ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION — TRENTE-SIXIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

de la Commission permanente des affaires sociales

Le jeudi 15 novembre 2001 — Vol. 37 N° 36

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 (7)

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

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

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

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

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

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

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des affaires sociales

Le jeudi 15 novembre 2001

Table des matières

Lettre de la Fédération des médecins résidents déposée 1

Étude détaillée
Dispositions modificatives
Loi sur les services de santé et les services sociaux
Plaintes des usagers (suite) 1
Articles en suspens 3
Document déposé 3

Remarques finales 11
M. Rémy Trudel 11
M. Jean-Marc Fournier 11

Autres intervenants

Mme Monique Gagnon-Tremblay, présidente

* Mme Lise Denis, Commissaire aux plaintes en matière de santé et de services sociaux

* Témoin interrogé par les membres de la commission

Le jeudi 15 novembre 2001

Étude détaillée du projet de loi n° 27

(Neuf heures quarante-sept minutes)

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, la commission des affaires sociales se réunit à nouveau afin de procéder à l'étude détaillée du projet de loi n° 27, Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives.

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

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

Lettre de la Fédération des médecins résidents déposée

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Merci. Alors, avant d'aborder ou de compléter l'étude détaillée du projet de loi, je voudrais déposer une lettre qui est parvenue à la commission, au secrétariat à la commission parlementaire des affaires sociales, de la Fédération des médecins résidents du Québec, et copie vous sera transmise, sera transmise à tous les membres.

Étude détaillée

Dispositions modificatives

Loi sur les services de santé et les services sociaux

Plaintes des usagers (suite)

Alors donc, tous les articles avaient été presque adoptés, à l'exception des articles qui avaient été suspendus. Alors, est-ce que vous... Oui, monsieur, est-ce que vous...

M. Fournier: On peut peut-être commencer par — surtout qu'ils sont là puis ils ne sont peut-être pas obligés de passer tout l'avant-midi avec nous autres — peut-être régler les médecins résidents, puis...

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Et qui fait suite à la lettre que nous avons déposée ce matin. Oui. Alors, peut-être qu'on pourrait entendre le ministre sur ses commentaires suite au dépôt de cette lettre.

M. Trudel: Mme la Présidente, donc, sur l'économie générale de cet article-là à l'égard d'une plainte, on va essayer de circonscrire ça à son effet le plus simple. Lorsqu'il y a une plainte qui concerne un résident, l'économie générale de la loi à l'égard de cette catégorie de professionnels, c'est de dire: Eh bien, ça va aller du côté du médecin examinateur. Cependant, pour que ça aille du côté du médecin examinateur, qui lui-même est issu du CMDP et du conseil d'administration, il faut s'assurer d'abord qu'il y ait une partie supplémentaire qui soit comme impliquée dans le processus, qui s'appelle l'université, parce que, à sa face même, l'être existant résident, il a beaucoup de rattachement, mais il est toujours sous... pour une part de son travail, en formation avec l'université.

Par ailleurs, il réalise sous la responsabilité d'un patron des actes de nature médicale, ça va de soi, c'est le propre de son processus de formation, ce qui signifie aussi que, lorsqu'il intervient dans l'établissement et qu'il y aurait une plainte à son égard et qu'elle soit traitée par le biais du médecin examinateur, bien, ça suppose que leur existence, ces résidents, dans l'établissement soit reconnue. Il faut les nommer à quelque part.

● *(9 h 50)* ●

Jusqu'à maintenant, on nomme les médecins, les dentistes, les pharmaciens, à l'article 506 de la loi sur la santé et les services sociaux. Ce que nous souhaitons faire, après les échanges qui ont eu lieu avec la Fédération des médecins résidents, c'est d'abord de reconnaître formellement en quelque sorte leur existence. Ils sont là, ce n'est pas des êtres de raison, c'est des professionnels réels. Je présenterais une proposition d'amendement à l'article 506 de la loi sur la santé et services sociaux pour ajouter, donc, dans le corpus des professionnels concernés, «médecins, dentistes, pharmaciens et médecins résidents». Bon.

D'autre part, lorsqu'une plainte se rend à l'examinateur médecin de premier niveau, lorsque ça concerne un acte ou une activité médicale, pharmaceutique, dentaire ou résident — puisqu'on l'aurait changé — la procédure d'examen et de traitement est déterminée en vertu d'un règlement qui est à être publié mais qui doit comporter aussi, pour chacune des catégories — je ne me souviens plus par coeur de l'article — mais qui doit comporter une dimension caractéristique pour chacun, c'est-à-dire le droit de se faire entendre, le droit de se faire entendre, c'est ça, d'être entendu, dans la procédure. On fait même rigueur, dans la loi, on fait place, et c'est un article de rigueur, que l'établissement puisse être entendu aussi. Bon. Si on le fait pour l'établissement dans lequel oeuvrent un médecin, un dentiste et un pharmacien, bien là a fortiori, il faut que le résident puisse être entendu. Mais cela ferait en sorte qu'il y aurait, pour les résidents, les médecins résidents, exactement le même traitement qu'il y aurait dans la procédure de traitement de la plainte. En conséquence, Mme la Présidente, je proposerais...

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): ...que l'amendement est à la reproduction actuellement. On devrait...

M. Trudel: Oui? Alors, ça me donnerait le temps de le lire, peut-être.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Oui, oui, sûrement.

(Consultation)

M. Trudel: Bon. Alors, il est à la photocopie, puisque c'est le résultat d'un travail matinal et non pas médicinal, matinal, et que les dernières lettres ont été formulées ce matin. Je pense, on peut ajouter comme commentaire — et peut-être que le porte-parole de l'opposition, connaissant l'essence de la proposition, a des commentaires, bien sûr: bien, Mme la Présidente, à l'égard du traitement des plaintes, il y a donc là une reconnaissance formelle de «résident» comme type de professionnel dans l'établissement. Il n'y aurait pas, à cet égard-là, de traitement différencié de ce type de professionnel par rapport, par exemple, aux médecins, dentistes et pharmaciens, mais il y aurait cependant à tenir compte des liens de rattachement de cette personne professionnelle et avec l'établissement, et avec son patron, et avec le CMDP, et aussi avec l'université, donc, l'université en cause, et aussi on pourrait aller jusqu'au bout de la procédure, le conseil d'administration de l'établissement. Alors, la place des résidents est pleinement reconnue.

Et je dois peut-être ajouter comme commentaire qu'il s'agit là d'une contribution supplémentaire au fait de simplifier la procédure, de simplifier la procédure pour les plaignants au premier niveau. Parce qu'il faut se souvenir que tout ça apparaît sous le chapeau d'une entente, qui a été convenue avec le Collège des médecins, qu'on puisse traiter au premier niveau, par un médecin examinateur et un comité de révision, le cas échéant, tout ce qui concerne actes et activités médicales, pharmaceutiques, dentaires, de résidents, au point de vue médical, et qu'on puisse le traiter sans jamais qu'il y ait perte de droits de la part du plaignant. De la part du plaignant, qu'il n'y ait pas perte de droits, c'est-à-dire que, s'il désire aller, pour les premières catégories, à l'ordre professionnel concerné, il le peut toujours. Dans le cas des résidents, ce sera par la reconnaissance aussi dans le règlement de la procédure que là seront retrouvés le traitement de la plainte et aussi le droit d'être entendu, par le résident, lorsqu'il y a une plainte qui le concerne et qui est en traitement.

Je proposerais donc, Mme la Présidente, à l'article 39...

Une voix: ...

M. Trudel: À l'article 39 qui introduit l'article 44, c'est ça, 44 de la Loi sur le Protecteur des usagers. Alors, c'est 39 qui introduisait cet article-là. Je regarde de l'autre oeil qui me reste Mme la secrétaire de la commission. Alors, introduit par 39, à l'article 44, et je lis lentement:

Remplacer, dans le paragraphe 2.1° du premier alinéa de l'article 44, proposé par l'article 39 du projet de loi, et tel que déjà amendé, tout ce qui suit le mot «autorité» par les mots «déterminée par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506».

Je répète, Mme la Présidente, que je vais revenir avec un amendement sur la loi sur la santé et services sociaux, à l'article 106, pour y ajouter, en substance, les médecins résidents. Alors donc, les médecins résidents entrent dans la mécanique générale de pleine reconnaissance. Voilà.

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Adopté.

M. Trudel: Mme la Présidente, je...

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Est-ce que 44, tel qu'amendé, est adopté?

M. Trudel: Adopté.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Adopté.

M. Trudel: C'est la même chose pour l'article 46, mais je le lis vraiment pour les fins de l'adoption:

Remplacer, dans le deuxième alinéa de l'article 46, proposé par l'article 39 du projet de loi, et tel que déjà amendé, tout ce qui suit le mot «autorité» par les mots «déterminée par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506». C'est, comme on dit, mut, mut.

M. Fournier: Adopté.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Adopté. Est-ce que l'article 46, tel qu'amendé, est adopté? Adopté.

M. Trudel: Article 50: Remplacer, dans le paragraphe 3.1° du deuxième alinéa de l'article 50, proposé par l'article 39 et tel que déjà amendé, tout ce qui suit le mot «autorité» par les mots «déterminée par règlement pris en vertu du paragraphe 2° de l'article 506».

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Est-ce que l'article 50, tel qu'amendé, est adopté?

M. Fournier: Adopté.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Adopté.

M. Trudel: 50.1. Mme la Présidente, je proposerais l'amendement suivant: Insérer, après l'article 50 du projet de loi, l'article suivant:

50.1. L'article 506 de cette loi est modifié par l'ajout, dans la troisième ligne du paragraphe 2°, après le mot «pharmacien», des mots «, de même qu'à l'égard d'un résident, titulaire d'un statut attribué par le conseil».

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Est-ce que l'article 50.1, tel qu'amendé, est adopté?

M. Fournier: Adopté.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Adopté.

M. Trudel: Adopté. Comme on dit communément — parce que M. le directeur général et le regroupement des médecins résidents sont ici — les adolescents ont toujours des belles formules pour décrire les choses simples, c'est comme «full» reconnaissance. Merci de votre collaboration et de celle de l'opposition aussi, également, à cet égard-là.

Mme la Présidente, voilà pour ce qui concerne, donc, les articles pour la régularisation à l'égard des médecins résidents. On fait un gros progrès là-dessus. On fait un gros, gros, gros progrès.

Articles en suspens

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Merci. Alors donc, nous revenons aux articles et amendements qui avaient été suspendus. Est-ce qu'on revient à l'article 39 immédiatement? Est-ce qu'on complète 39? Non.

M. Fournier: Compléter 39. Moi, je vous propose peut-être de prendre le premier, principal sujet — je pense, c'est le plan du ministre aussi — qui était celui d'avoir une espèce de point de vue à l'égard des délais, «45», «60»: Pourquoi il faudrait aller à 60? Dans le passé et dans l'avenir, qu'est-ce qu'il y a à craindre?

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Est-ce que c'était à l'article... C'était à quel article?

M. Fournier: Je peux vous dire, pour ce qui est des articles, c'est tel qu'inféré par l'article 39. C'étaient des modifications à l'article 33, 40, 45, 47, 63 et 69 de l'article 39.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): D'accord. Oui. Alors, c'est ce que je vous suggérais, c'est de revenir aux amendements de l'article...

Une voix: 33...

● *(10 heures)* ●

M. Fournier: 33, 40, 45, 47, 63, 69.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): C'est de revenir aux amendements de l'article 39 qui introduisaient 33.

M. Trudel: Merci, Mme la Présidente, de votre suggestion, que nous retenons très largement. Mme la Présidente, en votre absence, que nous avons constatée temporaire, ce matin — il nous fait plaisir de vous retrouver — nous avions convenu, à l'égard des délais au premier niveau de traitement de la plainte, la proposition était de 60 jours... nous avions proposé de faire une consultation auprès des principaux concernés. Et je dépose, Mme la Présidente — je dépose, même si, en commission, je sais que la procédure ne nous fait pas de... bon — je dépose le résultat de la consultation que nous avons faite avec les principaux organismes concernés par le traitement des plaintes et la Loi sur le Protecteur des usagers en santé et services sociaux. Et disons que, pendant... C'est ça, je dépose ce document, Mme la Présidente. Et, pendant que l'opposition en prend connaissance, je peux peut-être — je ne sais pas si cela est utile à ce moment-ci... Ou on suspend cinq minutes pour permettre la lecture ou je peux faire les commentaires rapides là-dessus.

Document déposé

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, j'autorise le dépôt du document. On pourra remettre des copies à chaque membre de la commission. Est-ce que, M. le député de Châteauguay, vous souhaitez avoir un peu de temps pour le regarder ou si...

M. Fournier: Pendant que le ministre fait des commentaires, je le lis en même temps et je l'écoute en même temps.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Oui. Alors, peut-être que le ministre pourrait nous en faire un résumé, un succinct résumé.

M. Trudel: Bon. Alors, d'abord, ça été fait par téléphone, Mme la Présidente, par l'actuelle Commissaire aux plaintes. Et le résultat est le suivant. Bon. Le Collège des médecins ne voit pas d'objection majeure à ce que nous passions à un délai de 60 à 45 jours dans la mesure où le médecin examinateur pourra s'entendre avec le plaignant pour prolonger au-delà de 45 jours dans les cas d'une plainte complexe. Mais, comme on est en matière de grande exception, le délai, il sera de rigueur. Il sera de rigueur, mais, comme aussi on lui fait devoir, on fait devoir au Commissaire d'avoir la troisième partie, de toujours chercher un règlement, bien, sous l'empire de chercher un règlement, bien, il pourra s'entendre avec le plaignant, mais n'y voit pas d'objection.

L'Association des CMDP, ça, c'est majeur, ils ont le même point de vue que le Collège des médecins et les mêmes remarques. L'Association des CLSC et CHSLD, bien, ils nous disent que, dans leur cas, ils ont vu ça et que l'examen des plaintes et la formulation de leurs conclusions dans les 30 jours de la réception est fait dans 80 % des cas déjà. Donc, on est sur une petite tranche de 20 %, et, bon, ça contraint, évidemment, mais, lorsque l'intérêt de l'usager est pris en cause, on voit qu'il va y avoir des difficultés, il va y avoir des difficultés, mais qu'ils sont capables de vivre avec ça. L'Association des centres jeunesse, ça ne pose pas de problème par rapport à ce qui se vit actuellement. Bon.

La principale réserve, je dirais, vient de l'Association des hôpitaux du Québec: Après consultation de quelques établissements membres, l'Association des hôpitaux du Québec exprime de fortes réserves au fait de maintenir l'actuel délai de 45 jours. Encore là, des données révèlent que les établissements examinent généralement très rapidement les plaintes des usagers, peu importe le délai maximum prévu à la loi, dans une proportion de 80 % dans les 30 jours de la réception des plaintes et au-delà de 35 % le même jour. Un délai de 60 jours permettrait de traiter correctement les plaintes plus complexes ou mettant en cause plusieurs intervenants, et ce, sans nécessairement affecter la diligence de traitement qui est accordée à la majorité des plaintes par les responsables. Un même raisonnement devrait s'appliquer au traitement des plaintes médicales dont on ignore actuellement l'efficacité de traitement. Pour ces dernières, il s'agit d'un nouveau mécanisme qui risque de traiter les plaintes plus complexes et qui devrait bénéficier d'un délai de 60 jours.

La table des responsables des plaintes des centres hospitaliers de la région de Montréal, là où il y a un fort volume, eh bien: Une très grande partie de ces plaintes sont reçues, examinées et traitées dans des

délais minimaux, peu importe le délai maximum actuellement prévu à la loi, de 45 jours ou éventuellement à 60 jours. La rapidité de traitement est d'autant plus importante que, généralement, l'usager porte plainte lorsqu'il reçoit les services de l'hôpital. L'examen de la plainte permet de rajuster rapidement les services à la population.

La Régie de Montréal-Centre, c'est à peu près le même raisonnement. On souligne que le délai légal de 45 jours n'a pas beaucoup d'influence sur la diligence du traitement, puisqu'on le fait déjà. L'Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale souhaite qu'on y aille dans cette direction. Le Regroupement provincial des organismes communautaires d'assistance et d'accompagnement va dans le sens de 45 jours. Le Conseil de protection des malades peut vivre avec 60, mais évidemment, d'y aller vers 45 jours, ça va dans le sens de leur travail.

Et puis, donc, les principales constantes, la constante qui se dégage, c'est que, disons, avec les fortes réticences de l'Association des hôpitaux du Québec, le résultat de la consultation sur cet élément particulier, c'est qu'on est capable de vivre avec ça quand on prend en compte l'intérêt des usagers en premier.

Alors, Mme la Présidente, il n'y a point de long discours à faire là-dessus. De façon mécanique, on va trouver la forme, là. Je propose donc, suite à la consultation qui a été tenue et du fait qu'on ramène le mécanisme des plaintes, le traitement, à deux niveaux, qu'au premier niveau, au premier niveau, au niveau local, puis là ça entend quand la régie régionale agit en première instance, que ce délai soit ramené à 45 jours. Et j'ai pleine confiance que, pour les quelques cas d'exception qui pourraient se présenter, compte tenu de la complexité, bien, il y a toujours l'empire de la disposition des fonctions du commissaire à la qualité des services au niveau local et le Protecteur des usagers santé et services sociaux de chercher un règlement, de chercher un règlement eu égard à la plainte qui aurait été déposée. Alors, formellement, donc, on pourrait commencer par un premier amendement pour déposer cette proposition sur la table.

M. Fournier: Moi, ça ne me dérange pas, là. Moi, l'important, c'est le contenu final. Ça ne me dérange pas bien, bien, de savoir comment c'est fait. Mais est-ce qu'il n'y a pas un déjà un amendement qui a été déposé?

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Oui. Il faut disposer de l'amendement qui a été déposé. L'amendement à l'article 33 qui a été introduit par...

M. Fournier: Est-ce que l'amendement que vous voulez déposer à cet effet est le même amendement que j'ai déposé ou...

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Est-ce qu'il y a un autre...

M. Trudel: Il faudrait que je vérifie un tout petit peu, là, mais c'est... En tout cas, l'effet recherché est le même.

M. Fournier: Oui, c'est ça, là. Bien, en tout cas, je ne sais pas ce que vous avez dans les mains, mais ce que la commission a été saisie jusqu'ici, c'est...

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, écoutez, je peux en donner lecture, l'amendement dont on discute.

M. Fournier: Oui, allez-y.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, c'est: Le projet de loi n° 27 est modifié par le remplacement, à l'article 33, paragraphe 6°, introduit par l'article 39 du projet de loi, du chiffre «60» par le chiffre «45».

M. Fournier: Et les discussions que nous avions eues à ce moment-là, c'est que la modification — bon, j'avais les autres papiers ici, là, mais peu importe — la modification qu'on faisait, là, c'était pour les articles 33 — c'est celui que vous venez de lire — mais que, si on acceptait 33, il fallait harmoniser partout ailleurs et, donc, il fallait suivre que l'amendement...

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): C'est pour ça qu'il y a des papillons et des amendements qui s'en viennent au même article.

M. Fournier: O.K.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Toute une série pour modifier les articles.

M. Fournier: Parfait, parfait.

M. Trudel: Alors, je constate donc formellement que l'amendement proposé est substantiellement le même. Alors, adopté.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Est-ce que l'amendement à l'article 33, qui a été introduit par 39, est adopté?

M. Fournier: Écoutez, je veux juste me permettre de dire un petit laïus ici qui va suivre pour l'ensemble des autres. D'abord, je tiens à préciser que ce qu'on fait ici, ça affecte les gens qui ont à procéder à l'analyse de la plainte et non pas le délai, parce qu'il reste, il va rester dans la loi un délai de... On va encore lire «60». On va lire «45» beaucoup, mais on va lire «60». On va lire «60» dans le cas où l'usager veut aller au deuxième niveau. Là, il aura un 60 jours. Alors, quand on parle d'harmonisation, je veux bien qu'on se comprenne, ce qui va être amendé, c'est la machine qui se restreint avec un délai plus court. C'est ce qu'on est en train de faire.

Deuxièmement, on est en train de passer le message — vous vous en souvenez lorsqu'on a discuté de la chose: le projet de loi, tel que déposé, faisait passer — et je l'avais déjà dit, c'était une amélioration — passer de trois niveaux à deux niveaux. Malheureusement, au niveau des délais, ce n'était pas aussi clair, parce que ça faisait... avant c'était 45, 45 plus indéfini, c'est passé à 60 et indéfini. Finalement, il n'y avait pas un gain si grand. Et, après vérification, la partie

ministérielle a pu faire des vérifications et s'apercevoir qu'on pouvait rouler avec 45, et je pense que, pour les usagers, c'est une amélioration importante. Et je tiens donc à saluer la participation de chacun des membres de cette commission à cette amélioration. Donc, adopté.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Oui. Alors, ça va?

M. Fournier: Oui.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Est-ce qu'on peut passer aux autres amendements? Est-ce que, par exemple, on peut... C'est-à-dire que... Oui. C'est ça. Est-ce que 33, tel qu'amendé, est adopté?

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Adopté.

M. Trudel: À l'article 40...

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, c'est ça, introduit par l'article 39. Parfait.

● *(10 h 10)* ●

M. Fournier: Ce qui est adopté — excusez-moi — c'est l'amendement, là?

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Oui.

M. Fournier: O.K.

M. Trudel: Il faudrait adopter l'article.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): L'amendement et l'article 33 aussi.

(Consultation)

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): L'article 33, tel qu'amendé, est adopté également. C'est ça? J'ai bien compris?

M. Fournier: L'amendement est adopté. 33, sur division.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): D'accord, parfait. Alors donc, nous revenons avec un autre amendement à l'article...

M. Trudel: Introduit par l'article 39, l'article 40. Remplacer, dans la deuxième ligne du premier alinéa de l'article 40, proposé par l'article 39 du projet de loi, le nombre «60» par le nombre «45».

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Est-ce que l'amendement est adopté?

M. Fournier: Oui.

M. Trudel: Adopté.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Est-ce que l'article 39, tel qu'amendé, est adopté?

M. Trudel: Adopté.

M. Fournier: Sur division.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Sur division, parfait.

M. Trudel: 45, Mme la Présidente... Pardon, c'est vous qui appelez.

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

M. Trudel: 45, Mme la Présidente: Remplacer, dans la première ligne du quatrième alinéa de l'article 45, proposé par l'article 39 du projet de loi, et tel que déjà amendé, le nombre «60» par le nombre «45».

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Est-ce que l'amendement est adopté?

M. Fournier: Oui, adopté.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Est-ce que l'article 39, tel qu'amendé, est adopté?

M. Fournier: Sur division.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Vous voulez en discuter, monsieur? Non?

M. Fournier: Non, non. Adopté, l'amendement; division, l'article.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): D'accord, sur division. Est-ce qu'il y en a un autre? Oui?

M. Fournier: Oui, 47.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Oui, alors, 47.

M. Trudel: 47: Remplacer, dans la deuxième ligne de l'article 47, proposé par l'article 39 du projet de loi, le nombre «60» par le nombre «45».

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Est-ce que l'amendement est adopté?

M. Fournier: Adopté.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Est-ce que l'article 39, tel qu'amendé, est adopté?

M. Fournier: Sur division.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Sur division.

M. Trudel: 63: Remplacer, dans la première ligne du paragraphe 7° du deuxième alinéa de l'article 63, proposé par l'article 39 du projet de loi, et tel que déjà amendé, le nombre «60» par le nombre «45».

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Est-ce que l'amendement est adopté?

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Est-ce que l'article 39, amendé, est adopté?

M. Fournier: Sur division.

M. Trudel: Adopté.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Sur division. L'article 39(69), amendement.

M. Trudel: Remplacer, dans la deuxième ligne du premier alinéa de l'article 69, proposé par l'article 39 du projet de loi, le nombre «60» par le nombre «45».

Une voix: Adopté.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): L'amendement est adopté. Est-ce que l'article 39, tel qu'amendé, est adopté? Sur division?

M. Trudel: Adopté.

M. Fournier: L'amendement, adopté; l'article, division.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Ça va. Sur division. Est-ce que l'article 39, tel qu'amendé, est adopté?

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

M. Trudel: On pourrait revenir à l'article 26?

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Est-ce que vous voulez revenir à l'article premier?

M. Trudel: Non, l'article 26.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): L'article 26.

M. Trudel: S'il vous plaît.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): L'article 26, il y avait déjà un amendement qui était déposé.

M. Fournier: Oui, il y a un amendement.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): ...disposer de l'amendement qui avait été déposé à l'article 26.

M. Trudel: Bon, alors, Mme la Présidente, à l'égard de... Est-ce que je peux y aller?

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Oui, oui, je vous en prie. Oui?

M. Fournier: ...peut-être une façon de procéder. Puisqu'il y a déjà un amendement qui est sur la table et que le ministre en dépose un autre, je suis consentant à ce que nous prenions connaissance de son amendement, peut-être que ça aurait un effet sur le mien. Et, une fois que j'aurai écouté et que j'aurai lu, je pourrai dire lequel des deux on doit régler en premier.

M. Trudel: Je propose, Mme la Présidente, un amendement à l'article 26, en fait, de le remplacer, l'article 26, par le suivant:

«26. Lorsqu'il juge que l'intérêt des usagers en cause l'exige, le Protecteur des usagers diffuse tout avis, recommandation ou rapport qu'il formule en application des articles 15, 24 ou 25, trente jours après l'avoir transmis au ministre.»

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Est-ce que, M. le député de Châteauguay, vous voulez argumenter sur cet amendement?

M. Fournier: Oui. Oui. Évidemment, l'amendement qui est sur la table présentement nous amène à lire l'article 26 comme ceci, avec l'amendement qui est sur la table:

«Le Protecteur des usagers doit rendre public tout avis, recommandation ou rapport qu'il formule en application des articles 15, 24 ou 25, trente jours après l'avoir transmis au ministre.» C'est ce que ferait l'amendement que j'ai déposé.

Le ministre propose qu'on change notamment l'expression «rendre public» par «diffuse», qu'on n'y indique ni le «peut» ni le «doit» et qu'on ajoute la dimension de discrétion à l'égard du Protecteur de l'usager, oui, qui a à poser un jugement à savoir: Est-ce que c'est dans l'intérêt de l'usager?

Le ministre m'en avait saisi un peu avant les débuts des travaux, et j'ai donc à faire la balance entre les deux libellés. Je dois noter qu'il y a une tentative de la part du ministre de se rapprocher de l'esprit que je tente d'insuffler à ce projet de loi. Par ailleurs, je ne pense pas qu'il remplisse la mission tel que je le souhaitais.

D'abord, il est à noter que les articles 15 et 24, particulièrement, touchent des cas où... Je lis l'article 15, par exemple:

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

C'est la même chose d'ailleurs pour 24. Il s'agit d'un cas où l'établissement — ou en tout cas celui qui est sujet — pour lequel une plainte a été déposée ne répond pas, ne donne pas suite. Et je pense que ces cas-là ne doivent pas être portés qu'à la seule connaissance du ministre et je pense qu'il serait utile que tous le savent. Je ne suis pas convaincu que l'article le fait. En fait, l'article donne de la discrétion au Protecteur des usagers.

Pour être conséquent avec ce que je dis, notamment sur le dernier amendement qui va rester et

qu'on va faire tantôt sur l'article 1, comme le Protecteur de l'usager fait son serment devant le ministre et il reçoit sa nomination du ministre, du gouvernement, qu'il est lié au gouvernement, je suis dans un cas où je suis obligé de me dire: Est-ce qu'il y a apparence qu'on va vraiment rendre public tout ce qui doit être rendu public, surtout dans les cas où le processus de plaintes se termine avec un cul-de-sac? Parce qu'il faut bien voir que ces processus de plaintes là visent — et d'ailleurs on l'a dit à plusieurs reprises — à chercher un règlement, à chercher une amélioration du système. Et là on est dans le cas où le système, permettez-moi l'expression, bogue, dit non, bloque, ne veut rien savoir. Pourtant, devant quelqu'un qui est là comme représentant de l'usager, moi, je pense que ça mérite un texte beaucoup plus percutant qui fait en sorte que les gens, à sa face même, tout le monde, en serait conscient et serait au courant. Alors, devant cette...

Je note la tentative du ministre. Je ne veux pas discarter qu'il a tenté de s'approcher, mais il ne remplit pas, là, l'objectif que je souhaitais qu'on remplisse pour le bénéfice des usagers. En fonction de ce que je viens vous de dire et pour ne pas prendre trop de temps, parce qu'on a déjà beaucoup parlé de ces dispositions-là et je ne veux pas non plus empêcher les gens de vaquer à d'autres occupations, je suis obligé de dire qu'à cet égard je préfère l'amendement que j'ai déposé. Et je vais laisser le ministre proposer... discourir sur les deux amendements en même temps, là — on ne fera pas de formalisme — puis on pourra ensuite procéder au vote.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): D'accord. Alors, à moins que vous ayez des commentaires à ajouter, M. le ministre, nous allons devoir procéder, c'est-à-dire disposer de l'amendement qui a été déposé par le député de Châteauguay. Est-ce que cet amendement est adopté?

M. Fournier: Adopté.

M. Trudel: Rejeté.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): L'amendement est rejeté. Est-ce que l'amendement qui a été déposé ce matin pour modifier l'article 26 est adopté?

Une voix: Adopté.

M. Trudel: Sur division.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Sur division. Est-ce que l'article 26, tel qu'amendé, est adopté?

Une voix: Adopté.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Sur division?

M. Fournier: C'est exactement ça.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Sur division.

M. Fournier: Sur division, Mme la Présidente. Ha, ha, ha! Vous m'avez deviné.

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

M. Trudel: Il nous resterait, je pense, Mme la Présidente, deux éléments à traiter. À l'article 22, c'est à l'égard de la communication d'un rapport d'intervention au Curateur public ou à l'instance concernée.

M. Fournier: ...manqué. C'est nouveau?

M. Trudel: Non.

M. Fournier: On en avait-u parlé?

M. Trudel: C'est vous qui avez réclamé avec juste titre...

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): M. le ministre, est-ce que vous retirez l'amendement qui avait été déposé pour le remplacer par celui que vous déposez ce matin?

M. Trudel: Oui, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, je comprends que l'amendement qui avait déjà été déposé est retiré pour être remplacé...

M. Trudel: Je vais le lire et ça va nous ramener sur le sujet.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): ...par celui dont vous faites la lecture.

M. Trudel: C'est ça. De remplacer, Mme la Présidente, l'article 22 par le suivant:

«Le Protecteur des usagers doit communiquer sans retard un rapport d'intervention à l'instance concernée, accompagné, le cas échéant, de ses recommandations. Il doit de plus, avec diligence, communiquer le résultat de son intervention à la personne ou à chacune des personnes pour la protection de laquelle il est intervenu de même qu'au Curateur public, dans le cas où l'une de ces personnes est représentée par ce dernier. Il peut enfin communiquer le résultat de son intervention à toute autre personne intéressée.»

● *(10 h 20)* ●

Alors, ce qui était, entre autres, question dans la discussion que nous avions, c'était l'obligation de communication à l'instance concernée et au Curateur et aussi, dans un certain nombre de cas, aux personnes intéressées, on va dire, dans l'environnement du plaignant. Mme la commissaire aux plaintes peut peut-être rajouter là-dessus, là.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Oui. Alors, Mme Denis.

Mme Denis (Lise): On se rappellera de l'enjeu. C'était que, dans la formulation initiale puis dans l'amendement qui avait été déposé, on avait l'air de dire

que le rapport d'intervention n'était pas communiqué aux personnes qui étaient sous protection et qu'il était communiqué au Curateur. O.K. On s'est dit: Il faut un même traitement pour les personnes qui sont l'objet de l'intervention que celles qui sont l'objet et qui sont sous curatelle. Donc, on vient rétablir ça. On vient dire, cependant, que le rapport d'intervention, évidemment, dans ces détails, lui, il est communiqué au complet à l'instance, mais le résultat, lui, de l'intervention est communiqué aux personnes pour lesquelles l'intervention a été faite.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): M. le député de Châteauguay, est-ce que vous avez des commentaires?

M. Fournier: Donnez-moi juste une petite seconde, là, parce que je ne me souviens pas de l'autre...

Une voix: ...

M. Fournier: Oui. C'est ça. Je ne me souviens pas de l'autre libellé antérieur du 22, là.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Bien. Je peux vous donner... Est-ce qu'on avait le libellé antérieur de l'amendement?

M. Fournier: Oui, ça pourrait peut-être m'aider à me remettre dans le bain, là.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Oui...

(Consultation)

Mme Denis (Lise): Si vous permettez.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Mme Denis.

Mme Denis (Lise): Si vous permettez. Donc, il y avait l'article du projet de loi. On proposait le texte suivant initialement:

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

Et c'est à ce moment-là que la discussion s'était faite sur: Est-ce qu'on ne devrait pas s'assurer que, lorsqu'il y a une intervention en vertu du mandat d'initiative, les conclusions de cette intervention-là — peut-être pas tout le rapport détaillé de l'intervention mais les conclusions — soient également communiquées à la fois aux personnes pour lesquelles on est intervenu, que celles-ci soient ou non sur curatelle? Et on avait souhaité que ce soit équitable entre ce qui est communiqué au Curateur et à toute autre personne.

M. Trudel: Au Curateur ou à toute autre personne.

M. Fournier: Le «doit», est-ce qu'on ne l'avait pas déjà passé, lui?

Mme Denis (Lise): Pas dans celui-là.

M. Trudel: Il fait partie de l'amendement.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Je ne l'ai pas vu ce matin.

M. Fournier: Et le «doit» était là, l'autre fois, aussi, je pense. Il faisait de l'amendement de l'autre fois. Il avait été retiré, cet amendement?

Une voix: On l'a retiré ce matin.

M. Fournier: Ce matin. O.K. Mais il avait été adopté l'autre fois. C'est ça?

M. Trudel: On le réintègre dans l'article, dans l'article, normalement...

M. Fournier: Mais la nouveauté entre l'ancien texte, à part là... ça faisait «il doit également le communiquer», c'était ce qu'il y avait. C'est «il doit de plus», donc, «avec diligence», on ajoute «diligence». C'est ça? Et on ajoute une dernière phrase. C'est ça?

Mme Denis (Lise): Oui, mais il y a d'autres...

M. Fournier: En plus. O.K.

Mme Denis (Lise): Oui. Puis l'autre élément, c'est que, dans le nouveau texte, ce qui est communiqué à l'instance, c'est le rapport détaillé.

M. Fournier: Oui.

Mme Denis (Lise): Et ce qui est communiqué aux personnes pour lesquelles on est intervenu, ce sont les conclusions.

M. Fournier: Bon. Pourquoi?

Mme Denis (Lise): Simplement parce que... Ça n'exclut pas éventuellement de communiquer le rapport, mais le rapport, habituellement, un rapport d'intervention va faire état de l'ensemble des rencontres qui ont pu avoir lieu avec du personnel, avec des membres de la direction. Et, si l'institution... Avec ce rapport-là, elle doit réagir l'institution, hein? Et donc les termes qui peuvent y être contenus sont de nature à aider l'institution à se réajuster, mais ne sont pas nécessairement de nature, je dirais, à être diffusés aux personnes qui y vivent. Par contre, les personnes qui y vivent — je dis «qui y vivent», là, parce qu'on... hein, les personnes... c'est souvent ça — les personnes qui y vivent, elles, ce qu'elles ont besoin d'avoir, c'est la conclusion.

M. Trudel: La conclusion et qui inclut le redressement recherché.

Mme Denis (Lise): C'est ça. Ça donne quoi, le résultat, là, c'est ça qu'elles ont besoin de savoir. Alors,

on se met des obligations dans ce sens-là. Ça n'exclut pas que, je ne sais pas, moi, selon le type d'intervention, selon que ce rapport-là puisse être diffusé aussi. Mais l'obligation qu'on se donne, c'est...

M. Fournier: C'est le résultat.

Mme Denis (Lise): Oui. Puis également pour tout le monde, qu'ils soient sous curatelle ou pas.

M. Fournier: Oui, oui.

Mme Denis (Lise): La dernière phrase c'est: Il peut le communiquer, dans le fond, à toute autre personne intéressée. On peut présumer qu'il y a des gens qui vont faire des signalements, des comités d'usagers ou des individus. Je pense qu'il faut provisionner cette possibilité-là.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Est-ce que l'amendement est adopté?

M. Fournier: Division.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Sur division. Est-ce que l'article 22, tel qu'amendé, est adopté?

M. Trudel: Adopté.

M. Fournier: Division.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Sur division. Alors, il nous reste l'amendement à l'article 1.

M. Trudel: Bon, Mme la Présidente, sur l'article 1, il y a un amendement proposé par le porte-parole de l'opposition.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): D'accord. M. le député de Châteauguay, est-ce que vous maintenez toujours cet amendement à l'article 1?

M. Fournier: Avec force et vigueur, Mme la Présidente.

M. Trudel: Avec force et vigueur. Bon.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Donc, est-ce que l'amendement... Vous n'apportez pas d'autre amendement, M. le ministre?

M. Trudel: Non, je n'apporte pas d'autre amendement, mais je pense qu'il serait de bon aloi de faire quelques commentaires, puisque, bon, on avait, comme législateurs, suspendu l'amendement proposé par l'opposition à l'article 1 en disant que nous réfléchissions à la question. Et on ne peut pas, Mme la Présidente, recommencer l'ensemble de l'argumentation.

Il y a un choix qui est fait par le gouvernement, c'est porter la responsabilité ministérielle, comme le veut la Loi de l'exécutif, à l'Assemblée nationale et que le ministre soit responsable devant l'Assemblée nationale et de la nomination, et de la nomination par le gouvernement, le Conseil des ministres, de la personne qui occupera le rôle de Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et, deuxièmement, qu'il en assume également la responsabilité politique, la responsabilité politique encore au sens de l'exécutif.

Bon, je pense bien qu'on ne s'entendra pas avec l'opposition sur l'interprétation, mais je fais juste indiquer que c'est ça, le choix du gouvernement, et que, à cet égard-là il y a deux écoles de pensée. Il y a deux écoles de pensée. C'est le propre de la Loi sur l'exécutif, c'est le gouvernement qui propose, qui vit avec les conséquences aussi de ses propositions quand il détient la majorité à l'Assemblée nationale. Et, ultimement, bien, c'est la population où, parmi bien des choses, j'en conviens, nous en convenons, qui est le juge, à période déterminée, de l'action du gouvernement dans plusieurs matières.

Alors, à cet égard-là, Mme la Présidente, on ne se rendra pas aux argumentations de l'opposition, tout en indiquant, tout en indiquant par ailleurs que, en termes de procédures parlementaires, puisqu'il s'agit d'une proposition d'amendement de l'opposition, la préoccupation... Et je ne dis pas, comme ministre responsable, que l'argumentation du porte-parole de l'opposition était tout à fait dénuée de tout sens, je ne veux pas inférer cela. Il y a des éléments de réflexion qui sont inférés sur une autre façon de voir les choses. Et il est toujours loisible au gouvernement de ne pas interrompre sa réflexion et qu'en la dernière lecture puisse être apporté un amendement. Mais, puisqu'il faut énoncer les choses clairement, à ce moment-ci, la proposition du gouvernement est maintenue et nous serons donc contre l'amendement proposé avec le commentaire qui y est rattaché, que je viens d'énoncer.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Merci, M. le ministre. M. le député de Châteauguay, vous voulez intervenir sur...

M. Fournier: Oui, bien, moi non plus, Mme la Présidente, je ne m'attarderai pas, là, plus longtemps, parce qu'on en a parlé à peu près partout dans le projet de loi. Je pense que j'en profite d'ailleurs, puisque ce sera probablement mes derniers commentaires, pour signaler que, malgré qu'il y avait des oppositions fondamentales — on parle quand même de l'article 1 — on a réussi à faire un travail parlementaire qui permettait de faire avancer dans les procédures parlementaires un projet de loi, faisant ainsi la démonstration non seulement que les parlementaires sont aptes, dans un forum approprié, à faire de la législation, qu'ils ne sont pas toujours en train de se noyer dans une querelle partisane et que je suis très heureux d'avoir participé à cet exercice avec mes collègues dans le cadre de cette ambiance.

● *(10 h 30)* ●

Autant pour moi que pour les quelques-uns, malheureusement trop peu nombreux, qui auront suivi nos travaux, ce fut un plaisir de voir qu'on est capables d'utiliser les instruments parlementaires pour plaider, bonifier ce qui a été fait, bonifier le projet de loi. Il reste encore un fossé, mais, en démocratie, il ne faut pas essayer de se fermer les yeux et de remplir les fossés, il

faut savoir les apprécier. Gouverner, c'est choisir, et le gouvernement fait son choix après réflexion. Il dit même qu'il va continuer de réfléchir. Moi, je salue ce genre de comportement qui permet aux gens de se faire entendre. J'accepte que la démocratie fasse en sorte qu'à un moment donné il y en a un qui a plus de sièges et qui prend les décisions, mais qui permet à l'autre côté qui en a eu moins de faire entendre sa voix et de pouvoir, à un moment donné, peut-être agir de façon encore plus constructive à l'égard des services offerts à nos concitoyens.

Sur le fondement même de l'amendement, je cherchais à faire en sorte que la partie prétendument tiers qui a à analyser la plainte d'un usager par rapport à un système délivrant un service, ce tiers être à distance du système lui-même et de celui qui a pour mandat de dispenser le service. Je continue de penser que, puisqu'il est possible d'avoir ce genre de tiers, comme un Vérificateur général, comme un Protecteur, maintenant la protectrice du citoyen, qui sont nommés par l'Assemblée nationale et qui, donc, non seulement dans les faits, mais dans les apparences permettent à la population de se dire: Ah! je ne vais pas me plaindre à celui qui m'a mal servi, je vais me plaindre à quelqu'un qui a un mandat au-delà de l'exécutif... Tout remettre sous la responsabilité de l'exécutif serait faire fi, à mon avis, de la théorie de la séparation des pouvoirs. Et autant il y a le législatif, autant il y a l'exécutif, mais il y a aussi le judiciaire. Et il faut être capable de voir l'esprit qui a animé et qui a amené à cette division des pouvoirs. Et je pense qu'il faut être capable de la transposer là où le besoin se fait sentir, comme dans ce cas-ci.

Alors, ceci étant, c'est à regret que je constate le choix du gouvernement. Mais, en même temps, c'est un choix qu'il peut faire, il a le pouvoir de faire ce choix. Je plaide, d'ailleurs tout au long des travaux, j'ai toujours plaidé pour qu'il y ait le plus de transparence possible de manière à ce que, lorsque le gouvernement fait son choix, les gens puissent comprendre quel genre de choix il a fait. Ce n'est jamais pour empêcher le gouvernement de faire des choix. La nomination par l'Assemblée nationale n'empêche pas le gouvernement de faire des choix. Lorsqu'une information est rendue publique, ça n'empêche pas le gouvernement de choisir des options par la suite, de suivre ou de ne pas suivre l'avis du Protecteur de l'usager, comme c'est vrai pour le Vérificateur. Le Vérificateur fait un rapport, il ne force pas le gouvernement à faire des choses, il a une pression à agir. Et c'est ce que je cherche, de recréer dans le domaine de la santé une pression agissante qui milite et qui amène notamment le ministre à jouer un rôle de capitaine santé au sein de l'ensemble du Conseil des ministres, qui doit être voué à cette priorité-là. On en parlera sans doute un peu plus abondamment lorsque viendra le temps du projet de loi n° 36, je pense, sur la santé publique. On aura l'occasion d'y revenir.

Mais, ceci étant, je considère que l'amendement était et est fort valable. Je comprends que le gouvernement ne le souhaite pas pour l'instant. Je vais suivre avec attention les prochaines étapes de notre procédure parlementaire pour voir si la réflexion aura cheminé vers certains virages, mais, pour l'instant, je maintiens donc l'amendement et je voterais pour.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, merci, M. le député de Châteauguay. Alors, je comprends que l'intention du ministre est de rejeter l'amendement. Est-ce que l'amendement est adopté ou rejeté?

M. Trudel: Rejeté.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Rejeté. On ne peut pas rejeter sur division, M. le député?

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Fournier: Bien, alors, je me divise.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, est-ce que l'article 1 est adopté?

Des voix: Adopté.

M. Fournier: Sur division.

Des voix: Ha, ha, ha!

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, je vois que vous vous reprenez.

M. Trudel: Alors, je pense que ce serait le moment de faire la motion de renumérotation du projet de loi.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Oui. Alors, étant donné que les articles ont tous été adoptés, parfois sur division, alors, maintenant, je vais mettre au voix les titres, et ainsi de suite. Est-ce que les intitulés des titres, livres, chapitres, sections et sous-sections du projet de loi, tels qu'amendés, sont adoptés?

M. Trudel: Adopté.

M. Fournier: Sur division.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Sur division. Est-ce que le titre du projet de loi est adopté?

Des voix: Adopté.

M. Fournier: Sur division. Fortement.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Le titre?

M. Fournier: Le titre du projet de loi, fortement, fortement.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Sur division?

M. Fournier: Bien, oui, certainement. Voulez-vous que je vous l'explique?

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Non, non.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Trudel: Il a voté. Il a voté, Mme la Présidente. C'est voté.

M. Fournier: Non, mais si vous posez des questions... Ha, ha, ha!

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Non. Non. Je vous ai entendu. On s'en reparlera.

M. Trudel: Je vous en reparlerai.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Est-ce que la commission recommande la renumérotation du projet de loi?

M. Trudel: Adopté.

Une voix: Adopté, les numéros?

M. Fournier: Même les numéros. Ha, ha, ha!

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Adopté. Est-ce que le texte du projet de loi est adopté...

M. Trudel: Adopté.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): ...tel qu'amendé? Il est adopté.

Remarques finales

Alors donc, nous passons maintenant aux remarques finales. M. le ministre.

M. Rémy Trudel

M. Trudel: Ce sera très bref, Mme la Présidente, parce que j'ai compris que le porte-parole de l'opposition vient d'en glisser quelques-unes, de ses conclusions. Je dirai tout simplement, Mme la Présidente, que, lors des consultations publiques tenues en juillet dernier, les associations, les groupes que nous avons entendus ont tous dit que le projet de loi n° 27 représentait une nette amélioration du régime actuel d'examen des plaintes. Autant les représentants des usagers que les associations d'établissements et les médecins ont convenu que le nouveau régime assure aux usagers une meilleure prise en charge de leurs plaintes. Il est centré, ce processus, sur la personne et sur son droit à des services sociaux et de santé adéquats. Il situe l'examen des plaintes dans un processus d'amélioration continu, par ailleurs, de la qualité des soins et des services et il sous-tend toujours une alliance entre tous les acteurs du réseau.

Et c'est pourquoi, Mme la ministre, en conclusion, je vais remercier d'abord l'opposition de sa franche collaboration et aussi, il faut le mentionner nommément, des améliorations qui ont été apportées au projet de loi, nommément, ce matin, les considérations sur les délais au premier niveau dans la simplification pour les usagers de l'accès et du traitement des plaintes par le commissaire ou le médecin examinateur, c'est notable, je veux le souligner.

Et remercier également tous ceux et celles qui ont patiemment travaillé sur l'élaboration de cette nouvelle Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux au Québec, tout le personnel du Commissaire aux plaintes actuel, et nommément Me Pierre Bourbonnais, l'avocat transcripteur de nos pensées et de nos intentions, et Me Marc Duclos, qui est absent aujourd'hui, mais Me Duclos, qui était attablé à d'autres tâches qui vont nous amener à des discussions autour de la table, mais qui a énormément contribué également, et ma collaboratrice Marie-Josée Quévillon, et également tous les députés, les députés qui ont pris une part active. Je dirais, ils ont pris la part des usagers. Ils ont pris la part des usagers. C'est toujours remarquable, dans notre démocratie parlementaire, de retrouver les députés toujours en possibilité et en surveillance de ce que nous réalisons pour les citoyens et les citoyennes.

Et, finalement, Mme la Présidente, je veux vous remercier ainsi que le député de Champlain, qui a présidé à la commission, et tout ça, dans l'harmonie que suppose notre règlement. Je vous remercie. Et on va se retrouver, donc, à la prochaine étape. Et j'invite, à ce moment-là, bien sûr, tous les membres de la commission à voter unanimement à l'Assemblée nationale l'adoption de ce rapport en faveur des usagers de la santé et des services sociaux.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, merci, M. le ministre. Vous me pardonnerez un petit accroc à la procédure, puisque j'aurais dû céder la parole en premier lieu au porte-parole de l'opposition officielle. Alors, je vous cède maintenant la parole.

M. Jean-Marc Fournier

M. Fournier: J'avais déjà annoncé que j'avais exprimé mes propos. Alors, peut-être simplement pour réagir à ce que disait M. le ministre, je veux dire aussi qu'on remercie la députée de Crémazie, qui a eu l'occasion d'assumer les tâches — et j'espère qu'on lui fera le message — de façon exemplaire, formidable, et peut-être pour en profiter pour vous expliquer pourquoi le titre lui-même peut être adopté sur division.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Fournier: C'est la protectrice du citoyen qui m'a inspiré, elle qui souhaitait qu'il n'y ait pas de confusion dans les genres, puisque vous lisez «Protecteur de l'usager», «protectrice du citoyen», ça se ressemble, mais il y en a une qui est nommée par l'Assemblée nationale et l'autre par le gouvernement. Alors, il y avait un risque de confusion, ce qui a milité bien sûr, parce que je ne fais jamais... je ne rejette jamais une proposition, à moins qu'elle soit fondée... à moins que ce rejet soit fondé, et je voulais vous expliquer, dans ce cas-là aussi, il y avait un fondement.

M. Trudel: Et, moi aussi, Mme la Présidente, j'ai fait un petit accroc, un petit accroc, parce que Mme la Commissaire aux plaintes a eu la délicatesse de se retirer à l'occasion de la discussion sur l'article 1, sachant les fondements très sérieux évoqués par le député de Châteauguay. Je veux remercier bien sûr la Commissaire aux plaintes et sa prédécesseure pour tout

le travail qui a été réalisé pour l'adoption de ce projet de loi là.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, merci. Alors, avant d'ajourner les travaux, il ne me reste qu'à vous remercier également, M. le ministre, M. le député de Châteauguay, tous les membres de la commission, les gens qui vous accompagnent, personnel du Secrétariat. Et j'ajourne les travaux sine die.

(Fin de la séance à 10 h 39)