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édicté par l'article 39 de la présente loi, s'applique.

**M. Fournier:** Sur division.

**Une voix:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** Et l'amendement à l'article 72 et l'article 72 lui-même, adoptés sur division. 73.

**M. Trudel:** Le responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes désigné par le directeur général d'une régie régionale en application des dispositions de l'article 43 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux est réputé être le commissaire régional à la qualité des services de cette régie jusqu'à ce que le conseil d'administration procède à la nomination prévue à l'article 61 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édicté par l'article 39 de la présente loi, au plus tard le 1er avril 2002 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Adopté sur division. 74.

**M. Trudel:** Toute plainte reçue par une régie régionale avant le 1er avril 2002 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement continue d'être examinée par la régie régionale, en application des articles 42 à 53.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, tels qu'ils se lisaient avant cette date, conformément à la procédure d'examen des plaintes ainsi qu'au délai d'examen alors applicable.

Toute plainte reçue par une régie régionale le ou après le 1er avril 2002 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement et qui relève de la compétence du Protecteur des usagers en vertu des dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édictées par l'article 39 de la présente loi, doit être acheminée sans délai au Protecteur des usagers conformément à la présente loi.

**M. Fournier:** Sur division.

**Une voix:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, et l'amendement et l'article 74 sont adoptés...

**M. Trudel:** J'ai oublié de lire...

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division, toujours, oui.

**M. Trudel:** Ça va.

**Le Président (M. Beaumier):** 75.

**M. Trudel:** La Corporation d'urgences-santé de la région de Montréal métropolitain a jusqu'au 1er avril 2002 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement pour nommer un membre de son personnel qui exerce les fonctions de commissaire régional à la qualité des services et pour adopter, par règlement, sa procédure d'examen des plaintes conformément aux dispositions de l'article 59 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édicté par l'article 39 de la présente loi.

Jusqu'à cette date, la procédure alors applicable continue de produire ses effets.

**Une voix:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, l'amendement à l'article 75 et l'article 75 sont adoptés.

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division. 76.

**M. Trudel:** 75.1, M. le Président.

**Le Président (M. Beaumier):** Excusez, 75.1, un amendement.

**M. Fournier:** Pas trop vite, il y a un amendement.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui.

● (16 h 40) ●

**M. Trudel:** Un employé d'une régie régionale de la santé et des services sociaux au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, en fonction le 1er novembre 2001 et affecté à des tâches reliées au traitement des plaintes ou à la promotion des droits des usagers, devient un membre du personnel du Protecteur des usagers dans la mesure où il est visé par une décision du Conseil du trésor prise avant la date qui suit d'un an celle de l'entrée en vigueur du présent article, aux conditions et selon les modalités prévues à cette décision. Un employé ainsi transféré est réputé avoir été nommé conformément à la Loi sur la fonction publique.

Le Conseil du trésor peut déterminer le classement, la rémunération et toute autre condition de travail applicable à un employé visé au premier alinéa.

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

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, le nouvel article 75.1, amené par l'amendement, est-il adopté?

**Une voix:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** Il est adopté sur division. 76.

**M. Trudel:** Le gouvernement peut, par règlement pris avant le — et on va marquer la date de

l'entrée en vigueur du présent article — édicter toute autre disposition transitoire permettant de suppléer à toute omission pour assurer l'application de la présente loi.

Un règlement pris en vertu du présent article n'est pas soumis à l'obligation de publication prévue à l'article 8 de la Loi sur les règlements. Il entre en vigueur à la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec* ou à toute date ultérieure qui y est fixée, malgré l'article 17 de cette loi.

S'il y avait des coquilles, M. le Président...

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division.  
Adopté sur division.

**M. Trudel:** Les dispositions de la présente loi entreront en vigueur à la date ou aux dates fixées par le... Je m'excuse, je me reprends, M. le Président.

Les dispositions de la présente loi entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2002, à l'exception des dispositions des articles 7 à 9, 11 à 26, 36 et 37 de même que celles des articles 33, 35 à 40, 42 à 48, 50 à 59, 63, 65 à 69 et 76.4 à 76.10 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, édictés par l'article 39 de la présente loi, qui entreront en vigueur à la date et aux dates fixées par le gouvernement.

**Une voix:** Et aux dates?

**M. Trudel:** Ou aux dates.

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

**M. Fournier:** Sur division.

**Le Président (M. Beaumier):** Sur division.

**Une voix:** Adopté.

**Le Président (M. Beaumier):** L'article 77...

**M. Trudel:** Je ferais proposition, M. le Président, lorsque le moment sera venu, ce n'est pas immédiatement...

**Le Président (M. Beaumier):** Bien. Alors, l'article et l'amendement...

**M. Trudel:** Je pense qu'il serait temps maintenant de revenir sur les articles qui avaient été... Petit amendement technique au dernier article, M. le Président.

### Organisation des travaux

**Le Président (M. Beaumier):** Oui, un instant. Alors voici, pour fins de mémoire des membres, nous devons revenir sur des articles qui ont été suspendus — j'apprécierais l'attention un peu de tout le monde: l'article 1, l'article 22 et amendement a, l'article 22 et amendement c, l'article 26 et amendement d,

l'article 39, l'article 33 amené par l'article 39 et l'amendement e, et l'article 39 tel qu'amendé. Alors, on commence avec l'article 1 et l'amendement...

**Une voix:** ...

**Le Président (M. Beaumier):** Ah! c'est beau.

**M. Fournier:** ...que, à ce stade-ci, M. le Président, ce sont des articles suspendus; pour la plupart, à moins que je ne me trompe, c'est des amendements que j'ai déposés. Je sais aussi qu'il y a un amendement qui va rester suspendu parce qu'on attend des éclaircissements, c'est celui du délai. Alors, je ne sais pas si on ne peut pas reprendre, à l'occasion d'une reprise des travaux de la commission, les articles suspendus. Je m'en voudrais que nous commencions les discussions sur l'article 1, ce qui mettrait un terme à une réflexion sans doute encore... qui nécessite sans doute encore un peu de temps, alors, pour que le ministre en vienne à la conclusion d'adopter l'amendement. Alors, je pense que ce qui serait préférable, c'est que tout ce qui est suspendu puisse être traité lorsque nous aurons l'ensemble des informations pour régler le cas. Comme on l'a vu ce matin, il y en a au moins quelques-uns. Parce que, comme on parle de 33, c'est partout où il y a «60», à «45». Il y a eu plusieurs dispositions qui sont visées par là.

**Le Président (M. Beaumier):** Alors, à cette suggestion, j'attends des... Oui.

**M. Trudel:** D'abord, on va revenir sur les articles qui sont suspendus, là, parce que je travaillais sur autre chose. Est-ce qu'il n'y avait pas un amendement qu'on avait suspendu, ou la question du français, là, le mot «issue», ou est-ce qu'on l'a adopté sous réserve de revenir?

**Une voix:** On l'a adopté sous réserve.

**M. Trudel:** Je demanderais peut-être un petit effort de remémorisation. L'article 39, tel qu'amendé, qui est suspendu, ça concernait...

**Le Président (M. Beaumier):** C'est parce que, dans l'article 39, il y avait l'article qu'appelait l'article 39, l'article 33, sur lequel il y avait des discussions sur la durée, de «45» et de «60».

**M. Trudel:** O.K. Parfait.

**M. Fournier:** ...il y a plusieurs dispositions dans 39 qui touchent au «45», «60». Ce sont tous ceux-là, c'est 33, 40, 45, 47, 63, 69.

**M. Trudel:** Ça, c'est introduit par 39...

**Le Président (M. Beaumier):** C'est l'article 33 introduit par l'article 39 de la présente loi.

**M. Fournier:** Oui, c'est ça.

**Des voix:** ...

**M. Fournier:** C'était le «peut», remplacer le «peut» par le «doit». Et l'article 36, alinéa 5, remplacer le «peut» par le «doit». Ah! lui, il a été adopté, excusez-moi. J'ai même voté pour.

**M. Trudel:** Ça va pour l'explication.

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

**M. Trudel:** Ça va. Alors là je prends en considération...

**Le Président (M. Beaumier):** La suggestion du député de Châteauguay.

**M. Trudel:** ...la suggestion du porte-parole de l'opposition.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui.

**M. Trudel:** M. le Président, on pourrait aussi, parce que c'est vrai, là, je l'indique tout de suite, ma réflexion n'est pas terminée, à l'égard de deux objets très clairs, en particulier le délai de 45 jours, et avec les avis qu'on va recevoir dans les jours à venir, et aussi l'article 1, nous pourrions aussi, en vertu de notre procédure parlementaire, retenir le rapport de la commission, c'est-à-dire que ces articles-là soient adoptés sur division, mais retenir le rapport parce que nous avons la possibilité, à la troisième lecture à l'Assemblée nationale, l'opportunité ou la possibilité de présenter des amendements. J'imagine, je ferais cela, le porte-parole de l'opposition va d'abord me demander l'état de ma réflexion, et là, je dirais, toutes les discussions pourront avoir lieu aussi à l'Assemblée nationale.

C'est parce que, en termes d'organisation des travaux, je pense, en tout cas, là, sincèrement, que l'engagement précis de réfléchir sur en particulier les deux articles serait respecté et cela ne bloquerait pas — pour employer le langage très clair — le travail de la commission pour d'autres projets de loi. Et je pourrais aller plus loin, parce qu'il faut que je reconnaisse la souplesse de l'opposition sur certains articles, je pourrais même prendre l'engagement, avant de déposer le rapport de la commission à l'Assemblée nationale, de lui donner l'état de ma réflexion et du résultat.

**M. Fournier:** Je m'excuse de rompre à ma tradition de souplesse à cet égard, je vais expliquer pourquoi. Je suis prêt à défendre... C'est l'économie générale des raisons qui militent pour que nous ayons des commissions parlementaires. J'en ai surtout sur la question de délai. On va avoir des informations additionnelles qui nous seront données. Lorsque la commission en sera saisie, probablement que je demanderai une courte suspension pour les lire ou le ministre nous les fera parvenir avant que nous siéguions en commission. Mais je ne peux pas m'empêcher d'avoir un temps pour plaider d'abondance à l'égard de ce qu'il y aurait dans ce document-là qui peut peut-être laisser place à interprétation.

L'argument du ministre, c'est pour l'aménagement des travaux parlementaires, et je comprends que le

bureau du leader du gouvernement souhaiterait avoir la même souplesse que l'opposition a manifestée tout au long des travaux, mais il n'y a rien qui empêche le leader du gouvernement d'appeler notre commission à siéger, même si ce ne sera pas très long. Je pense que j'ai fait la preuve d'ailleurs qu'il est possible d'avancer, surtout si j'étais saisi à l'avance des avis qui sont donnés, là.. On parlait de deux groupes à l'égard des... délais.

Je juge préférable que nous ayons simplement un avis nous ramenant en commission pour qu'on sache vraiment ce qu'on va adopter, ce qui va aller à l'Assemblée nationale par la suite. Ça me donne un forum pour plaider. Je pense que ça fait partie de mon mandat. Je sens que je ne ferais pas mon travail si, moi et mes collègues, on décidait à l'avance de ne pas avoir un mot à dire sur le dossier. Et il sera toujours loisible au ministre, en Chambre, par la suite de faire les correctifs qu'il veut et aussi apporter les précisions qu'il veut. Mais je préférerais sincèrement qu'on puisse avoir un délai, qui va, de toute évidence, être court parce que, si je regarde le nombre d'articles et le nombre d'amendements à travers lesquels on est passé, je pense bien que deux sujets de discussion avec quelques documentations pour ce qui est de la question des délais, ça ne devrait pas nous prendre plus longtemps que ce que nous avons pris depuis la fin de la période des questions jusqu'à ce moment-ci.

**M. Trudel:** Le parlementarisme et le bipartisme, c'est quand même un beau système en démocratie, hein, M. le Président? On n'a pas encore... on n'est pas rendu à la proportionnelle dans un régime présidentiel, mais ça permet d'écouter l'opposition. Écoutez, ce n'est pas déraisonnable, ce que dit le porte-parole de l'opposition, là. J'accepte la façon dont il voit les choses et il les prend en considération.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui, je crois que c'est bien.

**M. Trudel:** Je proposerais une motion d'ajournement de nos travaux jusqu'à ce que la Chambre nous reconvoque. Et est-ce que... Non, on fera ça à la fin.

**Une voix:** ...

**M. Trudel:** Oui, j'avais un petit article pour la numérotation.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui? Alors, avant d'ajourner, je comprends qu'il y aurait un amendement?

**M. Trudel:** Oui, l'article 59 et 60.

**Le Président (M. Beaumier):** Et 60.

**M. Trudel:** L'article 59 devient l'article 60 et l'article 60 devient l'article 59.

**M. Fournier:** Ah, ah! Excusez, je ne l'avais pas vu.

**M. Trudel:** Il y a une inversion, là.

**Le Président (M. Beaumier):** Oui.

**M. Fournier:** Tiens, sur division, pour faire changement.

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

**Le Président (M. Beaumier):** Non, non, adopté sur inversion. Ha, ha, ha!

**M. Trudel:** Mais le parlementarisme n'a pas toutes les qualités, M. le Président.

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

**Le Président (M. Beaumier):** Adopté sur inversion. Bon. Alors, nous ajournons nos travaux sine die.

*(Fin de la séance à 16 h 50)*

