



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-SIXIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
des affaires sociales**

Le jeudi 31 octobre 2002 — Vol. 37 N° 85

Étude détaillée du projet de loi n° 96 — Loi
sur les services préhospitaliers d'urgence et
modifiant diverses dispositions législatives (1)

**Présidente de l'Assemblée nationale:
Mme Louise Harel**

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: 40010195

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des affaires sociales

Le jeudi 31 octobre 2002

Table des matières

Remarques préliminaires	1
M. François Legault	1
M. Russell Williams	2
Document déposé	3
Mme Sylvie Lespérance	4
Amendements déposés	6
Remarques préliminaires (suite)	6
M. Robert Benoit	6
Mme Françoise Gauthier	8
Motion proposant d'entendre Ambulance Stanstead et Ambulance Isabelle inc.	10
M. Robert Benoit	11
M. François Legault	13
M. Russell Williams	14
Mme Françoise Gauthier	16
Mise aux voix	17
Motion proposant d'entendre la représentante des répartitrices de Métabetchouan et les représentants du Syndicat des ambulanciers du Saguenay—Lac-Saint-Jean	17
Mme Françoise Gauthier	17
M. Benoît Laprise	19
M. Russell Williams	20
M. François Legault	21
Mise aux voix	24
Étude détaillée	25
Organisation des services préhospitaliers d'urgence	
Objet	25

Autres intervenants

Mme Monique Gagnon-Tremblay, présidente

M. Gilles Labbé
Mme Manon Blanchet
M. Jean-Claude St-André
M. Rémy Désilets
M. David Payne
M. Roger Paquin
M. Normand Duguay

Le jeudi 31 octobre 2002

Étude détaillée du projet de loi n° 96

(Dix heures onze minutes)

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, je vous souhaite la bienvenue à cette commission des affaires sociales — et, s'il vous plaît, un peu de sérieux — qui se réunit aujourd'hui afin de procéder à l'étude détaillée du projet de loi n° 96, Loi sur les services préhospitaliers d'urgence et modifiant diverses dispositions législatives.

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

La Secrétaire: Oui, Mme la Présidente. Mme Boulet (Lavolette) sera remplacée par Mme Gauthier (Jonquière); Mme Carrier-Perreault (Chutes-de-la-Chaudière), par M. Duguay (Duplessis); M. Copeman (Notre-Dame-de-Grâce), par M. Benoit (Orford); Mme Rochefort (Mercier), par M. Williams (Nelligan); et Mme Vermette (Marie-Victorin), par M. Laprise (Roberval).

Remarques préliminaires

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, je vous remercie. Bon. Maintenant, nous allons débiter par les remarques préliminaires. Alors, sans plus tarder, M. le ministre, je vous cède la parole. Vous avez 20 minutes pour vos remarques préliminaires.

M. François Legault

M. Legault: Merci, Mme la Présidente. D'abord, je voudrais souhaiter la bienvenue à tous les députés des trois partis qui sont ici aujourd'hui. On reprend aujourd'hui l'étude d'un projet de loi qui a été, je pense, bien amorcé au printemps 2002, donc, l'étude du projet de loi n° 96.

C'est un projet de loi qui vise à revoir l'encadrement et les conditions de prestation des services préhospitaliers. Évidemment, les gens connaissent ces services surtout au niveau des ambulances, et c'est d'ailleurs une partie importante, les services ambulanciers, de cette chaîne justement d'intervention.

Le projet de loi vise à mieux assurer l'intégration et l'harmonisation de tous les aspects de la chaîne d'intervention préhospitalière à l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux.

Donc, cette chaîne, on se le rappellera, est composée des citoyens, des centres 9-1-1, des premiers répondants, des centres de communication santé, des entrepreneurs et des techniciens ambulanciers et, finalement, des établissements receveurs, donc entre autres les hôpitaux.

Donc, Mme la Présidente, au cours des auditions particulières qu'on a eues au printemps dernier, il y a plusieurs individus, plusieurs groupes qui sont venus nous apporter des suggestions — on en a retenu certaines — pour améliorer le projet de loi. Et je pense

que ces représentations qui ont été faites par différents groupes, différents individus le printemps dernier ont été des suggestions qui visaient justement à bonifier le contenu du projet de loi. Et je tiens à remercier encore une fois tous les groupes et les individus qui sont venus nous présenter leur position le printemps dernier.

Donc, au moment d'interrompre nos travaux au mois de juin dernier... C'était d'ailleurs mon collègue le ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux qui avait apporté les remarques pour conclure cette période-là... avait réitéré la volonté du gouvernement d'asseoir ce projet de loi sur le plus large consensus possible. Et je pense qu'on y arrive. Vous allez voir, avec les amendements qu'on va proposer à certains articles, je pense qu'on se rapproche d'un consensus qui commence à être très large sur ce projet de loi. Donc, toutes les discussions qui ont lieu nous ont permis d'apporter des suggestions, des améliorations, et on le verra lors de l'étude article par article.

Concrètement, Mme la Présidente, le projet de loi n° 96 vient préciser le rôle de chacun des intervenants du système préhospitalier d'urgence aux paliers national, régional et local. Et la notion de qualité des services est au coeur de ce projet de loi, de même que la préoccupation d'introduire une plus grande responsabilisation de tous les acteurs et une plus grande imputabilité aussi de leur part.

Le projet de loi favorise aussi l'émergence de nouvelles façons de faire dans une perspective d'organisation des services, de répartition équitable des ressources, de mise en place aussi de mécanismes de reddition de comptes, et d'un encadrement aussi clinique renouvelé des dispensateurs de services.

Mme la Présidente, l'article 1 du projet de loi vient préciser la mission des services préhospitaliers d'urgence, soit d'apporter en tout temps aux personnes y faisant appel une réponse appropriée, efficiente et de qualité, ayant pour but la réduction de la mortalité et de la morbidité à l'égard des personnes en détresse. Donc, j'exprime le souhait, Mme la Présidente, que cette mission, tout le monde ici, de la commission, la garde à l'esprit tout au long des travaux de la commission.

J'ai personnellement rappelé à plusieurs reprises mon attachement aux valeurs d'accessibilité, de qualité, d'efficacité, d'efficience qui sous-tendent le projet de loi; j'ai la certitude que ces valeurs sont partagées, je l'espère, par tous, et j'espère qu'on continuera de travailler dans ce sens.

Donc, Mme la Présidente, je crois fermement qu'en tant que législateur, on doit s'assurer de garantir aux personnes qui ont besoin de services préhospitaliers, à travers ce projet de loi, qu'elles conservent, ces personnes, une place centrale et qu'elles soient donc au coeur du système préhospitalier d'urgence, comme on essaie de le faire pour tout le réseau de la santé.

Donc, Mme la Présidente, j'espère qu'on aura une commission fructueuse. J'aborde cette commission avec ouverture, pour essayer de continuer à bonifier ce

projet de loi et atteindre le plus large consensus de la population québécoise. Merci.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, je vous remercie, M. le ministre, pour vos remarques préliminaires. Je cède maintenant la parole au porte-parole de l'opposition officielle, le député de Nelligan.

M. Russell Williams

M. Williams: Merci. Mme la Présidente et merci, M. le ministre, pour vos remarques préliminaires. Je suis heureux d'être enfin à la commission des affaires sociales sur le projet de loi n° 96 parce que le ministre n'était pas responsable du problème lui-même, mais le problème, le comportement du gouvernement actuel dans le dossier des services préhospitaliers d'urgence date depuis une longue date.

Je rappelle à la commission, les membres de la commission, et je vois qu'il y a un grand intérêt dans le dossier ici, que le Vérificateur général a fait un rapport sur les services préhospitaliers d'urgence en 1998. Et le Vérificateur général a sorti un rapport tellement négatif contre le comportement du gouvernement. C'est avant plusieurs personnes qui sont devant moi. Je ne vous blâme pas personnellement, mais ils ont parlé d'un manque de leadership flagrant dans le dossier, il a parlé de 200 millions de dollars dépensés avec aucune idée comment c'est dépensé, avec aucun intérêt du leadership politique sur les redditions de compte, sur l'efficacité, etc. C'est les mots — je ne cite pas tout — c'est les mots du Vérificateur général, je ne cite pas tout son rapport. Mais c'est un rapport tellement négatif sur le comportement du gouvernement.

Depuis ce temps-là, toujours pas dans les délais promis mais, quand même, le gouvernement a créé le comité Dicaire. Le comité Dicaire a travaillé. Ils ont essayé d'avoir un consensus parce que, effectivement, c'est un dossier, une chaîne très complexe qui prend une balance entre toutes les interventions du premier intervenant, premier répondant, les ambulanciers, les techniciens, peut-être les paramédics, les établissements receveurs, etc. C'est toute une chaîne assez importante.

Le comité Dicaire a sorti un rapport qui a eu un certain appui quasi unanime, un consensus au moins dans le réseau. Je ne veux pas dire que c'est un rapport parfait, mais ils ont eu un consensus. Plus tard, nous avons finalement eu le dépôt de la loi n° 96, et ça a été déposé avant la date limite de la dernière session, mais nous avons eu juste deux jours d'audiences. Si ma mémoire est bonne, c'était le 5 et 6 mai, 4 et 5 mai. Juin? Le temps passe vite. Mais, pendant la session intensive. Et ça a été très intéressant, le feedback que nous avons reçu.

● (10 h 20) ●

Malheureusement, depuis ce temps-là, nous avons... Je ne sais pas si la population est au courant que le gouvernement n'a pas décidé que le projet de loi n° 96 est assez important d'appeler le projet de loi avant le dernier jour de la session, juste avant la fermeture. Et je pense que c'était après la dernière période de questions.

Et, Mme la Présidente, je pense — et je ne mets pas les mots dans votre bouche — mais je me souviens

des discussions officieuses que nous avons eues et j'ai dit que je suis prêt de faire le débat cette dernière journée malgré que j'étais tellement malheureux du manque d'importance que je vois dans le dossier du côté ministériel. Mais j'ai dit: Je suis prêt de faire le débat si on peut, entre les sessions, commencer l'article par article. Moi, je pense que c'est une bonne façon. Je ne le cache pas, Mme la Présidente, nous avons discuté ça avec les autres dossiers. Je trouve que c'est une intéressante façon de passer les lois, de poser le projet de loi, fin de session, faire le débat en principe, étudier l'article par article entre les sessions et on peut finaliser le projet de loi dans la deuxième session, sauf pour les choses urgentes, d'importance, absolument urgentes. Je pense que c'est une bonne façon de procéder. Malheureusement, pour une raison ou l'autre, le ministre n'a pas appelé la commission parlementaire entre les sessions. Je dis que je suis déçu de ça. J'ai offert toute ma collaboration. J'ai même offert de... Je peux offrir quelques amendements. C'était une offre avec toute sincérité.

Malheureusement, on arrive aujourd'hui mais nous allons faire notre possible d'avancer le dossier. Mais, comme j'ai dit déjà, Mme la Présidente, je questionne la priorité que le gouvernement met dans le dossier des services préhospitaliers d'urgence. J'espère que le ministre a compris que c'est une priorité numéro un, c'est de toute importance, et on doit avancer. Mais quand nous avons un projet de loi qui, maintenant, le 31 octobre, j'espère — ce n'est pas un commentaire politique «trick or treat» — que le ministre va arriver avec les surprises, mais on commence le projet de loi aujourd'hui. Je ne sais pas quand est-ce qu'il va appeler le projet de loi en commission parlementaire encore. Selon mon information — encore officieuse parce que c'est difficile d'avoir l'information officielle — ça va n'être pas avant la fin novembre. Peut-être je n'ai pas raison mais, selon mon information, nous n'allons pas étudier le projet de loi avant la fin novembre en commission parlementaire. Je suis déçu parce que ça va prendre un bon quelques journées de discussion. Si c'est plus vite que ça, tant mieux. Mais, avec ça, voilà quelques commentaires, Mme la Présidente, sur les procédures.

Aussi, je suis encore heureux, et j'ai mentionné ça au ministre la deuxième journée des audiences, que lui est prêt à amender son projet de loi. Mais, après une journée, il a déjà sorti son drapeau blanc et a dit: Oui, ils sont prêts à amender la loi. J'ai la copie du courriel parlementaire que le ministre a dit: «Je m'engage à ce qu'on prenne les mesures nécessaires pour faire les ajustements au projet de loi.» On arrive plusieurs mois plus tard, encore une fois, le ministre annonce qu'ils sont prêts d'amender le projet de loi, mais je ne suis pas au courant des amendements. J'ai offert ma collaboration pendant l'intersession et je n'ai eu aucun appel ou contact du ministre ou ministère pour travailler sur le dossier tel quel.

Il me semble que nous sommes, comme parlementaires, dans une place un peu difficile, Mme la Présidente, que le ministre a déjà dit, peut-être avec les interlocuteurs, qu'ils sont prêts de faire les amendements. Je suis obligé de faire mes commentaires, mes remarques préliminaires basés sur le projet de loi tel

quel et j'ai beaucoup de questions sur le projet de loi tel quel. J'espère que — et je sais légalement ou selon nos règles — il n'a pas besoin de déposer tous les articles dans le même temps. Mais, avec sincérité, je demande que peut-être le ministre — je sais que nous allons finir, je pense, à midi aujourd'hui — s'ils sont prêts de déposer les amendements à midi, qu'on peut commencer à étudier les articles de loi parce que, sans ça, nous allons faire le débat sur l'ancien projet de loi. S'il a compris que, comme plusieurs autres... il a dit que c'est un projet de loi que, dans mon opinion, qui est mal fait mais que, pour lui, peut-être il va dire que c'est un projet de loi qu'il peut améliorer. J'accepte ça, mais il me semble que nous avons besoin, si on veut faire un vrai débat... On peut avoir ces amendements pour étudier ça comme il faut, parce que le feedback que j'ai reçu, c'est qu'ils ont brisé le consensus du comité Dicaire.

Et le fait que c'était le 4 et 5 juin et la dernière journée de la session au mois de juin, je pense qu'il faut que je répète une intervention que j'ai faite avec une lettre que j'ai reçue de la moitié du comité Dicaire, qu'ils ont signé une lettre à M. Sylvain Gagnon, le directeur des services préhospitaliers d'urgence — qui est ici aujourd'hui, bienvenue — ces signatures qui représentent une moitié du comité Dicaire.

Le consensus que nous avons dit que c'était important d'avancer la cause et dit, et je cite: «Nous qui avons tous été signataires du rapport du Comité national sur la révision des services préhospitaliers — c'est le comité Dicaire — voulons vous signifier notre profonde déception en prenant connaissance du projet de loi sur les services préhospitaliers d'urgence tel que rédigé. Alors que les services ambulanciers représentent le maillon qui assure la prestation de soins préhospitaliers d'urgence, lequel repose essentiellement sur l'intervention des techniciens ambulanciers, le projet de loi ne considère pas ces deux groupes comme des partenaires et leur réserve un contrôle de processus constant abusif, paternaliste, et les soumet à l'appréciation arbitraire des régies régionales et de leurs médecins. Nous considérons que ce projet de loi aura un important consensus pourtant acquis au prix de compromis significatifs et de la réconciliation d'intérêts parfois divergents. Trahir ce consensus met en péril l'occasion unique qui nous était permise d'améliorer la qualité des services préhospitaliers d'urgence pour mieux répondre aux personnes en détresse qui font appel à ces services. Nous souhaitons des amendements qui sauront rendre le projet de loi conforme à la lettre et l'esprit de notre rapport.» Signé par sept personnes du comité Dicaire.

Et, Mme la Présidente, je voudrais demander le consensus de déposer, le consentement de déposer cette lettre.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Est-ce qu'il y a consentement pour déposer? Est-ce que je peux le regarder?

M. Williams: Oui, oui, vous pouvez regarder.

Document déposé

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, il y a consentement pour le dépôt.

M. Williams: Merci beaucoup. La lettre que j'ai juste lue, c'est, encore une fois, ce n'est pas l'opposition officielle qui a écrit ça, et c'est la moitié du comité Dicaire. C'est une évaluation sévère du projet de loi n° 96. Je présume que M. Gagnon a rencontré ces personnes-là, et j'espère peut-être le ministre aussi, et j'espère qu'ils ont proposé et même décidé les amendements.

Parce qu'une lettre comme ça que j'ai lue, et je ne lis pas toutes les lettres dans une commission parlementaire, mais, quand ça vient de la moitié du comité Dicaire, il me semble que ça montre que vraiment la loi n° 96 ne respecte pas l'esprit et la lettre du rapport Dicaire. Et déjà on peut voir dans le projet de loi beaucoup de compromis, même, et nous allons certainement discuter la fusion forcée des territoires dans les centres de communication d'appels, et ils n'ont même pas les mêmes territoires recommandés par Dicaire, ils n'ont même pas les nombres. C'est pourquoi je pense, Mme la Présidente, c'est une lettre très importante dans le débat.

Mais je sais que le ministre, et j'accepte sa parole, qu'il a compris qu'il doit améliorer son projet de loi. J'espère qu'ils vont nous donner les amendements, qu'on peut faire une bonne lecture et on peut préparer nos commentaires.

Sur le projet de loi tel quel, voici quelques... mes questions, Mme la Présidente. Le ministre prétend que c'est une clarification des rôles, et je pense que c'est le but du projet de loi n° 96. J'accepte ça que c'est le but, et c'est un bon but, c'est louable, mais le projet de loi ne fait pas ça, ne fait pas ça. Est-ce que les premiers intervenants sont reconnus dans le projet de loi? C'est quoi, les formations pour les premiers intervenants? Je ne parle pas de premiers répondants, je parle de premiers intervenants. Si on veut faire un projet de loi qui va mettre légalement en place le rapport Dicaire, ça va être bon de faire ça comme il faut et prendre le temps nécessaire d'assurer que, si on veut clarifier tous les rôles, ça va être très, très important d'inclure tous les intervenants.

● (10 h 30) ●

Les premiers répondants, c'est quoi, la définition d'un premier répondant? Et, Mme la Présidente, M. le ministre a entendu pendant les audiences, et j'ai vu sa figure... parce qu'ils ont eu deux présentations un peu différentes un jour après l'autre. Qui paie pour les premiers répondants? Parce que les municipalités... Je pense que le ministre a réagi avec leur présentation dans une façon très rigoureuse parce qu'il est un peu étonné, je pense, d'attendre le changement, le changement de position des municipalités. Et on doit vraiment avoir une bonne discussion. Qui sont les premiers répondants? C'est quoi, la définition, et qui assume les frais? Est-ce qu'on peut avoir les modèles de privé? Est-ce qu'on peut avoir... Est-ce que ça va juste être les municipalités? Il me semble que c'est très important. Et même, quand vous regardez, Mme la Présidente, les articles de loi qui font une définition entre un premier répondant et un technicien ambulancier, elles sont presque pareilles. Il y a quelques différences légalement, mais il me semble, je pense, qu'on doit aller beaucoup plus profond dans la définition.

Les centres de communication santé, je sais que mes collègues veulent discuter ça aujourd'hui certainement.

Pourquoi nous avons le modèle tel que proposé par le ministre? Pourquoi le modèle interrégional? Pourquoi ils ont fait les arrangements pour quelques régies et pas pour les autres? Parce qu'il y a trois modèles proposés dans le Dicaire, et le projet de loi n° 96 ne respecte pas les modèles tels que proposés.

Quand, Mme la Présidente, nous avons vu souvent les créations des OSBL, je me demande beaucoup: Qui contrôle les coûts, qui contrôle les compagnies dans ça? Comment on peut avoir une bonne représentation régionale dans un conseil d'administration tel que proposé par la loi? J'ai beaucoup de questions sur les techniciens ambulanciers qui jouent un rôle tellement important. J'ai beaucoup de questions, et les représentants des techniciens aussi ont eu beaucoup de questions. C'est quoi, leur rôle? C'est quoi, la protection de l'emploi? C'est quoi, le droit de grief? Et ils ont vraiment critiqué le projet de loi sur ces articles-là. Et je demande, Mme la Présidente, pourquoi le gouvernement du Québec n'est pas prêt d'aller jusqu'à la reconnaissance d'un paramédic? De plus en plus, nos techniciens, ils ont les projets-pilotes que nous sommes en train de travailler et ils font presque un rôle d'un paramédic. Il me semble que nous avons une opportunité maintenant, si on veut vraiment avancer la cause de services préhospitaliers d'urgence, on peut inclure le concept de paramédic légalement dans la loi qu'on peut assurer que cette reconnaissance ferait le rôle de ces intervenants. Les compagnies des ambulances ont eu beaucoup de questions sur le projet de loi, sur les inclusions abusives de leur compagnie.

Moi, je viens d'un comté de l'île de Montréal où Urgences-santé dessert la population. Et on peut discuter les questions d'Urgences-santé, et je peux dire à la ministre ou au ministre que j'ai fait un stage, un soir, à Urgences-santé. Ils font un travail exceptionnel. J'ai encore beaucoup de questions sur le temps de réponse, et on peut discuter ça, mais j'étais tellement impressionné par la qualité d'intervention d'Urgences-santé, et je présume ailleurs aussi. Mais il y a deux mondes assez différents au Québec: ceux qui sont desservis par Urgences-santé et le reste du Québec. Et il y a beaucoup de discussions qu'on doit discuter sur les questions des compagnies privées.

Les établissements receveurs jouent un rôle tellement important, et même le comité Dicaire a mentionné ça dans son rapport. Le projet de loi n'est pas fort dans ce chapitre. Il me semble que, si on veut — parce que c'est toujours une question de temps, c'est toujours une question de sauver les vies — et, si on peut améliorer le temps et l'expérience de nos techniciens, nos ambulances dans les établissements receveurs, on peut sauver du temps avec un projet de loi qui peut identifier les rôles dans une façon plus claire, je pense, on peut avancer les discussions.

Mme la Présidente, aussi je voudrais discuter... Encore une fois, je crois beaucoup au travail que nous sommes en train de commencer et si on peut... Ça n'arrive pas, un projet de loi sur les services préhospitaliers d'urgence, les ambulances arrivent plus vite que ça. Mais c'est le temps de faire un bon travail, et je voudrais que, dans le projet de loi, nous ayons plus les articles qui touchent la question de formation parce que, encore une fois, il n'y a pas fort sur la formation.

Il y a, dans le projet de loi, beaucoup de taxes déguisées, de hausses de prix basées sur le lieu de résidence et les services reçus. Est-ce que, comme le rapport Dicaire a mentionné, est-ce que, dans le projet de loi, le ministre va augmenter les amendes sur nos autoroutes pour payer pour les services, tel que le rapport Dicaire a recommandé? Est-ce qu'il va augmenter 0,50 \$ par ligne téléphonique pour payer pour les services? Est-ce qu'il va augmenter le prix de transport? Il y a beaucoup de questions parce qu'il y a des articles dans la loi qui permettent ça.

Et finalement, Mme la Présidente, je répète, nous sommes ici pour sauver les vies, nous sommes en train d'étudier une loi qui est de forte importance. Nous avons une équipe d'intervenants partout au Québec, et je voudrais prendre les quelques secondes qui restent pour féliciter leur travail. Mais il me semble, comme parlementaires, nous avons une responsabilité qui commence aujourd'hui, quand on peut travailler sur un projet de loi qui va assurer que le travail est bien encadré légalement. On peut définir leur rôle et on peut vraiment avancer la cause pour assurer que nous avons une excellente qualité de services préhospitaliers d'urgence partout au Québec.

Merci pour cette opportunité, Mme la Présidente, et je sais que mes collègues ont certainement aussi quelque chose à dire sur le projet de loi n° 96.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, je vous remercie, M. le député de Nelligan. Est-ce qu'il y a des membres du côté ministériel qui désirent faire des remarques préliminaires?

Alors, je cède la parole à la députée de Joliette. Vous avez 20 minutes pour vos remarques préliminaires.

Mme Sylvie Lespérance

Mme Lespérance: Merci, Mme la Présidente. Comme vous le savez, j'ai reçu le mandat au niveau de l'organisation de la santé vers la mi-août, donc comme le rôle de député ne m'est pas familier pas, permettez-moi, Mme la Présidente, d'avoir regardé ce projet de loi là comme un gestionnaire.

Donc, ce que j'ai fait, dans un premier temps, ça a été de faire la collecte des données et de rencontrer des ambulanciers et de rencontrer des urgentologues, de lire aussi tous les documents, tous les mémoires qui avaient été produits dans le deux jours des auditions et, suite à ça, je me suis fait une idée, de par ma formation et mes 25 années d'expertise dans le domaine de la santé, je me suis fait une idée assez réaliste de ce qu'on avait comme situation actuelle et ce qui était vraiment souhaitable pour le Québec.

Et, à partir de ça, j'ai posé le diagnostic suivant, c'est-à-dire que le projet de loi, tel que présenté actuellement, à mon avis, est fait de façon très professionnelle, et je félicite nécessairement le ministère de la Santé pour tout le professionnalisme qu'ils ont mis à l'intérieur du document. Il est évident que, tout à l'heure, ce que je ferai, c'est toutes les remarques qu'on devra... en tout cas, essayer de tenir compte à l'intérieur de ça.

Donc, la façon dont j'ai fait l'analyse, c'est que, article par article, j'ai mis en relief, en tout cas, ce qu'on

devrait tenir compte, mais je vous dirais que, dans l'ensemble, M. le ministre et Mme la Présidente, ce projet-là vient améliorer, si effectivement il est mis en place et si les irritants que certains groupes ont manifestés, les irritants monétaires, on en tient compte, je pense que le Québec va avoir un plus au niveau de la santé et au niveau de tout ce qui s'appelle le préhospitalier.

● (10 h 40) ●

Ce projet de loi là vient combler plusieurs lacunes qu'on a actuellement et qu'on vit tous les jours dans le réseau de la santé puis interrégional aussi, c'est-à-dire une formation qui n'est pas uniforme partout et un ensemble de réceptions qui n'est pas uniforme partout à travers le Québec. Donc, dans les grands centres, souvent, ils vont être avantagés; en région éloignée, ils vont être désavantagés. Ce projet de loi là vient amener plusieurs correctifs, et c'est souhaitable pour le Québec.

L'encadrement aux niveaux national, régional, local m'apparaît important, mais il va falloir aussi qu'on puisse laisser quand même toute la latitude possible au niveau régional, tout en gardant un certain nombre de balises de sécurité pour s'assurer que partout, dans l'ensemble du Québec, on a une cible commune et des objectifs communs.

Donc, permettez-moi de vous dire, en tout cas en gros, compte tenu qu'au mois de juin notre parti n'a pas fait partie des discussions, de vous énoncer, article par article, ce qu'on a trouvé, en gros, et tout en étant d'accord aussi avec plusieurs groupes qui ont parlé que le côté monétaire et les argentés qui se raccrochent à ça, parce qu'on le sait, que ça ne se fera pas sans frais, vont devoir avoir une attention particulière.

Donc, quand on regarde au niveau de la mission, ça nous semble excellent. Dans l'énoncé, par contre, au niveau du chapitre II, il va être extrêmement important de tenir compte des spécificités régionales, de tenir compte de l'éloignement et de tenir compte de la grandeur du territoire à couvrir, et, à notre avis, la loi n'a pas assez de dents concernant cette réalité-là régionale.

Au chapitre II, lorsqu'on parle du directeur médical national, ce qu'on voudrait s'assurer, c'est que ce ne soit pas une autre instance qui va être de nomination partisane, O.K.? À notre avis, effectivement, ce rôle-là est extrêmement important et il va devoir être très encadré. On ne veut pas non plus que ce poste-là vienne alourdir la structure et qu'il vienne enlever, au niveau des régions, la possibilité de prendre leurs propres orientations et de prendre leurs propres directions en fonction de la couleur locale et régionale.

Ce qui serait intéressant aussi de voir apparaître au chapitre III, ce serait de vraiment penser que, pour certaines régions, le transport par ambulance n'est pas nécessairement suffisant. Certaines régions doivent étendre leur champ d'action dans un transport préhospitalier, avion, hélicoptère, et, pour toutes nos régions éloignées, il va vraiment falloir en tenir compte et tenir compte aussi que tous ces gens-là devront avoir des enveloppes distinctes pour être capables de faire face à leur réalité régionale et leur éloignement, et je pense que ça devra nécessairement, en tout cas, se retrouver à l'intérieur du projet de loi, pour protéger ces régions éloignées là.

Au chapitre III, l'arbitre nommé par le ministre, selon toute logique et par souci d'équité, à notre avis, devrait, par la suite, être accepté par le titulaire du permis ou des permis qui sont délivrés dans chacune des régions.

Au chapitre III — je pourrai vous donner, de toute façon, une copie — à la section III et au point 34, on crée déjà une nouvelle structure avec un C.A. très élaboré, neuf membres par centre de communication; ensuite, on ajoute des inspecteurs. Si le C.A. est bien choisi puis qu'il fait son travail, à notre avis, les inspecteurs, ça nous apparaît inutile et ça nous apparaît une structure de plus qui vient alourdir le système.

Au chapitre IV, nous, on voudrait voir ajouter que «avoir conclu avec la régie régionale après appel d'offres». Donc, pour nous autres, d'avoir toujours une notion d'appel d'offres nous apparaît extrêmement important, parce que ça nous assure quand même une justice et une équité. Ça nous assure aussi que les contrats vont être conformes aux dispositions de la loi n° 9. Au chapitre IV, le point 68, le premier répondant, tel que décrit dans le projet de loi, devrait aussi être assujéti au même processus de radiation par le directeur médical régional advenant le cas où il ne respecte pas ses responsabilités et les règles que définissent la fonction.

Donc, dans des pistes d'amendement, ce qu'on voudrait voir aussi, c'est impliquer davantage le Collège des médecins. Et, dans l'établissement des différents protocoles cliniques impliquant les activités médicales, il nous semble essentiel que le Collège des médecins soit partie intégrante du processus décisionnel plutôt qu'un simple conseiller. L'autorité seule du ministre de la Santé et des Services sociaux et du directeur médical national, à notre avis, ils ne sont pas suffisants pour l'établissement desdits protocoles, parce qu'aujourd'hui, effectivement, parce que les médecins se sont impliqués beaucoup dans plusieurs des régions pour le préhospitalier, on retrouve effectivement un directeur médical. Mais il n'y a rien qui nous empêche que demain, à ce moment-là, ce ne sera pas un médecin qui nécessairement pourra obtenir ce poste-là, parce qu'on sait que le champ de compétence de plusieurs autres professionnels de la santé est tellement vaste qu'il pourrait très bien occuper ce poste-là.

Donc, on veut s'assurer que le Collège des médecins va toujours être partie intégrante pour garantir quand même la qualité des actes médicaux qui seront toujours donnés aux techniciens ambulanciers ou aux premiers répondants. Donc, nous, c'est clair qu'on va travailler dans le cadre d'améliorer certains articles, mais si le respect de ce que les groupes ont dit, les irritants sont travaillés, on pense que, pour le Québec en tout cas, on va être gagnant avec ce projet de loi là. Merci.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, c'est moi qui vous remercie, Mme la députée de Joliette. Est-ce qu'il y a d'autres... Oui, monsieur.

M. Legault: Oui. Mme la Présidente, je voudrais, suite à la demande du député de Nelligan, déposer tous les amendements qui sont proposés au projet de loi pour permettre aux membres de la commission de

pouvoir avoir le plus d'information possible, là, sur les réactions qu'on peut avoir aux différentes suggestions qui ont été faites par les différents groupes qu'on a reçus au mois de juin. Donc, ça me fait plaisir de déposer la liste des amendements pour en faire des copies à tout le monde.

Amendements déposés

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Merci, M. le ministre. Le document est déposé et effectivement...

M. Williams: Je donne le consentement de déposer.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Pardon?

Des voix: Ha, ha, ha!

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Oui. C'est ça. Et effectivement, nous en ferons des copies pour l'ensemble des membres de cette commission.

Remarques préliminaires (suite)

Est-ce qu'il y a d'autres remarques préliminaires?
M. le député de d'Orford.

M. Robert Benoit

M. Benoit: Oui, merci, Mme la Présidente. D'abord, saluer M. Gagnon, qui est un ex-Estrien, si je ne me trompe?

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Benoit: Je pense qu'il a commencé en Estrie, alors c'est ça. Je vais commencer par une petite histoire, M. le ministre, on est tellement sérieux ici, là, ça va nous détendre un petit peu, là.

Le lendemain du dépôt de la pétition de Stanstead à l'Assemblée nationale, jeudi dernier, j'ai été invité par le poste Trois-Rivières. Alors, vous imaginez, moi, je suis dans la région de l'Estrie et le poste de radio de Trois-Rivières me demande une entrevue à 8 heures le matin. Alors, c'est avec plaisir que je leur explique pourquoi, nous, les gens de l'Estrie, les six députés libéraux, avons déposé une pétition de 15 000 noms et, dans le milieu de l'appel, la ligne s'est coupée. Alors, je ne savais pas à quel poste de radio je parlais, je ne savais pas nom plus à quel journaliste je parlais, alors il était bien difficile de rappeler pour leur dire: Écoutez, je m'excuse. Mais je n'étais pas sûr non plus que c'était moi qui avais coupé la ligne. Alors, finalement, ils nous ont rejoints de nouveau... et ils nous ont rejoints de nouveau et on a continué l'entrevue. Je n'ai pas besoin de vous dire que je leur ai mentionné qu'il se pouvait peut-être que l'éloignement... le fait que la ligne s'était coupée.

● (10 h 50) ●

Alors, une fois ça dit, M. le ministre, ce projet de loi là, en quelque part, c'était un besoin. Moi, j'ai vécu chez nous... On est parti de loin dans tout ce

problème d'ambulance, et tantôt je vais faire une motion pour qu'on entende un ou deux groupes et je vous conterai un peu l'historique d'où certaines régions de l'Estrie sont parties à une époque où il n'y avait pas d'ambulance dans certaines régions de l'Estrie, à une époque où ce sont les villes qui ont mis les 400, 500, 5 000 \$ pour acheter une première ambulance, à une époque où ces gens-là, c'était pour eux quelque chose de tellement important qu'ils étaient prêts à y contribuer. Ils ont envoyé des jeunes gens de leur région suivre des cours et ils en sont demeurés propriétaires... D'une municipalité — c'est trois municipalités — qui est devenue propriétaire de cette même ambulance. Il y a eu quelques petites chicanes à travers tout ça. Mais, au total, c'est la petite histoire du Québec qui s'écrit. Et ces gens-là aujourd'hui, c'est leur institution, c'est leur ambulance, c'est leur centre d'appels, et ils l'ont fabriqué, ils l'ont façonné selon leur bon désir à partir de ce qu'ils croyaient, eux, être... ce qu'ils avaient besoin. Et, quand ils ont appris, à travers les temps, que ce même centre d'appels et leur système ambulancier, parce que vous le dites dans vos propres documents: il est difficile pour nous et pour ces gens-là de faire la différence entre les deux.

Pour eux, c'est un tout en quelque part. Puis ils ne peuvent pas facilement accepter ça, et je les comprends très bien. Le mouvement de contestation du transfert de la région de l'Estrie vers la Mauricie a pris naissance dans le comté d'Orford, et c'est une mairesse, Mme Pépin, femme absolument extraordinaire qui, je pense, a raison de se battre pour quelque chose qu'elle a bâti dans sa région. Et elle a décidé qu'elle ne baisserait pas les bras facilement. Elle était ici, jeudi dernier, elle a déposé une pétition de 11 000 noms. Je crois comprendre... Je n'étais pas là hier, mais je crois qu'il y en a une autre, pétition, qui a été déposée hier d'un autre 3 000 noms, c'est exact. Alors, on est rendu à 15 000 noms. La pétition circule toujours et elle est dans tous les dépanneurs de l'Estrie, elle est à peu près partout. Quinze mille noms, là, pour une petite région comme nous, là, de 100 000 habitants et quelques, c'est beaucoup de monde, hein, c'est beaucoup de monde. Et, quand on se promène sur la rue, ce que j'ai fait, depuis une semaine. Vous savez que le Parti libéral, on est en tournée dans les régions. J'ai eu le plaisir d'être dans le comté de ma consœur Monique Gagnon, Madeleine Bélanger, dans les dernières journées, parler à plein de monde. Ça tombe instantanément. Dès le moment où on parle de la santé, c'est le sujet qui revient toujours le premier d'ailleurs, quand on rencontre les gens, la santé au Québec.

Le transfert des ambulances, là, je ne vous donnerai pas tous les qualificatifs que j'ai entendus là-dessus dans les dernières journées. Pour les gens de l'Estrie, cette histoire-là, elle n'est pas finie d'être attachée. Les études ne sont pas terminées. Le maire de Sherbrooke — ce n'est toujours bien pas le dernier des venus dans notre milieu — vous a fait parvenir une lettre. Je ne veux pas prendre trop de temps, mais, lui-même, il dit qu'il y a beaucoup de questions qui ne sont pas répondues. La pétition, c'est ce qu'elle dit aussi. Le caucus des députés de l'Estrie, dont le chef de l'opposition fait partie, a rencontré ce mouvement-là il y a quelque temps. On les a entendus et on a effectivement,

suite à leurs interrogations, cru qu'il y avait encore un grand nombre de questions qui n'étaient pas répondues.

Bon, si on était tout seul, mais là, 15 000 noms sur un territoire où il y a 173 000 citoyens plus ou moins, on a à se poser des questions. Ça ne se peut pas que tout ce beau monde là soit mal informé, ne comprenne pas. Il y a vraiment un sentiment profond chez les Estriens. Et je ne vous dis pas qu'en bout de ligne ils seront contre, loin de là, mais il y a à quelque part qu'on n'a pas fait l'opération pédagogique nécessaire, il y a en quelque part qu'on n'a pas répondu aux questions, et même des gens qui étaient pour. Franchement, le maire de Sherbrooke était plutôt pour. Et, après avoir regardé le dossier, après avoir étudié, après avoir regardé la pétition, il vous a écrit puis il vous a dit: Écoutez, moi, j'ai des questions à poser. Puis il va falloir répondre à ces questions-là.

Et une des questions qu'il vous pose: Comment se fait-il qu'en 1997-1998, la même régie régionale de la santé — il y a à peu près finalement juste le ministre qui a changé — il y a eu deux études, il y a deux études de faites, 1997-1998...

Mais là ne vous sentez pas coupables d'avoir changé le ministre; en Environnement, on l'a changé cinq fois, M. le ministre. Alors, la moyenne, chez vous, n'est pas si tant pire si on compare à l'Environnement, on est rendu à cinq, là, puis il y a des rumeurs qu'on en aurait peut-être un sixième. Alors, votre moyenne est très bonne, je vous en félicite.

Finalement, comment se fait-il que deux études commandées par la régie régionale, une première étude en 1997 — M. Gagnon pourrait nous confirmer tout ça, là, si vous le désirez — nous dit: Touchez pas à ça, ça n'a pas d'allure. Le Dr Rochon, n'écouterant que son courage, dit: Bien, voyons, il a dû y avoir une erreur dans l'étude, on va en commander une deuxième. Il commande une deuxième étude en 1998. Imaginez-vous donc que la deuxième étude a dit exactement comme la première: Touchez pas à ça. Moi, j'ai bien de la misère... Puis, entre 1998 puis 2002, quatre ans, que là, soudainement, ce qui était une vérité en 1998 est devenue maintenant une négation. Il y a quelque chose là-dedans que j'ai de la misère à comprendre. Et je peux vous dire que ce dossier-là, il est revenu au CRD. On est une quarantaine de personnes qui siégeons au CRD. On en a discuté. Il y a eu des présentations faites par la régie régionale et un peu tout le monde. Vous savez que l'Estrie, c'est un milieu qui, contrairement à d'autres régions qui sont très étendues, chez nous, on travaille pas mal tous ensemble. En partant, on a six députés libéraux, ça nous aide un peu à travailler ensemble et puis, l'autre, eh bien, on l'aime bien; il vient à nos réunions puis on l'accueille facilement.

Alors, comment se fait-il que, dans un milieu comme celui-là, au CRD, c'était la question principale qui était posée puis c'est des gens allumés, c'est des gens qui lisent les documents. Ces gens-là nous disaient: Écoutez, on a déjà fait ce débat-là en 1997-1998. On nous a convaincus à l'époque de ne pas transférer ça. Quatre ans après, les mêmes gens viennent nous dire, ils viennent nous dire que, là, il faut transférer ça. On a bien de la misère à comprendre ça.

Sur les faits, quelques faits, si les citoyens nous disaient, et je prends ma consœur qui est présidente de

cette commission et les autres députés libéraux de l'Estrie, moi, ça fait 13 ans que je suis député... Sauf un cas dont, dans la littérature, vous parlez d'ailleurs, qu'il y a eu lieu à Coaticook, où une personne a attendu sur le bord de la bande de trottoir parce que des ambulances transportaient des gens entre deux hôpitaux. Bon. Bref, il y aura toujours des cas d'exception. Mais, au total, je mets au défi qui que ce soit de questionner les députés de l'Estrie, et Dieu sait qu'on est au courant d'à peu près tout ce qui se passe, comme vous autres d'ailleurs. C'est des grands centres d'information finalement, nos bureaux, hein? On est au courant de tout ce qui se passe.

Et moi, je vous dirai qu'à travers 13 ans, je ne me souviens pas, sauf ce cas de Coaticook, d'avoir eu un seul cas dans mon comté où les gens m'ont dit: On n'est pas satisfaits. Tout au contraire. Tout au contraire. Les gens nous disent: Ils étaient là, ils étaient courtois, ils connaissent le territoire, ils connaissent les routes, et, au niveau des coûts — bon, là, je me suis perdu dans la mer de papiers, dans les dernières journées, à essayer de comprendre tous ces coûts-là — mais ce qu'on sait chez nous, c'est que ça coûte 25 \$ de l'appel, grosso modo. En Montérégie, qui a pas mal plus d'appels, on me dit que ça coûte 50 \$ de l'appel. Et, quand on va arriver dans la région de Trois-Rivières, j'ai l'impression que ça va être quelque chose comme ça. Vous allez me répondre: Bien oui, mais on va offrir plus de services. Moi qui ai une déformation d'homme d'affaires, je vais vous dire que, quand on double les coûts, le service, il est mieux d'être drôlement supérieur.

Il y a aussi que chez nous, dans l'Estrie et particulièrement les gens de mon village parce que, ça, on l'a vécu combien de fois, on a, à un moment donné, avec Hydro-Québec, nous appelions dans la région de ce qu'on appelle maintenant Lac Brome. Alors, panne d'électricité, les enfants sont tout jeunes, on appelait, tempête de neige aidant, on appelait dans Lac Brome et, dans l'heure qui suivait, normalement, on avait un camion de l'Hydro dans la cour qui réparait notre problème. Et ça s'est passé quelques fois au moment où j'ai éduqué mes enfants. Un bon jour, on a reçu une belle lettre très courte nous disant qu'à l'avenir on avait un numéro 1-800, que le service serait extraordinaire et que, en cas de panne, et dans les régions comme... c'est des régions rurales, alors, oui, il y a des pannes, les tempêtes sont fortes. Alors, on nous disait: Écoutez, il y a un numéro 1-800. Appelez là jour et nuit. Pas de problème.

Alors, première tempête de neige, fils tombés, j'ai signalé le 1-800 et là on m'a dit... Bien là j'ai vite réalisé que la dame n'avait aucune idée, mais aucune idée où était le village d'Austin. C'est où, ça, Austin? C'est-u en Montérégie? C'est-u en Gaspésie? Elle n'avait aucune idée. Là, je lui ai dit: Bien oui, à qui je parle, là? Où est-ce que je suis? Alors, finalement, ma compréhension est que j'étais à Victoriaville. Alors, j'ai dû lui donner un petit cours de géographie 101, lui expliquer où était le village d'Austin. Bon, une fois qu'elle a eu mon premier cours en géographie, elle m'a dit: Vous demeurez sur quelle route? Mais là, imaginez-vous que je demeure sur le chemin du Héron, puis, pour aller sur le chemin du Héron, il faut prendre le Chemin des Pères puis, avant ça, il faut prendre le chemin Nicolas-Austin. Alors, je lui ai tout expliqué ça puis elle

m'a dit: Ouais, je pense que vous seriez mieux de mettre votre auto sur le bord de la route avec les «flashers» dessus.

Et ça, cette expérience-là, je la raconte parce que, là, ce n'était pas grave; c'étaient des fils électriques puis les enfants étaient dans leur lit puis, le lendemain matin finalement, ils sont arrivés puis on a eu de l'électricité. Ça s'est reproduit à plusieurs occasions et, si vous parlez aux gens d'Austin, vous pourrez leur parler, M. le ministre, en personne, autant les gens de l'Abbaye de Saint-Benoît-du-Lac que les gens du village, et leur dire: Ça va être bien bon, votre histoire. Ces gens-là ont tous vécu avec Hydro-Québec — une autre patente du gouvernement — les systèmes d'appel.

• (11 heures) •

Et là, la première fois, on a appelé à Victoriaville, mais la deuxième fois quand... parce qu'avec les 1-800 tu ne sais pas à qui tu parles, tu ne sais pas où tu parles non plus. Alors, la deuxième fois, ce n'était plus à Victoriaville; je ne sais plus trop où ça tombait, etc., etc. Alors, de fois en fois, quand on appelait, on ne savait pas où était Austin puis on savait encore moins où était le chemin du Héron. Alors, c'est ça. Alors, les gens, chez nous, ils sont inquiets, sont anxieux, puis je comprends très bien, je comprends très bien la situation.

Vous imaginez, là, cette personne qui reçoit cet appel et là on va lui dire qu'on est sur la rue Magog à Sherbrooke ou sur la rue Sherbrooke à Magog. Et ça, c'est des vrais faits. Il y a un journaliste qui faisait toute une chronique là-dessus dans le journal de Sherbrooke. Et là je peux voir la confusion là-dedans, même avec tous les gadgets électroniques. Ces gens-là ne connaîtront pas le territoire. Sûrement que les ambulanciers, j'espère, vont le connaître. Mais les gens au bout de la ligne ne connaîtront pas le territoire et, chez nous, je vous le dis tout de suite, ça cause une inquiétude. Et, s'il n'y avait pas 15 000 noms, je vous dirais: Je suis tout seul à fabuler. Mais, avec 15 000 noms dans une pétition qui n'ont pas été poussés par la députation, qui ont été poussés par des gens du coin...

Là, vous allez me parler du rapport Dicaire. Bien, pas de problème avec le rapport Dicaire. Mais le rapport Dicaire, M. le ministre, il ne fait pas l'unanimité. Tantôt, mon confrère de Nelligan a lu les gens qui sont sur le rapport Dicaire qui ne sont pas d'accord. Je veux juste vous donner les noms. On me dit que mon temps est terminé.

Alors, les gens qui ont signé cette lettre pour vous dire qu'ils ne sont pas d'accord avec le projet de loi, bien, il y a Gérard Larose. J'espère que vous savez qui il est. Bastien Leclerc, Denis Perreault, Pierre Lamarche, Yves Imbeault puis Marina Carpine. Carpine, c'est ça.

Alors donc, le rapport Dicaire, pour les gens qui nous écoutent, faut pas penser que ça fait l'unanimité, loin de là. Il y a effectivement pas mal de monde qui pense, M. le ministre, qu'on ne s'en va pas dans la bonne direction avec ça. Alors, mon temps est terminé et je reviendrais avec une motion éventuellement pour qu'on entende au moins un groupe, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, je vous remercie, M. le député d'Orford. Est-ce qu'il y a d'autres remarques préliminaires? Oui. Alors, Mme la députée de Jonquière.

Mme Françoise Gauthier

Mme Gauthier: Merci, Mme la Présidente. À mon tour, Mme la Présidente, de vous parler de mon implication relativement au projet de loi sur les services préhospitaliers d'urgence.

Je vous dirais d'entrée de jeu que ce projet de loi est une révision en profondeur des services préhospitaliers d'urgence. Je vous dirais aussi que ce projet de loi est une nécessité pour le système préhospitalier, sauf que le projet de loi tel que libellé manifestement a été improvisé et manifestement ne rencontrera pas les finalités pour lesquelles il doit être adopté.

Mme la Présidente, quand j'ai été élue députée le 1er octobre 2001, mes collègues m'ont dit que je ne pouvais pas être de tous les combats. Et j'ai compris évidemment, après avoir fait un an de députation, qu'effectivement on ne peut pas être de tous les combats et je vous avouerai sincèrement, Mme la Présidente, que, pour moi, ce projet de loi était un projet de loi qui, même si j'avais un certain intérêt, n'était pas un de ceux pour lesquels je prendrais le bâton du pèlerin, Mme la Présidente.

Cependant, cependant cet été, lors d'une tournée avec mon chef dans la région du Saguenay—Lac-Saint-Jean, nous avons rencontré les répartitrices qui travaillaient pour le centre d'ambulances Médi-Lac inc., qui avait son chef-lieu à Métabetchouan dans le comté de Lac-Saint-Jean. Et je vous avouerais qu'après avoir entendu ces jeunes femmes, Mme la Présidente, je me suis sentie interpellée, et effectivement, avec elles, nous avons essayé de faire changer des décisions.

Ce que ces jeunes femmes là nous racontent... D'abord vous dire, Mme la Présidente, vous le savez, je porte fièrement le drapeau du Saguenay—Lac-Saint-Jean. Je l'ai amené ici à l'Assemblée nationale, il est dans mon bureau de comté à Jonquière, il est dans mon bureau à Québec et, Mme la Présidente, les intérêts, pour moi, de ma région sont fondamentaux. Si je suis en politique aujourd'hui, c'est d'abord et avant tout pour défendre les intérêts de ma région.

Or, ce que ces jeunes femmes là m'ont dit, Mme la Présidente, je vous dirais que c'est un groupe de 13 jeunes femmes dont l'âge varie entre 22 et 28 ans, Mme la Présidente. Alors, pas besoin de vous convaincre qu'il s'agissait là de la force vive d'une région comme la nôtre. Une force vive parce que ce sont des jeunes femmes implantées dans notre région qui veulent vivre, travailler, avoir des enfants, en fait, faire en sorte que notre région continue de se développer, Mme la Présidente.

Alors, quand elles sont venues nous rencontrer, M. Charest et moi, elles nous ont expliqué dans quelle indifférence elles livraient leur combat, Mme la Présidente, dans quelle indifférence relative parce que, nonobstant le fait que la députation ministérielle n'avait pas semblé porter écho à leurs revendications, elles avaient quand même réussi à monopoliser tout le milieu municipal autour de leurs revendications.

Mme la Présidente, ce que ces jeunes femmes là avaient réussi à faire, c'est d'obtenir des pétitions, pas des pétitions — c'est venu par la suite, la pétition — mais des résolutions de toutes les municipalités du Saguenay—Lac-Saint-Jean qui désapprouvaient

effectivement le transfert du centre d'appels ambulanciers qui était à Métabetchouan, à Québec.

Les raisons qui ont fait en sorte que toutes les municipalités du Saguenay—Lac-Saint-Jean... Sincèrement, Mme la Présidente, pour vivre dans cette région-là, faire pareil consensus, il fallait que leur combat soit juste, Mme la Présidente, parce que, chez nous, ce n'est pas toujours évident de rallier tout le monde autour d'une cause. Et, dans ce dossier, Mme la Présidente, elles y ont réussi parce que je pense et j'estime effectivement que leur combat était juste.

Ces jeunes femmes travaillent pour le centre... ambulances Médi-Lac depuis... ambulances Médi-Lac est fondé depuis 1985. Et, depuis 1998, Mme la Présidente, le centre Médi-Lac avait eu le mandat de la Régie de faire la répartition des appels ambulance pour tout le territoire du Saguenay—Lac-Saint-Jean.

La satisfaction des usagers par rapport aux services offerts par ces répartitrices était à 100 %, parce qu'il faut voir, mon collègue en parlait tantôt, en région, vous le savez, Mme la Présidente, le territoire est immense. Contrairement à la région de l'Estrie, la région du Saguenay—Lac-Saint-Jean est étendue sur plusieurs centaines de kilomètres. Et, nonobstant les fusions municipales, entre autres ville Saguenay, on en a fait la ville la plus grande au Québec en termes de distance. Et, malheureusement, malgré la fusion, on n'a pas ramené effectivement le kilométrage et on n'a surtout pas, Mme la Présidente, au moment où on se parle, fait toute l'homogénéité du nom des rues.

Or, Mme la Présidente, ces jeunes femmes là, parce qu'elles connaissaient bien leur région, étaient en mesure de répondre au centre d'appels. J'ai des exemples qu'elles m'ont données parce que, quand elles recevaient un appel, Mme la Présidente, pour quelqu'un qui avait une attaque cardiaque qui demeurait à Lac-Kénogami, Mme la Présidente... Il faut voir que Lac-Kénogami, jusqu'à il y a très peu longtemps, était un territoire non urbanisé, non municipalisé, pardon. C'est une petite municipalité qui était regroupée et régie par le Code municipal depuis 1985. Alors, il y a beaucoup de petits chemins non verbalisés sur lesquels, autour desquels les gens se sont construits et y vivent en permanence, Mme la Présidente. Or, quand il y a quelqu'un du secteur Lac-Kénogami, juste pour vous donner cet exemple-là, qui appelle pour dire qu'elle a un problème de santé, la première question que posent les répartitrices, c'est de savoir par quel bout de la municipalité on va entrer pour aller répondre au 9-1-1 le plus rapidement possible.

Est-ce qu'on arrive... Si, dépendamment que l'ambulance provienne du Lac-Saint-Jean ou du Saguenay, est-ce qu'ils doivent prendre le chemin des Bâtisseurs, est-ce qu'ils doivent prendre le chemin Saint-Dominique dans le secteur Jonquière? C'est toute une géographie, Mme la Présidente. Vous êtes une femme de région, je sais très bien que vous connaissez nos particularités. Et la nôtre n'est pas différente d'ailleurs, vous le savez. Et, même, je vous dirais, pas mieux non plus qu'ailleurs. Et elles, ces jeunes femmes là, connaissaient leur territoire.

C'est tellement vrai, Mme la Présidente, qu'elles me racontaient que, quand par exemple, toujours pour revenir à l'exemple sur le Lac-Kénogami, dans tel chemin, le chemin des Policiers à Lac-Kénogami, elles

suivaient puis elles lui disaient: Tu vas arriver au dépanneur X. Quand tu vas arriver au dépanneur X, tu vas avoir deux kilomètres à faire pour le chemin des Policiers, tu vas tourner à gauche et, après ça, à 1,5 kilomètre, tu vas tourner à droite. C'est ça, la réalité de nos régions, Mme la Présidente.

Et elles le faisaient magnifiquement, Mme la Présidente, ce travail. Or, c'est pour ça d'ailleurs qu'elles ont réussi à avoir consensus, le consensus de toutes les municipalités, de toutes les MRC, demandant au ministre de surseoir à la décision de transférer le centre d'appels de Métabetchouan à Québec.

● (11 h 10) ●

Malgré le fait qu'elles ont démontré hors de toute doute, Mme la Présidente, que transférer, comme on l'a fait au mois de septembre, de façon précipitée, le centre d'appels de Métabetchouan à Québec pouvait être même dangereux pour la sécurité de notre population. Malgré cela, malgré aussi le fait que le ministre — pas le ministre — mais le député de Roberval a eu l'écoute par rapport à la demande des répartitrices. J'ai même entendu sur les ondes de notre radio légale... locale, pardon, le député de Roberval dire que c'était un dossier qui lui avait comme échappé parce qu'il aurait eu plus de vigilance pour empêcher que ça se fasse, Mme la Présidente, il n'y a pas d'écoute au niveau du ministre, Mme la Présidente. Alors, on a transféré sans même vérifier, et c'est ça qui est... il faut dire, Mme la Présidente, sans même vérifier si, effectivement, lorsqu'on allait effectuer le transfert au moins, à tout le moins, Mme la Présidente, on allait respecter toutes les règles de sécurité pour faire en sorte que les gens puissent avoir la même satisfaction dans la réponse donnée.

Lorsque c'était nos jeunes femmes de Métabetchouan qui faisaient la répartition, le temps entre l'appel et le service, Mme la Présidente, était de huit minutes. C'était effectivement dans la moyenne et... était un excellent service. Or, après le transfert à Québec, Mme la Présidente — et, moi aussi, j'aurai des motions à vous présenter. Mais je vous ferai la démonstration que, après le transfert d'appel à Québec, certaines personnes ont dû attendre 16, voire même 20 minutes de délai avant qu'une ambulance se présente chez eux, Mme la Présidente. Je vous ferai aussi la démonstration, Mme la Présidente, qu'il y a même eu mort d'homme, Mme la Présidente. Un jeune homme qui effectivement avait un problème cardiaque, et on a mis 20 minutes avant de faire l'intervention, Mme la Présidente. L'histoire ne nous dit pas... Je n'ai pas vu de rapport de coroner encore qui nous dit si c'est l'intervention qui a été trop lente ou encore de toute façon il était décédé sur-le-champ lorsqu'on a fait le 9-1-1.

Mais il en demeure un fait, Mme la Présidente, c'est qu'on n'a pas pris les précautions avant de transférer le centre d'appels, Mme la Présidente. On n'a pas pris la précaution de vérifier si, effectivement, tout était correct pour exercer effectivement une intervention dans tous les aspects sécuritaires auxquels nous avons droit. Ce n'est pas parce qu'on vit en région, Mme la Présidente, qu'on n'a pas le droit d'avoir les mêmes services qu'un autre citoyen. Je veux dire... on n'est pas des citoyens de seconde zone, Mme la Présidente. On paie les mêmes taxes que n'importe qui au Québec, que

les gens de Montréal, les gens de Québec. Ma foi, on a le droit évidemment d'avoir les mêmes services, les mêmes qualités de service que partout ailleurs au Québec. Et je constate que, dans ce dossier-là, la précipitation avec laquelle on a transféré le centre d'appels a fait en sorte qu'on a pas effectivement calculé si on mettait la sécurité de nos gens en péril.

Mme la Présidente, d'autant plus que ce qui est assez paradoxal dans ce dossier-là, c'est qu'on avait l'information compte tenu, effectivement, que le central de Québec était à ce... point pas prêt pour donner le service à la population du Saguenay—Lac-Saint-Jean que les jeunes femmes qui travaillaient pour le centre... pour Ambulance Médi-Lac devaient demeurer à l'emploi d'Ambulance Médi-Lac en «backup», au cas où. Nous avons effectivement sorti en point de presse, et on a dénoncé cette situation-là. Mal nous en a pris, hein, Mme la Présidente, parce que je ne sais pas ce si c'est parce qu'on a fait un point de presse ou je ne sais pas pour quelle raison, mais le «backup» que devait assurer effectivement le service Ambulance Médi-Lac a été suspendu. Il n'a duré finalement que quelque trois semaines, Mme la Présidente, avec évidemment les inconvénients que cela a eu pour les gens qui ont eu recours aux services d'ambulance sur le territoire du Saguenay—Lac-Saint-Jean.

Il y a cet aspect sécuritaire qui, à mon avis, est un aspect primordial mais aussi il y a l'aspect, Mme la Présidente, que, dans toute cette réforme, encore une fois, Mme la Présidente, je crois qu'on se trouve à vider les régions. On avait une entreprise pour notre territoire qui... À Métabetchouan, Mme la Présidente, il faut dire que ce n'est pas la plus grosse municipalité du Saguenay—Lac-Saint-Jean, c'est une petite municipalité qui doit compter quelque 3 000 habitants tout au plus, Mme la Présidente. Alors, 13 emplois de qualité sur ce territoire-là, c'est majeur, Mme la Présidente. Toutes proportions gardées, Mme la Présidente, c'est aussi important que 100 emplois dans le secteur de ville Saguenay, Mme la Présidente. Et d'autant plus que, je le réitère, on a tellement de misère en région de garder la force vive de notre population chez nous, sur notre territoire. On avait la chance d'avoir 13 jeunes femmes qui voulaient rester, y vivre, fonder leurs familles, et on a tout balancé ça du revers de la main.

Quand on dit que gouverner, c'est choisir, moi, je dirais davantage que gouverner, c'est choisir, mais en ayant une vue d'ensemble, une vue d'ensemble, Mme la Présidente. Quand on pose un geste, il faut savoir que cela a une conséquence sur plusieurs autres aspects, Mme la Présidente, et celui-là en est un. Quand on décide de fermer un centre d'appels chez nous, qu'on le transfère à Québec, Mme la Présidente, évidemment, c'est qu'on vient encore une fois appauvrir une région au bénéfice d'un grand centre, Mme la Présidente. Alors, quand on dit que c'est un parti des régions, bien, dans mon livre à moi, on repassera, Mme la Présidente.

Je vous annonce effectivement que j'aurai à mon tour des motions à vous présenter. Je souhaiterais, effectivement, que nous entendions des groupes, entre autres, Mme la Présidente, je souhaite qu'on entende, qu'on entende, Mme la Présidente, le groupe, les porte-parole des répartitrices qui ont fait appel à nous, l'été dernier, qui ont fait appel à nous, qu'on a supportées

avec toute la vigueur qu'on pouvait le faire, mais, malheureusement, elles ont dû se rebuter à l'entêtement, je dirais, du côté du ministre de la Santé, et je souhaiterais, je souhaiterais sincèrement qu'on les entende, qu'elles vous expliquent, qu'elles vous expriment de vive voix dans quelles circonstances ça s'est fait et comment maintenant, sur le territoire du Saguenay—Lac-Saint-Jean, notre sécurité peut être menacée. Merci, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, c'est moi qui vous remercie, Mme la députée de Jonquière. Est-ce qu'il y a d'autres remarques préliminaires?

Alors, comme il n'y a personne d'autre qui désire s'exprimer au niveau des remarques préliminaires, nous allons maintenant passer à une autre étape qui est celle des motions préliminaires. Est-ce qu'il y a des motions préliminaires?

M. Benoit: Oui, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): M. le député d'Orford.

M. Benoit: J'avais deux motions ici, que je vais mettre seulement sous une même motion pour que nous puissions sauver du temps.

Une voix: ...

M. Benoit: Non, mais ça démontre une grande bonne volonté de l'opposition qui pourrait, effectivement, prendre... Alors, moi, je vais mettre les deux motions ensemble, et le ministre décidera de ce qu'il en fera bien ensuite. Vous pouvez être assurés qu'on fera part, on aimerait pouvoir rappeler nos gens pour leur dire que vous êtes d'accord avec les motions, bien sûr.

**Motion proposant
d'entendre Ambulance Stanstead
et Ambulance Isabelle inc.**

Alors, la motion, Mme la Présidente, si lit comme suit:

«Que, conformément au deuxième alinéa de l'article 244 du règlement, la commission des affaires sociales, avant de procéder à l'étude détaillée du projet de loi n° 96, Loi sur les services préhospitaliers d'urgence et modifiant diverses dispositions législatives, tienne des consultations particulières et qu'à cette fin elle entende l'Ambulance Stanstead et aussi l'Ambulance Isabelle inc.»

Alors, ce sont les deux groupes que j'aimerais faire entendre, ici, en commission parlementaire, et les deux sont intéressés d'être entendus.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, est-ce que je peux avoir copie de la motion, s'il vous plaît?

Alors, la motion est recevable. Alors, vous avez 30 minutes, M. le député d'Orford, pour vous prononcer sur cette motion.

M. Robert Benoit

M. Benoit: Oui, Mme la Présidente. Je ne voudrais pas refaire, là, mon petit laïus de tantôt, mais peut-être reprendre certains aspects dans le cas de ces deux groupes-là qui se sont déjà déplacés. Ils sont venus à l'Assemblée nationale la semaine dernière, ont déposé ici une pétition de plus de 15 000 noms au moment où on se parle, et ça continue, sont venus au CRD, sont à la régie régionale, se sont battus sur tous les fronts, et même des gens qui ne savaient pas trop s'ils avaient raison ou pas. Finalement, tel que le maire de Sherbrooke a acquiescé à leur demande en disant: Écoutez, il y a plein de questions que vous nous posez dont nous n'avons pas la réponse.

Je vous disais plus tôt que j'étais, hier, dans le comté de Saint-François et, avant-hier, dans le comté de Mégantic-Compton, et quand on parle aux gens de la santé — on n'a pas besoin de leur en parler, c'est eux qui nous en parlent — c'est le premier sujet qu'ils nous parlent, d'ailleurs, la première remarque, plus souvent qu'autrement: Ça n'a pas d'allure, cette affaire-là. Et il faut comprendre que les gens sont attachés à leurs services ambulanciers parce qu'ils ont eu un bon service.

● (11 h 20) ●

Tantôt, je vous ai donné quelques chiffres; maintenant, je voudrais vous parler du territoire. Ma consoeur, ici, nous a parlé du territoire du Saguenay—Lac-Saint-Jean. Les gens d'ailleurs appellent ça «le pays», là-bas. C'est tellement grand...

Une voix: Le royaume.

M. Benoit: ...«le royaume», c'est tellement grand. Mais imaginez-vous que là, le territoire qu'on va couvrir, c'est deux royaumes, hein. Je vous donne à peu près l'idée de la grandeur — les gens qui sont forts géographie — ça va partir à peu près, si on prend la mesure nord-sud, dans le Nord, ça va partir, j'imagine à quelque part de La Tuque et ça va descendre à la barrière américaine, cette histoire-là. En auto, j'essaie de figurer ça, La Tuque, le fleuve Saint-Laurent, ça doit être une heure et demie, deux heures. Et, après ça, du fleuve Saint-Laurent jusqu'à la barrière américaine, c'est un autre deux heures. Alors, j'essaie de figurer ça. Je comprends que les ambulances ne feront pas ça, mais on parle de quatre heures et demie d'auto, pour vous donner une idée du territoire.

Si on le prend maintenant est-ouest, bien, dans un cas, on va commencer avec Bedford, Granby, et on s'en va quasiment jusqu'à l'autoroute de la Beauce. Et, si on le prend de l'autre bord du fleuve, j'imagine qu'on commence en quelque part dans le bout de Joliette puis là on s'en va entre Québec et Joliette, en quelque part, je connais moins cette région-là. Imaginez-vous l'ampleur de ce territoire-là et, moi, on me dit: Oui. Ces gens-là vont tous connaître ça, le territoire. Il n'y en aura pas, de problème. Bien, mon expérience à Austin — ce n'est pas le Venezuela, Austin, là, c'est à 15 minutes de Magog, c'est à une demi-heure de Sherbrooke, c'est à une heure de Montréal — puis, quand on appelait Hydro-Québec à Victoriaville, puis on mentionnait Austin, je vais vous dire que la réaction, c'est exactement comme si on avait appelé du Venezuela. Puis là, quand je leur disais

ensuite, chemin du Héron, à Austin, là j'entendais un grand soupir au bout de la ligne, en disant: On pourrait-u prendre un autre appel qui viendrait de moins loin, hein, un genre d'appel qui viendrait de Sherbrooke sur la rue Principale, un peu moins compliqué. Et la fin de l'histoire, heureusement qu'il n'y avait pas un enfant très malade ou une personne âgée très malade dans le cas de l'Hydro. Si c'était un fil électrique qui était tombé, on n'avait pas d'électricité pour la nuit. Mais, à chaque fois avec l'Hydro, on s'est fait dire: Pourriez-vous, mon bon monsieur ou ma petite madame, pourriez-vous aller porter votre auto au bout de la route, mettre les «flashers» dessus parce que, franchement, je pense qu'on ne trouvera jamais cette route-là.

Aujourd'hui, je dis ça avec un brin d'humour, mais, moi qui ai gardé ma belle-mère jusqu'à sa mort dans ma résidence, l'année passée, là je me dis: Qu'est-ce qui se serait produit dans la même situation où là ce n'est plus Hydro-Québec que j'appelle à Victoriaville mais c'est le centre d'appels à Trois-Rivières, puis là je recommence mon petit laïus: Austin. Où ça, Austin? Le chemin du Héron. Comment on se rend là? Bien, ce n'est pas si compliqué que ça, madame. Vous allez prendre le chemin des Pères, puis le chemin Nicolet... Nicolas, Austin, et puis tournez pas à gauche, allez à droite. Savez-vous comment ça va finir? Ça va finir, comme ma consoeur vient de m'expliquer, dans le temps où c'est le centre d'appels qui dirigeait les ambulances jusqu'à la résidence parce que, eux, connaissaient tellement bien leur territoire. Et on a de la misère chez nous parce qu'on a créé ça nous-mêmes.

Le centre d'appels, je vous le rappelle, ça a commencé dans le cas de Stanstead, ça a commencé avec une petite ville qui s'appelait Ogden. Elle est encore petite puis elle s'appelle encore Ogden. Puis Ogden, ces gens-là... les ambulances ne se rendaient pas là. M. Gagnon, il est ici, il a dû vivre ça. Ce n'était pas parfait. C'était loin d'être parfait, le service qui s'offrait, mais au moins ils avaient un service d'ambulance. Puis, après ça, la ville d'à côté est embarquée avec eux, Stanstead-Est puis Beebe puis Rock Island, puis ils se sont donné des services, ils sont devenus actionnaires de cette histoire-là. Puis ils étaient heureux avec le service, puis éventuellement, ils se sont ramassés dans le centre d'appels de Sherbrooke, ils sont actionnaires. Puis là ils ont vraiment l'impression qu'on est après les déposséder, et la grande erreur de la régie régionale dans cette histoire-là, c'est qu'il n'y a pas eu d'opération de pédagogie de faite auprès des gens.

Moi, je n'ai pas de problème qu'en politique, qu'on prenne des décisions, on est payé pour ça. C'est la nature de notre job de prendre des décisions, mais faut-il d'abord qu'on explique ces décisions-là aux gens. Et les gens de Stanstead puis de Mégantic puis de Saint-François, c'est du monde aussi intelligent que le monde de Québec, s'il y a quelque chose, dans bien des cas, ils sont probablement aussi et peut-être plus. Puis, si on leur explique bien les choses, ils vont les comprendre. Mais cette opération pédagogique là, elle n'a jamais été faite.

Et, M. le ministre, je veux vous expliquer un cas qu'on a vécu chez nous à Magog — si je n'avais pas 20 minutes, je ne vous l'expliquerais pas, mais comme j'ai 20 minutes, je vais vous l'expliquer — ou un bon jour

dans votre sagesse ou vos prédécesseurs dans leur sagesse ont décidé de fermer le centre... le bloc opératoire de l'hôpital de la ville de Magog. Ils trouvaient que ça n'allait pas assez mal dans les grands centres hospitaliers, il ne faudrait pas que ça aille trop bien dans les petits centres hospitaliers. On va fermer les petits pour tout amener ça dans les grands, ça fait que là tout le malheur va se répartir égal. Alors, les gens de Magog, le président de la chambre de commerce en tête, le bon député de la place, le chef des pompiers puis le monseigneur, on a décidé que n'était pas aujourd'hui la veille que vous fermeriez le centre des opérations de l'hôpital. On a invité la régie régionale à venir sur le territoire expliquer cette décision-là. On nous a dit: Non, il y a un conseil d'administration à la régie régionale, vous viendrez plaider votre affaire.

Alors, on s'est acheté des gants de boxe, on a loué un autobus. Écoutez bien la fin de l'histoire, M. le ministre: votre régie régionale, savez-vous quand est-ce qu'ils ont consulté le monde pour entendre ce qu'il avait à dire? Le 23 juin à sept heures et demie. Le 23 juin, quand l'ensemble du Québec est parti sur le party puis sur la rumba, la régie régionale s'était convaincue que le monde ne se montrerait pas là. Ils ont eu toute une surprise quand on est arrivé avec la fanfare puis les autobus jaunes, je vais vous dire ça, moi, puis quand le vote s'est pris alentour de la table puis qu'on a défilé le vote par une voix et qu'ils n'ont jamais pu démantibuler finalement le bloc opératoire de l'hôpital de Magog.

Ces mêmes gens là, ces mêmes gens là aujourd'hui, plutôt que de venir sur le terrain à Mégantic, à Saint-François, à Brome puis dire aux gens: Voici une situation de fait: oui, vous avez un système qui fonctionne bien mais on va vous expliquer ça, nous autres, puis on va aller dans les paroisses. Puis, nous, on le fait en politique. Moi, je vous regarde, toute la gang, ici, vous y allez dans les sous-sols d'église, vous n'avez pas de problème avec ça, puis vous expliquez vos points de vue. Mais vous avez une attitude, de votre côté... puis je m'excuse, parce qu'on a vécu Hertel—des Cantons, hein, il a fallu que les gens vous amènent en cour. Quand je repense à ça, c'est quasiment... Moi, je me réveille la nuit pour penser à ça, Hertel—des Cantons. Quand ma femme me demande pourquoi je me réveille, je lui dis: Bien, écoute, je rêve à Hertel—des Cantons.

Des voix: Ha, ha, ha!

Une voix: C'est vraiment romantique, hein.

M. Benoit: Alors, c'est très romantique.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Benoit: Bon. Bref, on revient à nos ambulances.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Il y en a d'autres qui rêvent aussi!

Des voix: Ha, ha, ha!

Une voix: Vous savez...

M. Benoit: On revient à nos ambulances. Non, non, mais le point, là, M. le ministre, fondamentalement, il y a peut-être bien quelque chose dans votre affaire. Allez donc sur le terrain expliquer.

Il y a assez de monde à la régie régionale. Savez-vous comment ça a coûté, les régies régionales au Québec, l'an passé? 135 millions. Bien, oui, bien, il y en a un bout qui va... Il y en a une trentaine de millions, là, qui va... mais le brassage de papiers à la Régie, là, c'était à peu près 100 millions l'an passé. Moi, je vais vous démontrer ça n'importe quand. N'importe quand. Ça va me faire plaisir de vous démontrer ça, une centaine de millions, les régies régionales au Québec. Vous ne me direz pas qu'il n'y a pas du monde là-dedans qui ne pourrait pas réunir les gens à Stanstead où il y a là vraiment un groupe qui est très inquiet.

Puis je les comprends, moi aussi je suis inquiet. Ma belle-mère, qui était chez nous, l'an passé, qui était mourante, je vais vous garantir qu'avant qu'elle décide de prendre ses pénates puis s'en venir de Granby à notre résidence pour qu'on puisse l'accompagner, ça a été la première question qu'elle nous a demandée: Mais si je suis mal prise dans votre maison, qu'est-ce qui va m'arriver?

Alors, les gens âgés, chez nous, ils sont inquiets, les jeunes mamans enceintes sont inquiètes. Les entrepreneurs, les employeurs, leur cotisation à la CSST, les gens qui sont dans le granit à Mégantic, les gens qui sont dans le granit à Stanstead, ces gens-là sont inquiets: Quel genre de services qu'on va avoir? Parce qu'eux ils ont connu quelque chose de tellement pire avant.

Alors, M. le Président, j'aimerais ça... Mme la Présidente, j'aimerais ça qu'on entende les deux groupes dont je vous ai parlé et qu'ils viennent nous expliquer leurs anxiétés, leur angoisse. On va voir.

Et puis là il n'y a pas juste du monde sur le terrain. Le maire de Sherbrooke, c'est tout un bonhomme, ça, Jean Perreault, hein, c'est la capitale chez nous. Puis c'est un homme d'une intégrité, professeur de cégep, professeur d'éducation physique, qui a une entreprise, qui a travaillé dans le monde privé aussi, qui a une entreprise privée. C'est tout un maire, ça, là, là. C'est un ami de tout le monde à Sherbrooke, Jean Perrault. Puis Jean Perrault nous a écrit puis il nous a dit: Attention! Nous, on a bien des questions là-dessus puis on pense qu'il y a bien des questions qui n'ont pas été répondues.

Alors, je vous le dit, M. le Président, là, lâchez-en donc quelques-uns de vos gens de la régie régionale sur le terrain plutôt que les inviter, les gens, à aller vous voir le 23 juin à la régie régionale en autobus. Pourquoi vous autres, vous ne descendriez pas sur le terrain expliquer ça? Puis pas juste au maire, au vrai monde. Annonce dans le journal à Stanstead, à Mégantic.

Puis je pense qu'il y a moyen de retourner le vent, mais il y a toute une opération à faire avec ces gens-là, puis elle n'a pas été faite, cette opération-là. Vous essayez en ce moment de «stampeder» une décision puis que les gens ne veulent pas acheter. Puis ou bien vous allez être des bons vendeurs ou bien ils ne l'achèteront jamais, puis vous allez être obligés de leur imposer.

● (11 h 30) ●

Puis nous, bien, qu'est-ce que vous voulez, on est là pour représenter ces gens-là. Moi, j'ai été élu par ces gens-là, je suis là pour parler en leur nom. C'est ce que je fais ici aujourd'hui, puis je suis fier de le faire parce qu'ils ont bien mené leur opération. Mme Pépin avait bien mené sa pétition, et nous, le caucus, on les a entendus et on pensait qu'il y avait encore un grand nombre de questions à être répondues.

Alors, Mme la Présidente, il y a deux groupes qui seraient prêts à venir. Ils seraient probablement prêts à venir à la première heure demain si on les invitait, et je pense qu'ils pourraient nous donner un éclairage important avant que nous procédions avec le projet de loi. Je vous remercie, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, merci, M. le député d'Orford. M. le ministre, en réplique à la motion.

M. François Legault

M. Legault: Oui. Mme la Présidente, bon, on va tous convenir là qu'on avait certaines étapes à franchir pour que ce projet de loi soit adopté le plus rapidement possible, surtout qu'au niveau, je pense, des objectifs, tout le monde est d'accord avec les objectifs visés. On avait donc eu la présentation du projet de loi le 7 mai. On a eu des consultations particulières le 4 et le 5 juin. On a reçu une liste de groupes qui avaient été d'ailleurs... la liste avait été convenue avec l'opposition officielle. Donc, je suis effectivement surpris, là, qu'on veuille reculer à cette étape, parce que là on a passé, par la suite, une autre étape qui est l'adoption de principe du projet de loi, le 14 juin, et on est rendu à l'étape de l'étude article par article. Donc, moi, je souhaiterais qu'on avance plutôt que de reculer.

Maintenant, pour ce qui est du fond de la question, d'abord, je pense que le député d'Orford mélange un peu les objectifs du projet de loi et l'objectif qu'il vise par son intervention. L'objectif du projet de loi, c'est de bien définir les rôles de tout le monde, et on prévoit, dans ce projet de loi, qu'il y aura des centres de coordination des appels. Ça avait déjà d'ailleurs été prévu par le Parti libéral lorsque le Parti libéral était au pouvoir. Là, je pourrais vous donner la date exacte.

Et pour ce qui est du regroupement des centres d'appels, ça a fait consensus. Tantôt, on parlait, là, des membres de la commission Dicaire, les membres de la commission Dicaire ont dit... et vous appellerez qu'au printemps dernier aussi, Urgence-santé qu'admire beaucoup Orford...

Oui, le député de Nelligan me montre une lettre du mois de mai 2002 où les membres, certains membres de la commission Dicaire nous disent: On n'est pas d'accord avec le projet de loi tel que présenté. J'ai le bonheur d'apprendre au député de Nelligan qu'avec les amendements qu'on vient de déposer les commissaires sont maintenant d'accord, là, sur l'essentiel du projet de loi. Donc, j'espère que ça va le rassurer et qu'il va pouvoir remettre sa petite lettre des commissaires de la commission Dicaire de côté.

Je reviens quand même à ce qui était proposé par cette commission Dicaire à laquelle tient beaucoup le

député de Nelligan. Les commissaires nous ont dit: On est d'accord avec ça que, pour être efficace, il faut un certain regroupement des centres d'appels. Donc, il faut un regroupement interrégional. Et d'ailleurs mon prédécesseur — ce n'est même pas moi, là — mon prédécesseur, à l'automne dernier, à l'automne 2001, avait déjà annoncé les regroupements, entre autres, les regroupements qui sont déjà faits, ça existe déjà, Montréal et Laval; regroupement aussi de Québec avec le Saguenay—Lac-Saint-Jean et Nord-du-Québec; la Mauricie avec le Centre-du-Québec puis l'Estrie; Laurentides avec Lanaudière; Bas-Saint-Laurent, Gaspésie—Les Îles et Côte-Nord; puis Outaouais avec Abitibi-Témiscamingue. Donc, ça a déjà été annoncé, ça, à l'automne dernier, 2001.

Donc, ce n'est pas l'objet du projet de loi qu'on discute. L'objet du projet de loi, là, est autre. On n'est pas en train de définir qui va être fusionné avec qui dans ce projet de loi là. Donc, je pense que, comme disent les jeunes, ça a pas rap.

Maintenant, oui, on pourrait se demander: Est-ce que les gens des différentes régions sont d'accord. Écoutez, là, moi, je ne m'attends pas à ce que, si on dit: L'Estrie est fusionnée avec la Mauricie, puis qu'on met le centre en Mauricie, que les gens de l'Estrie vont dire: Bravo! À un moment donné, il faut faire des choix. Faire de la politique, c'est faire des choix, puis, à un moment donné, bien, il faut être courageux, c'est vrai, puis se dire: Bien, visez l'efficacité. Puis la commission Dicaire nous dit: Pour être capable d'être efficace, là, il y a beaucoup d'argent à investir dans ces centres de coordination, entre autres au niveau des équipements. Bien, pour être efficace, il faut au moins qu'il y ait 43 000 appels. Or, dans les centres de l'Estrie et du Saguenay, on est loin du compte.

Donc, on veut utiliser les fonds publics de façon optimale, et c'est pour ça qu'effectivement, de façon courageuse, on veut regrouper les centres d'appels, et il y a certains membres de la communauté, entre autres en Estrie, qui sont absolument d'accord. Par exemple, le président du CRD de l'Estrie est favorable au regroupement et à l'installation du centre d'appels en Mauricie.

Maintenant, je pense que c'est important, là, parce qu'il y a peut-être toujours cette tentation quand on est en politique, là, puis je sais qu'il faut faire attention d'utiliser ce mot-là, là, je n'utiliserai pas le mot démagogie, mais d'être simpliste, disons, dans la présentation ou de tourner les coins ronds, disons, tourner les coins ronds quand on présente les dossiers à la population. Ce qu'on m'explique, c'est que la population du Saguenay—Lac-Saint-Jean puis la population de l'Estrie, plusieurs ont signé la pétition parce qu'ils pensaient qu'on transférerait des ambulances. Il n'est pas question de transférer des ambulances.

Donc, quand le centre d'appels appelle l'ambulance pour se rendre dans le rang de je-ne-sais-pas-trop-ou à Austin où le dit le député d'Orford ou dans le chemin de je-ne-sais-pas-trop-ou au Saguenay—Lac-Saint-Jean, le même ambulancier qui faisait la job avant va continuer à faire la job puis ça va être quelqu'un de la région puis il n'y aura pas plus de mise en misère qu'avant à trouver l'endroit exact. Tout ce qu'on veut, là, c'est que le centre d'appels soit regroupé pour être efficace, pour que ce soit efficace. Donc, c'est tout ce qui est visé.

Donc, c'est important de bien informer la population de ce côté-là.

De façon générale, là, bon, le député demande, dans sa motion, d'avoir deux ambulanciers, Ambulance Stanstead, bon, on sait que c'est propriété de la mairesse de Stanstead. À ce que je sache, Stanstead est une municipalité qui est représentée par la FQM. On a déjà vu la FQM. Pour ce qui est d'Ambulance Isabelle, j'avoue, là, que j'ai plus de misère à suivre le député d'Orford. Je ne sais pas si je lui apprends quelque chose, mais ça n'existe plus, Ambulance Isabelle. Est-ce que le député d'Orford sait ça que ça n'existe plus, Ambulance Isabelle? Donc, Ambulance Isabelle, là, a été acheté par sécurité de l'Estrie, puis ça fait maintenant partie de la coopérative, là, des ambulances de l'Estrie. Donc, je ne vois pas pourquoi le député d'Orford vient nous dire qu'il faudrait recevoir, en commission, Ambulance Isabelle.

Mais, Mme la Présidente, je pense que ce que les Québécois et les Québécoises souhaitent, là, c'est qu'on mène rondement nos travaux puis qu'on avance plutôt que de reculer, là. Puis je trouve ça malheureux qu'on est rendu à l'étude article par article puis là, bien, le député puis l'autre député tantôt de Jonquière va nous présenter une série de motions puis, quand ils présentent une motion, bien, ils ont 30 minutes pour en jaser. Ça fait que ça fait 30 minutes que le ministre ne peut pas s'occuper de ses dossiers, puis ils trouvent ça drôle.

Mme la Présidente, moi, je pense, là, qu'on est à l'étape, là, d'aller de l'avant et, pour ce qui est des regroupements, encore une fois, c'est quelque chose qui a déjà été annoncé à l'automne 2001 par mon prédécesseur, puis le regroupement, là, entre autres, Québec-Saguenay puis Nord-du-Québec, c'est déjà fait, là, depuis le mois de septembre puis on n'est pas pour commencer à reculer, là. On veut avancer, nous autres. Donc, c'est pour ça que je pense qu'il faut refuser cette motion, là, de continuer à voir des groupes, là, surtout que leurs représentants ont déjà été vus lors des auditions particulières au mois de juin. Merci.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, merci, M. le ministre. Est-ce qu'il y a d'autres interventions sur cette motion? M. le député de Nelligan, jusqu'à concurrence de 10 minutes.

M. Williams: Merci, Mme la Présidente. Et je sais que...

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Je m'excuse, parce que vous êtes le porte-parole, je m'excuse.

M. Russell Williams

M. Williams: Je ne prendrai pas les 30 minutes, Mme la présidente. Je suis déçu de la réaction du ministre à plusieurs niveaux.

Un, la population est certainement au courant que vous n'avez pas dit que vous allez transférer les ambulances, mais nous avons bel et bien vu que vous avez transféré les appels, et mes collègues ont expliqué ça comme il le faut. Franchement, M. le ministre, je pense que vous pouvez faire mieux que ça.

Deuxième chose, maintenant, comme parlementaire, et j'ai dit merci et je répète merci qu'il n'était pas l'objet de déposer la soixantaine d'amendements. C'est toute une brique d'amendements. Mais j'apprécie ça avec sincérité, mais je suis aussi fâché d'attendre que tous les autres ont déjà vu ça, tout le comité Dicaire, ils ont tous vu ça. Ils sont d'accord supposé selon le ministre. Ils ont décidé d'avoir les bonnes discussions avec les non-élus, avec les papillons, avec les amendements, sans nous impliquer. Bon. C'est le choix du ministre, et il peut vivre avec ça.

● (11 h 40) ●

Si les amendements corrigent toutes les lacunes, et, effectivement, il y a 60 à peu près — c'est difficile de compter, là — 60 amendements du projet de loi, si ça corrige les choses que nous avons soulevées en commission parlementaire, tant mieux. C'est moi qui ai poussé le gouvernement — et je m'excuse, c'est pas juste moi — c'est le réseau qui a poussé d'enfin bouger dans le dossier des services préhospitaliers d'urgence. Avec ceci, on approche avec une meilleure loi, tant mieux. C'est ça que j'ai essayé de faire. C'est pourquoi j'ai offert de travailler pendant l'été avec le ministre en commission parlementaire. C'est lui a décidé de ne pas mettre ça comme priorité.

Deuxième chose, bien, j'ai apprécié beaucoup l'effort de... parce que, effectivement, on veut commencer l'article par article. C'est pourquoi mon collègue a regroupé les amendements... euh, les motions. Et j'ai apprécié son efficacité. Et je sais que le ministre n'aime pas... je ne veux pas mettre trop de mots dans sa bouche, mais j'ai eu les citations qu'il n'aime pas le travail à l'Assemblée nationale beaucoup. Il préfère de faire d'autre chose — et je ne mentionne même pas le mot de chefferie de ça — mais, lui, il est le ministre de la Santé et des Services sociaux, et nous sommes ici de travailler et nous allons commencer, M. le ministre, l'article 1, cet après-midi.

Nous allons commencer. Mais il me semble qu'il y a les étapes importantes qui peuvent améliorer le projet de loi. Et une des étapes, c'est entendre quelques groupes qui ont beaucoup d'informations. Le premier article que nous allons commencer à étudier, c'est article 1 qui parle d'efficience, qui parle d'efficacité, qualité et réponse appropriée. Le réseau de l'Estrie a fait toute une étude sur l'efficacité, le coût des appels. Ils ont présenté... et même la centrale de l'Estrie a dit qu'ils ont déjà répondu à 90 % des critères d'un centre de communication santé — 90 %. Ils ont admis qu'ils peuvent faire ça un peu mieux, mais ils sont fiers de... Je peux déposer aussi, c'est un rapport déposé, et, à la fin de mon intervention, je vais déposer ça. C'est un rapport qui... Je vérifie qu'il n'y a pas des notes sur ça, Mme la Présidente. Je peux déposer. Ça, c'est un rapport qui est donné à M. Gagnon de la Centrale de coordination des services préhospitaliers d'urgence de l'Estrie. Tout le monde sont fiers de leur service. Ils sont fiers de leur temps de réponse. Comme mon collègue a déjà dit, la Centrale de l'Estrie répond à 90 % des critères déjà. Il y a un support médical, la ligne radio avec les centres hospitaliers, l'optimisation des ressources, le RAO, c'est la répartition assistée par ordinateur, programmée par cinq niveaux de proximité. Il y a un système de déploiement de dynamique de flottes, il y a a... La Centrale est

reliée directement, est en direct avec 9-1-1 de Sherbrooke. Il y a un plateau de technologies permettant de recevoir les terminaux véhiculaires, positionnement par le «geobase», etc. C'est une excellente centrale. Pourquoi M. le ministre veut détruire ça, pour déménager ça ailleurs? Il me semble qu'on peut profiter... pour les services. Et je pense, le projet de loi n° 96 établit les meilleurs services préhospitaliers d'urgence partout au Québec. Pourquoi... profiter, avant qu'on commence article par article, parce qu'on cible les discussions sur les articles de loi, de profiter de leurs expériences.

Encore une fois, M. le ministre, vous n'êtes pas un expert. Vous êtes peut-être plus un expert de transport que moi avec votre expérience du passé. Mais il me semble que les études comparatives des coûts doivent vous intéresser beaucoup. L'étude de l'Estrie, Mme la Présidente, vous avez vu ça, montre que les coûts par transport sont moins chers avec le modèle tels qu'ils existent maintenant qu'avec une centrale démenagée en Mauricie. Et ils ont même les chiffres qui comparent entre un prix de 24,09 \$, coût par appel au moment qu'on parle, et jusqu'à, avec le OSBL, avec le centre de communication santé proposé par le ministre, avec un coût par transport 44, avec les frais non budgétés, un autre 13,01, pour un total de 57 \$ par coût d'appel.

Si le projet de loi est pour assurer que notre système est plus efficient, plus efficace, moins cher, il me semble que nous avons une responsabilité d'étudier le rapport du groupe de la centrale des ambulances mais aussi certainement les ambulances de Stanstead, comme mon collègue l'a déjà mentionné.

Parce qu'il y a une autre chose. Avec l'accès à l'information, j'ai reçu que l'impact sur la configuration sur le nombre de ressources... Ah! C'est quoi en arrière de ça? Selon les chiffres, et je pense — selon moi, 17 plus 13, ça fait 30 mais pas 29 — mais selon les chiffres du ministère, ça fait 29 ETC opérationnels et, avec les fusions — c'est quoi en arrière de ça? — il en prévoit 21, neuf ou huit de moins. Je pense que c'est neuf mais, selon les chiffres du ministère, huit de moins. Le nombre de postes de travail requis, c'est de sept à cinq. Le nombre de postes administratifs, cinq à quatre, selon les chiffres du ministère.

Avec ça, en arrière de ça, ça va être des pertes d'emplois de support assez substantielles, et il me semble qu'on doit étudier la question. Et peut-être qu'il y a des bonnes explications. Le ministre peut défendre ça devant ces groupes. Mais, selon les deux études que j'ai reçues, une, c'est l'étude qui vient du ministère et l'autre, c'est l'étude qui vient de l'Estrie, il me semble que l'argument de l'Estrie pour garder leur centrale telle quelle est fort. Pas parce que je ne veux pas avancer la réforme du système de santé et services sociaux, particulièrement les services préhospitaliers d'urgence. C'est parce que je voudrais faire ça, et vous avez un mandat de l'Estrie qui fonctionne très bien, et peut-être que le ministre et moi... peut avoir un consensus sur ça que, pour les mêmes buts qu'on retrouve dans le projet de loi, on peut utiliser la centrale. On peut utiliser la centrale à l'Estrie, sauver de l'argent, assurer qu'il y ait un bon service de garanti. Ils sont prêts. Ils sont prêts à continuer de faire la formation, de répondre aux besoins

parce qu'ils sont prêts à continuer d'améliorer l'efficacité, l'efficience, la qualité et la continuité.

Il me semble qu'on peut profiter, on peut profiter de leurs expériences pour mieux comprendre les dynamiques du projet de loi parce que, une fois qu'on commence les articles de loi, Mme la Présidente, peut-être qu'on peut rappeler nos discussions qu'on peut avoir avec le groupe de l'Estrie, les compagnies. Et là je n'ajoute pas les autres motions pour le groupe d'Estrie plus tard, là, mais je pense que l'expérience de l'Estrie, qui est dans l'esprit de la motion de mon collègue, le député d'Orford, c'est de dire: Pourquoi pas, avant de commencer, passer les articles de loi? Et il y a déjà une soixantaine d'amendements, alors, pourquoi ne pas profiter de leurs expériences au niveau pratique? Parce que, selon leur chef, selon les temps de réponse qui sont efficaces, sur le coût des réponses, ils sont plus efficaces que le modèle que vous avez proposé.

Il y a un graphique proposé sur les quatre grands objectifs, sur l'efficacité et l'efficience, la qualité et la continuité, et je voudrais féliciter le groupe pour avoir préparé un beau document. Le temps de réponse à Sherbrooke au moment qu'on parle, selon mon information, c'est moins que six minutes, 5,95 à peu près. C'est quelque chose. Je ne veux pas dire que c'est partout comme ça, mais, dans Sherbrooke, c'est vraiment un temps de réponse rapide. Il me semble, Mme la Présidente, qu'on doit profiter de cette expérience et ... parce que chaque minute compte, chaque minute compte en commission parlementaire aussi, mais chaque minute compte quand nous avons l'appel d'une ambulance, et s'il y a un système qui marche bien, sur un coût, selon mon information — et le ministre peut expliquer ça si je n'ai pas raison — mais selon l'étude que j'ai devant moi, les coûts sont moins chers: plus vite et moins cher. Il me semble que le ministre doit être d'accord avec ça. C'est ça qu'on veut.

Et c'est pourquoi je pense... Ce n'est pas juste nous ici qui va décider, mais pourquoi ne pas profiter d'une petite visite du personnel de l'Estrie — je sais qu'ils sont tous... dans le service préhospitalier d'urgence — et peut-être qu'il pourrait tout regrouper et faire une bonne présentation, et on peut mieux comprendre leur situation. C'est pourquoi, Mme la Présidente, j'appuie avec beaucoup d'énergie la motion de mon collègue le député d'Orford parce que je pense qu'on profiter de leurs expériences.

● (11 h 50) ●

Et, juste en terminant, Mme la Présidente, il me semble que de faire les changements dans le système de santé et services sociaux, particulièrement dans les services préhospitaliers d'urgence, c'est difficile. Ça prend un consensus, et le comité Dicaire a essayé d'établir ce consensus. Mais une partie de ce consensus, c'est la population. C'est tous les élus, c'est tous les intervenants, et les ministres, ils ont de la misère de dire qu'un propriétaire est un maire d'une municipalité. Je n'ai aucun problème avec ça.

Ça prend un esprit de confiance, ça prend une bonne relation, une bonne communication avec la police, les pompiers, les services préhospitaliers d'urgence, les municipalités, tous les services. La population de l'Estrie, dans une façon quasi unanime — et le ministre peut trouver quelques personnes qui appuient son

modèle — mais la grande, grande majorité veut garder son centre d'appels en Estrie et elle veut, elle embarque, elle embarque avec le ministre sur la réforme des services préhospitaliers d'urgence, je pense, avec beaucoup plus d'énergie si on respecte cette appartenance et cette demande de garder le centre d'appels dans leur communauté.

Je termine, Mme la Présidente, malgré que j'ai d'autre temps. Et je sais qu'une de mes collègues veut faire un brève intervention sur la même motion pour appuyer... Et, avec ça, merci. J'espère que mon bref commentaire a convaincu le ministre de changer son opinion, et il peut inviter les représentants de l'Estrie de nous attendre.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, merci, M. le député de Nelligan. Est-ce qu'il y a d'autres interventions sur cette motion?

Mme Gauthier: Oui, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, Mme la députée de Jonquière.

Mme Gauthier: Merci, Mme la Présidente. Est-ce que nous arrêtons à midi, Mme la Présidente, ou...

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): C'est ça. Nous suspendons nos travaux... nous ajournons, c'est-à-dire, à midi.

Mme Françoise Gauthier

Mme Gauthier: Ça va. Merci, Mme la Présidente. Alors, évidemment vous comprendrez que, moi aussi, je suis en accord avec la motion de mon collègue parce qu'évidemment on aurait tout intérêt, Mme la Présidente, à entendre les groupes suggérés par mon collègue d'Orford. Parce qu'on sait comment ça s'est passé dans la région de Saguenay—Lac-Saint-Jean. Alors, si on veut éviter, Mme la Présidente, si on veut éviter de reproduire les mêmes erreurs, Mme la Présidente, ce serait peut-être intéressant de savoir et d'entendre des groupes pour effectivement maximiser le bienfait de la refonte du ministre, Mme la Présidente.

Je suis aussi, comme mon collègue de Nelligan, assez outragée des propos du ministre quand il dit que les pétitionnaires ont comme pas compris ce qu'ils signaient. Moi, je trouve que c'est une atteinte, c'est une atteinte à l'intelligence des gens. Mme la Présidente, quand les gens signent des pétitions, Mme la Présidente, ils savent lire. Ils sont intelligents. Et j'apprécierais que mon collègue de Roberval se lève aussi contre les propos méprisants que vous avez, M. le ministre, à l'endroit de la population du Saguenay—Lac-Saint-Jean et de l'Estrie.

Parce que c'est incroyable de penser que ces gens-là signent n'importe quoi. Je vais juste vous lire, Mme la Présidente, une résolution, une résolution de la MRC, et vous allez comprendre, Mme la Présidente... Et, si le ministre daignait écouter au lieu de parler, il comprendrait que les gens savent ce qu'ils font quand ils signent une pétition ou quand ils passent une résolution. Mme la Présidente, ils disent:

«Attendu que la régie régionale de la santé et des services sociaux a décidé que la répartition des appels d'urgence des services ambulanciers du Saguenay—Lac-Saint-Jean s'effectuerait à partir du Québec;

«Attendu que les répartitrices de la centrale d'ambulances Médi-Lac qui assure actuellement le service sur la presque totalité du territoire de la région souhaitent obtenir l'appui de la MRC du Domaine-du-Roy afin que la centrale demeure en région;

«Attendu que le conseil de la MRC du Domaine-du-Roy doute fortement que l'on puisse rendre un service aussi efficace qu'actuellement à partir de Québec, notamment en raison du système de communication qui serait utilisé et d'un système GPS non fonctionnel;

«Attendu que le transfert de la centrale d'appels vers Québec entraînera vraisemblablement la perte de 13 emplois ruraux au profit, encore une fois, d'un grand centre urbain;

«Attendu que la Politique nationale de la ruralité, le gouvernement du Québec reconnaisse formellement le monde rural comme un acteur majeur incontournable dans la construction et la cohésion de la société québécoise;

«Attendu que, par leur décision, les organismes paragonementaux se doivent d'être conséquents avec les orientations gouvernementales et surtout de ne pas accentuer la dévitalisation que vivent la plupart des régions du Québec en centralisant les services dans les grands centres.»

Mme la Présidente, quand on comprend bien, les gens savent très bien, ils ont très, très bien saisi la problématique de ce dossier, Mme la Présidente. Ils ont très bien compris qu'on n'avait pas l'intention de transférer le service ambulancier de Québec, Mme la Présidente. Tout le monde a compris en région. Et je doute fort qu'en Estrie, c'est la même chose, tout le monde a compris quelle était la problématique.

Alors, quand le ministre vient nous dire qu'en quelque part les gens ne savent pas trop, trop ce qu'ils ont signé, qu'ils croyaient qu'effectivement on allait transférer les ambulances, bien c'est parce que vous ne venez pas dans les régions, M. le ministre. Vous devriez venir entendre les gens. Parce que même votre député à la radio locale chez nous a dit qu'il s'en était fait passer une, M. le ministre. Est-ce que vous savez ça? Est-ce que vous savez qu'effectivement il était contre aussi le transfert de 13 emplois dans la région de Québec? Il sait très bien que ce que les gens ont signé, il sait très bien qu'ils ont compris. On n'a pas besoin de se faire dire que, parce qu'on demeure en région, on ne comprend pas la nature des dossiers. Merci, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, je vous remercie, Mme la députée de Jonquière. Est-ce qu'il y a d'autres intervenants?

Une voix: ...

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, est-ce que la motion qui a été déposée par le député d'Orford est adoptée?

M. Williams: ...

Mise aux voix

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Vote nominal, Mme la secrétaire.

La Secrétaire: Alors, M. Benoit (d'Orford)?

M. Benoit: Pour ma proposition.

La Secrétaire: M. Williams (Nelligan)?

M. Williams: Pour.

La Secrétaire: Mme Gauthier (Jonquière)?

Mme Gauthier: Pour.

La Secrétaire: Mme Lespérance (Joliette)?

Mme Lespérance: Oui.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Vous votez pour ou contre?

Mme Lespérance: Pour la motion?

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Oui.

Mme Lespérance: Oui.

La Secrétaire: Pour? M. Legault (Rousseau)?

M. Legault: Contre.

La Secrétaire: M. Laprise (Roberval)?

M. Laprise: Contre.

La Secrétaire: M. Labbé (Masson)?

M. Labbé: Contre.

La Secrétaire: Mme Blanchet (Crémazie)?

Mme Blanchet: Contre.

La Secrétaire: M. St-André (L'Assomption)?

M. St-André: Contre.

La Secrétaire: M. Désilets (Maskinongé)?

M. Désilets: Contre.

La Secrétaire: M. Payne (Vachon)?

M. Payne: Contre.

La Secrétaire: Mme la Présidente?

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Abs-tention.

Alors, la motion est rejetée. Est-ce qu'il y a d'au-tre motion préliminaire? Pardon? Il nous reste cinq minutes, c'est-à-dire, non, je m'excuse, il reste trois minutes.

Alors, écoutez, nous allons ajourner nos travaux sine die en vous invitant, pour de bonnes dispositions cet après-midi, à assister au mini-concert que vous avez dans le hall d'entrée, deux artistes québécois qui nous feront connaître leur talent dans le hall d'entrée. Alors, ça va sûrement nous aider pour des bonnes dispositions cet après-midi. À 12 h 30, ce concert.

Alors, on ajourne sine die.

(Suspension de la séance à 11 h 58)

(Reprise à 15 h 54)

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, la commission des affaires sociales poursuit ses travaux afin de procéder à l'étude détaillée du projet de loi n° 96, Loi sur les services préhospitaliers d'urgence et modifiant diverses dispositions législatives.

Avant de poursuivre à l'étape des motions préliminaires, est-ce que je pourrais avoir le consentement des membres de la commission pour un remplacement: le député Paquin, de Saint-Jean, remplacerait le député Payne, de Vachon.

Alors, on vous souhaite la bienvenue, M. le député de Saint-Jean. Et maintenant, nous sommes toujours à l'étape des motions préliminaires. Est-ce qu'il y a d'autres motions préliminaires?

Mme Gauthier: Oui, Mme la Présidente.

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

Motion proposant d'entendre la représentante des répartitrices de Métabetchouan et les représentants du Syndicat des ambulanciers du Saguenay—Lac-Saint-Jean

Mme Gauthier: En fait, Mme la Présidente, comme je vous avais annoncé ce matin, j'avais deux motions. Mais, comme mon collègue, je vais jumeler mes motions et elles vont se lire comme suit, Mme la Présidente:

«Que, conformément au deuxième alinéa de l'article 244 du règlement, la commission des affaires sociales, avant de procéder à l'étude détaillée du projet de loi n° 96, Loi sur les services préhospitaliers d'urgence et modifiant diverses dispositions législatives, tienne des consultations particulières et qu'à cette fin elle entende les représentants du Syndicat des ambulanciers du Saguenay—Lac-Saint-Jean et la représentante des répartitrices de Métabetchouan, Mme Linda Cayouette.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): D'accord. Alors, la motion est recevable. Je vous cède la parole, Mme la députée de Jonquière.

Mme Françoise Gauthier

Mme Gauthier: Merci, Mme la Présidente. Alors, Mme la Présidente, d'entrée de jeu, comme le

propose la motion que nous venons de vous déposer, nous souhaiterions effectivement entendre deux groupes: la représentante des répartitrices de même que les représentants du Syndicat des employés d'ambulance. Parce que, vous le savez, Mme la Présidente, depuis le mois de septembre 2002, le gouvernement de la Régie a transféré le centre d'appels, qui était initialement à Metabetchouan, à Québec. Et manifestement, Mme la Présidente, il y a eu beaucoup d'impairs, et on l'a fait de façon précipitée, sans vérifier et surtout sans avoir le parfait contrôle du transfert, Mme la Présidente.

Avant le déménagement, beaucoup de personnes de ma région, les maires de ma région, les préfets de ma région ont tous signé... ont tous adopté des résolutions par lesquelles ils demandaient à la Régie, au ministre, de surseoir à la décision du transfert d'appels parce que, d'une part, nous n'étions pas certains qu'effectivement le transfert de centre d'appels répondrait à toute la notion de sécurité laquelle on est en droit de s'attendre. Et, deuxièmement, évidemment, il y avait l'aspect de perte d'emplois. Comme je vous l'ai dit ce matin, il y a 13 jeunes femmes qui ont perdu leur emploi, et, nonobstant le fait qu'ont leur avait promis des emplois à Québec, manifestement, ça ne s'est pas produit, Mme la Présidente. On avait raison de croire et de craindre, Mme la Présidente, que le transfert du centre d'appels à Québec a été de façon précipitée et sans vérifier si, effectivement, Québec était en mesure d'assumer la répartition pour le service d'ambulance.

C'est ainsi, Mme la Présidente, qu'il y a eu, au tout début du transfert d'appel, il y a eu un appel pour un arrêt cardiaque à Saint-Léon. Saint-Léon, c'est une petite municipalité du Lac-Saint-Jean qui chevauche le Saguenay et le Lac-Saint-Jean, et c'est une petite municipalité de quelque 800 à 1 000 habitants, Mme la Présidente. Il a fallu, Mme la Présidente, sept minutes avant d'aviser les ambulanciers, car les ondes ne passaient pas. Parce que vous savez, chez nous, Mme la Présidente, on est une région qui vit au pied des montagnes. Ça fait notre richesse mais ça fait aussi notre malheur, des fois, quand on développe des maladies...

Une voix: Respiratoires.

Mme Gauthier: ...pas respiratoires, mais... respiratoires parce que, effectivement, l'air n'est pas capable d'évacuer, Mme la Présidente. Cependant, aussi, ça crée une force. Mais, pour ce qui est des radios, il y avait eu des prétextes qui avaient été faits, Mme la Présidente, et, lors de ces prétextes, on avait constaté effectivement le problème que ça n'entraînait pas partout.

Juste pour vous donner un exemple, Mme la Présidente, il y a même sur le territoire de la ville du Saguenay, vous savez, la ville fusionnée de force qui est, je le répète, la plus grande ville au Québec, il y a certains endroits — c'est pourtant un centre très, très urbain — il y a des endroits au Nord de Saguenay, ce qu'on appelait autrefois Chicoutimi, secteur Nord, où les ondes n'entraient pas, Mme la Présidente. Il y a même aussi à certains endroits du côté, autrefois ce qu'on appelait ville de La Baie, il y a des endroits où les ondes n'entraient pas. Et ça, Mme la Présidente, lorsqu'on a eu le résultat des prétextes, on l'avait constaté. Nonobstant

cela, Mme la Présidente, on a quand même, de façon précipitée, transféré le centre d'appels. Or donc, sept minutes avant d'aviser un ambulancier car les ondes ne passent pas, à mon avis, c'est de la négligence, Mme la Présidente.

Il y a eu un second appel, toujours dans la même foulée, dans la même période, Mme la Présidente, pour un arrêt cardiaque à Alma. Il a fallu trois minutes avant d'aviser les ambulanciers. Lorsqu'il était question de vie, les minutes comptent, Mme la Présidente. Ça a pris trois minutes avant que les ambulanciers soient informés, avant que l'appel entre puis qu'on informe les ambulanciers où était cet homme qui souffrait d'un arrêt cardiaque, Mme la Présidente.

● (16 heures) ●

Il y a eu un autre appel d'arrêt cardiaque à Dolbeau. Dolbeau-Mistassini, c'est une ville qui est au Nord du Lac-Saint-Jean. La centrale de Québec, Mme la Présidente, a avisé deux véhicules d'Alma avant d'aviser ceux de Dolbeau. Quand je vous parlais tantôt, Mme la Présidente, parce qu'il y a des ambulanciers à Dolbeau-Mistassini, il y en a à Alma, il y en a évidemment à Chicoutimi, à Québec, l'appel provenait de Dolbeau-Mistassini, au lieu d'en informer les ambulanciers de Dolbeau-Mistassini, on a appelé les ambulanciers de Québec d'Alma... En termes de distance, Mme la Présidente, ça représente sincèrement, quand on suit les limites de vitesse, Mme la Présidente — ce qui est toujours mon cas — au moins 45 minutes. Vous comprenez que c'est énorme quand c'est des appels d'urgence, Mme la Présidente.

Il y a eu un autre appel, un appel prioritaire pour Gérardville, Mme la Présidente où, encore une fois, au lieu... on s'est trompé de municipalité: au lieu de faire appel aux ambulanciers de Normandin qui étaient à proximité de Gérardville, cette fois-là on a appelé les ambulanciers de Dolbeau-Mistassini. Et cela, Mme la Présidente, ça a duré plusieurs semaines.

Et, Mme la Présidente, samedi soir dernier, j'ai rencontré le représentant syndical du Syndicat des employés des ambulanciers à la CSN, que je connais bien, que je connais très, très bien parce qu'avant d'être député, j'étais leur avocate, et je m'informais comment ça se passait présentement. Je voulais avoir, sachant que j'étais en commission cette semaine, davantage de renseignements pour savoir comment on avait pu ramasser tout cela puis faire en sorte qu'on ait un système qui fonctionne bien. Alors, Carol, le représentant syndical, pardon, m'a expliqué comment les ambulanciers fonctionnent, Mme la Présidente. Parce qu'il faut vous dire, le problème d'ondes n'est toujours pas réglé. Alors là on a des ambulanciers, vous pouvez vous imaginer, ils ont une radio VH je ne sais pas quoi sur un côté, une autre radio VH je ne sais pas trop quoi sur l'autre côté, ils ont un pagette dans une poche puis un cellulaire dans l'autre, madame. Et je vous dirais que, la semaine dernière, et ça, je le tiens de la bouche même de l'intervenant syndical, malheureusement pour un appel, encore une fois, aucun de ces appareils n'a fonctionné. Il y avait un problème mécanique sur le cellulaire, les ondes, ça n'entraînait pas, Mme la Présidente, et la pagette n'a pas fonctionné.

Et c'est un hasard là, c'est un heureux hasard pour la personne qui a composé le 9-1-1, qui a fait en

sorte que les ambulanciers ont eu connaissance de... parce qu'il faut voir aussi qu'ils ne sont pas seuls sur les ondes, ils ont eu connaissance effectivement qu'il y avait un appel d'urgence et les ambulanciers se sont rendus, Mme la Présidente.

Alors, vous comprendrez avec moi qu'on aurait intérêt à entendre ces groupes-là parce que, moi, je vous raconte des cas qu'on m'a rapportés mais je n'ai pas tout répertorié les cas. Et, manifestement, il s'en produit à chaque semaine, de ces cas-là. Alors, je me disais, Mme la Présidente, il y a encore le centre à Métabetchouan qui est fonctionnel et je me disais, avant de recommettre la même erreur, c'est-à-dire de faire dans la région de l'Estrie ce qu'on nous a fait, à nous, au Saguenay—Lac-Saint-Jean, pourquoi pas, Mme la Présidente, et si on est de bonne foi puis on a l'intérêt à coeur de tous les citoyens du Québec, y compris ceux du Saguenay—Lac-Saint-Jean, même si des fois ils comprennent dur, Mme la Présidente, pourquoi on ne les entend pas pour empêcher de faire revivre aux gens de l'Estrie ce que, nous, on vit? Ce n'est pas compliqué. Vous pourriez entendre.

Et je suis persuadée, Mme la Présidente que, si le ministre entendait ce que, moi, j'entends sur le terrain, il reverrait peut-être sa position. Je sais que c'est un homme de coeur, et c'est sûrement, Mme la Présidente, qu'il serait préoccupé par la notion de sécurité.

Je vous disais ce matin que, même mon collègue, le député de Roberval, était préoccupé par ce qui s'était passé sur notre territoire, et c'est tout à son honneur, Mme la Présidente. Je vous dirais cependant que ce qui a fait en sorte que nous avons un peu manqué de cohésion dans la région, c'est qu'on avait travaillé ce dossier-là de façon conjointe, avec notre nouveau collègue le député de Lac-Saint-Jean, qui avait rencontré, lui aussi, des répartitrices de Métabetchouan, et puis on devait faire une action commune. Le député de Lac-Saint-Jean devait rencontrer le ministre pour voir comment on pourrait le sensibiliser aux préoccupations que nous avions afin, éthiquement, de faire reporter.

Tout ce que nous demandions, Mme la Présidente — ce n'était pas la mère à boire — tout ce que nous demandions, c'était un report de sa décision de transférer. On voulait juste s'assurer qu'une fois, que quand on ferait ce transfert-là — si c'était irréductible qu'on ne pouvait pas penser autrement que par un transfert — que ça se fasse quand toute la notion de sécurité aurait été respectée, Mme la Présidente. C'est simplement ça qu'on voulait faire. Je ne sais pas comment ça s'est passé avec son collègue le ministre de la Santé, Mme la Présidente, mais on a constaté...

Moi, les jeunes femmes, les répartitrices m'ont appelée pour me dire qu'effectivement le député de Lac-Saint-Jean n'avait plus rien à faire dans ce dossier, que la décision était irrémédiable. Moi, j'étais franchement navrée de cette prise de position. Je pensais qu'on aurait pu travailler pu travailler effectivement ce dossier-là qui demandait effectivement une solidarité entre nous parce que, moi, je pense toujours, Mme la Présidente, qu'on ne peut pas tolérer que, dans les régions comme les nôtres, on soit traité de citoyens de seconde zone, et c'est ce qui se passe présentement, Mme la Présidente, et on aurait intérêt à rencontrer les ambulanciers.

Je sais pour avoir discuté avec le président du syndicat régional, M. Émond, qu'il discute beaucoup

avec le comité de survie, Mme la Présidente, je... Comment?

Une voix: ...

Mme Gauthier: De suivi, c'est vrai, excusez-moi. Parce qu'on est dans un comité de survie dans la région du Saguenay—Lac-Saint-Jean, vous savez, alors c'est pour ça qu'on fait des lapsus, Mme la Présidente.

Alors, je sais que M. Émond a rencontré... Je ne sais pas s'il est membre... En tout cas, je sais qu'il discute beaucoup avec les membres du comité et les informe effectivement de toute la problématique rencontrée. Mais je pense que le mieux ce serait qu'il vienne en commission parlementaire expliquer ce qui se passe sur le territoire du Saguenay—Lac-Saint-Jean.

Et le territoire du Saguenay—Lac-Saint-Jean, vous savez, c'est immense, c'est plusieurs centaines de kilomètres d'un bout à l'autre du territoire. Puis, ça, je parle du territoire urbain, je ne compte pas, hein, quand on doit aller pour des accidents en forêt parce que, juste pour vous donner un exemple, Mme la Présidente, quand, avant d'être députée, je représentais des syndicats de travailleurs forestiers, que j'avais à aller au camp libéral, de Girardville à aller au camp libéral qui est... C'est à deux heures dans le nord en pleine forêt, Mme la Présidente. Mais il y a du monde là. Il y a du monde, Mme la Présidente, qui sont susceptibles d'avoir des accidents et, malheureusement, ça arrive. On le sait que cela arrive. Alors c'est deux heures de route en forêt juste avant qu'on arrive à la civilisation, Mme la Présidente. Je ne suis pas certaine, moi, que, si parle du camp libéral au répartitrices de Québec, elles vont savoir de quoi on parle. Mais, à Métabetchouan, on savait de quoi on parle parce que ça fait partie de notre réalité régionale, des camps forestiers, Mme la Présidente. Et c'est beaucoup, beaucoup d'hommes et certaines femmes qui travaillent dans ces camps-là, qui sont là à la merci d'un appel qui sera suivi ou pas, Mme la Présidente.

Alors, tout ça pour vous dire, Mme la Présidente, que ce serait, à mon avis, très intéressant, et je pense que ce serait instructif pour le ministre, d'entendre tout ce qui s'est passé sur le territoire du Saguenay—Lac-Saint-Jean peut-être, surtout, pour corriger ce qui se passe présentement et, surtout, Mme la Présidente, éviter qu'on reproduise le même phénomène dans l'Estrie. Alors, pour toutes ces raisons, Mme la Présidente, je souhaiterais qu'on soit en faveur de la motion que nous avons déposée.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Je vous remercie, Mme la députée de Jonquière. M. le ministre. M. le député de Roberval.

M. Benoît Laprise

M. Laprise: Merci beaucoup, Mme la Présidente. Je pense qu'on ne peut pas ne pas être d'accord avec le principe du projet de loi, à savoir qu'on se doit de donner une qualité de services d'urgence exceptionnelle. Et je pense que la première qualité d'un service, c'est son accessibilité. C'est la première qualité, la qualité des qualités, l'accessibilité pour tout le monde.

Et je crois que lorsqu'on a décidé de rapatrier... Il faut dire une chose également parce que, nous autres, après vérification, après que... Parce que quand, moi, je l'ai su, c'était fait là, les jeunes, les filles parlaient le lendemain, je pense. Alors, j'ai quand même posé des questions. J'ai interpellé beaucoup de gens et on me dit que, lorsque le centre de Métabetchouan a été institué, c'était temporaire, en attendant que le centre de Québec s'organise.

Maintenant, quand on a à décider qu'on doit donner l'accessibilité à un service comme celui-là, est-ce que c'est un regroupement global des services? Est-ce que la technique nous permet aujourd'hui de faire un regroupement de services très important? Ou encore, est-ce que la technique, si elle est aussi bonne qu'on pense, est-ce qu'elle nous permettrait d'avoir différentes grandeurs de services accessibles selon les besoins d'une région par exemple? Tu sais, est-ce que...

• (16 h 10) •

Alors, moi, c'est les questions que je me pose quand je vois des regroupements comme ceux-là. Est-ce que la technique qui va dans le sens de dire: On était capable de répondre aux gens de chez nous... Parce que le comté Roberval est quand même borné aussi par la même chaîne de montagnes que le comté de Mme Gauthier et, de l'autre côté, c'est le plus grand bassin olympique au monde qui est le lac Saint-Jean. Alors, l'aire est grande et puis les gelées arrivent de bonne heure, puis elles sont là longtemps le printemps.

Alors, est-ce que cette technique-là qui est à la disposition du centre du Québec aurait pu dire: Bien, nous autres, on va mettre ce centre d'appels là dans la région, par exemple Saguenay—Lac-Saint-Jean, puis on va desservir Québec avec? Moi, je parlais, je ne suis pas un technicien de l'informatique, là. Mais, des fois, est-ce qu'on peut s'adapter à des différentes grandeurs?

Sans doute que... M. le ministre, vous êtes un père de famille comme moi, vous avez eu des jeunes enfants puis, quand un enfant est bébé, on ne met pas la suce sur une pinte de lait, on met la suce sur une petite bouteille parce qu'on l'étoufferait si on mettait la pinte avec, hein? Alors, il faudrait peut-être regarder de quelle façon qu'on donne nos services adaptés aux besoins des personnes qui sont là.

Mais je vois bien que, sur le plan technique, parfois c'est difficile parce qu'on a une batteuse à grain qui bat dans le champ et puis elle a un ordinateur dedans qui est tout petit qui nous donne l'humidité du grain, les caractéristiques du sol par satellite direct, puis c'est un petit instrument tout petit.

Alors, est-ce qu'on ne pourrait pas, avec les ambulances, mettre des équipements qui pourraient nous permettre de se donner un service global? On a vu par exemple, au niveau du... J'ai travaillé avec M. Serge Ménard au niveau du regroupement des policiers, et vous savez que les corps de police, passé 100 000 de population par exemple, tu es obligé de donner des services de classe 1. Passé 50 000 et moins, tu pouvais donner un service de classes 2 et 3, qui étaient quand même des très bons services qui répondaient aux besoins du milieu.

Moi, en tout cas, pour un, je suis bien d'accord à se donner des meilleurs services et, si c'est la grande centrale qui doit les donner, je pense que, moi, après l'information que nous avons eue... Parce qu'on a

questionné quand même pas mal de monde avec le député du Lac-Saint-Jean, et ça nous a permis de concevoir que c'était peut-être la formule pour vraiment donner le service adéquat.

Mais je tiens à dire ceci: C'est que c'est vrai que, dans la région, il y a beaucoup d'endroits que les téléphones ne passent pas, au lac Bouchette par exemple. Rendu au lac Bouchette, on n'a plus de téléphone pantoute. On n'est plus capable d'appeler à Saint-Félicien. C'est tout près, hein? Du chemin de La Tuque, entre La Tuque, lac Bouchette-La Tuque, ça ne passe pas non plus. Quand tu montes à Chibougamau, rendu à La Dorée, ça ne passe plus non plus.

Alors, je pense que, si vous mettez les équipements en place, M. le ministre, il faudrait que ça soit... il faudrait que les tests soient bien faits pour ne pas qu'il arrive des événements malheureux. Parce que, moi, je regretterais beaucoup s'il arrivait par exemple un événement comme il est arrivé à Shawinigan, à l'hôpital, tu sais, qu'un gars qui n'a pas... qui est mal pris puis qui n'a pas de service parce qu'on n'est pas capable de communiquer.

Comme moi, pour un, je m'assume qu'on va être capable de mettre un service qui va répondre à toutes ces inquiétudes-là. Moi, c'est ma version.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Merci, M. le député de Roberval. Est-ce qu'il y a d'autres membres qui veulent s'exprimer sur cette motion? Oui, M. le député de Nelligan.

M. Russell Williams

M. Williams: Je suis tellement content d'entendre le député de Roberval de nous appuyer dans cette motion d'entendre les groupes parce qu'effectivement je pense on peut mieux comprendre la situation. J'apprends des choses aujourd'hui et, chaque fois que je parle avec mes collègues, j'apprends des choses spécifiques des régions.

Nous avons une opportunité ici aujourd'hui de faire quelque chose bon, correct et comme il faut. Il me semble qu'on peut profiter de l'expérience des représentants des répartitrices et aussi les représentants des syndicats des ambulances pour mieux comprendre la situation.

J'avais une chance de rencontrer Linda Cayouette avec la députée de Jonquière. J'étais tellement impressionné par les 13 jeunes professionnelles qui ont leur région à coeur. Et j'ai eu une lettre, je pense que mon collègue a eu la lettre et j'ai une copie de la lettre de ces groupes-là, qu'ils ont dit: «Malgré tout ce qui a été fait, il s'est avéré que le départ devrait être fait malgré tous les appuis que nous avons. La désolation et la colère ont été les premiers sentiments que nous avons...»

Ils ont fait une bataille pour sauver leur centre d'appels, et leur travail est un bon service de haute qualité, tel que les deux députés du coin ont déjà mentionné. Malheureusement, vous n'avez pas peut-être le même appui de tous vos collègues du coin, et le gouvernement n'a pas accepté tous les arguments.

Comme porte-parole du dossier, j'avais demandé une information, accès à information, et, encore une fois, j'espère que vos chiffres sont mieux que... j'ai reçus

parce qu'encore une fois, supposé, selon vos études, pourquoi vous êtes en train de faire ça. Avec les deux centres Tel-Aide Québec, ...Québec et Saguenay—Lac-Saint-Jean et Nord-du-Québec, il y a 30 ETC opérationnels, sept postes de travail requis et cinq positions administratives.

Selon vous, avec un système unifié, on peut avoir cinq postes au total, travailleurs requis, 21 pour les ETC opérationnels et quatre pour l'administration. Mais selon vos chiffres, après une demande d'accès à l'information, comment vous avez arrivé à ça, je ne comprends pas, parce qu'il va y avoir quatre à Québec et trois à Saguenay, Lac-Saint-Jean et Nord-du-Québec; ça arrive, dans mon opinion, à sept, pas cinq. Le nombre d'ETC opérationnels, encore une fois, avec le document que vous m'avez fourni avec une demande d'accès à l'information, vous allez avoir 17 à Québec, 13 à Saguenay, tel que j'ai mentionné, un total, selon vous — 17 plus 13: 21.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): 17 plus 13.

Mme Gauthier: 21!

M. Williams: Oui, 17 plus 13, ça fait 21, selon le document du ministère. Merci pour cette information. Nombre de ETC administratifs: trois plus deux. Ça fait combien? Ça fait quatre, selon le ministère, pas cinq. Selon moi, là... En tout cas, j'espère qu'on peut profiter de ça, et c'est les chiffres que j'ai reçus, là. Et quand je compare avec les autres régions que j'ai demandées, ils ont eu aussi, eux, les erreurs.

C'est pourquoi j'espère que nous allons avoir... Je présume — je présume — ils ont juste sorti les vieux chiffres, ils ont tout décidé qu'en réalité ils veulent couper neuf postes, ils veulent couper sept postes, ils veulent couper un poste avec l'administration. Et, je présume, c'est pourquoi ils ont eu les erreurs de... Mais franchement, j'espère que nous allons avoir les meilleures études que ça de défendre une position aussi importante que ça. Quand je demande une accès à l'information, j'espère que je vais avoir une bonne information. Je présume, c'est une erreur, j'espère, de bonne foi — je présume, de bonne foi — mais il me semble que, si on veut faire une étude comme il faut, on peut donner à l'opposition l'information et, à la population, les informations pertinentes.

Et aussi, j'ai essayé de comprendre, j'ai sorti le rapport Dicaire, Saguenay—Lac-Saint-Jean, selon... Page 44, rapport Dicaire, il y a, population par région, selon le rapport Dicaire, 289 696 personnes. Et il y a Chaudière-Appalaches, qui ont fait les arrangements spécifiques, malgré les recommandations, les trois scénarios qu'on peut trouver dans... et je vais expliquer ça un peu plus tard, là, les trois scénarios proposés par le rapport Dicaire. Chaudière-Appalaches a 390, un autre 100 000 personnes, à peu près. Il me semble que...

Et juste pour expliquer mon récit, nous avons discuté ça ce matin: Centre-du-Québec, 486 000, et Estrie, 288, 289 000 personnes. J'essaie de mieux comprendre la stratégie du gouvernement et je pense, avec l'information que j'ai reçue, que, je m'excuse, j'ai perdu un peu de confiance avec mes demandes d'accès à

information. Je voudrais entendre ces personnes, le vrai monde qui ont fait les services jour par jour, nuit par nuit, et qui ont eu un temps de réponse intéressant, et aussi qui ont travaillé avec un dévouement exceptionnel, qui ont même aussi préparé tout un dossier pour défendre leur région qui montre l'efficacité de leur centre. Et je demande, et je voudrais donner la chance à eux de défendre pourquoi ils veulent garder le centre régional chez eux.

Je sais que le ministre va dire qu'ils ont fait les consultations il y a deux jours. Mais c'est arrivé après les consultations. Il me semble que l'opposition officielle, au début de ce débat sur le projet de loi n° 96, nous avons et nous allons proposer deux motions, juste deux motions — c'est la dernière. Il me semble que nous avons ciblé deux groupes qui peuvent être très utiles à nous de mieux comprendre la situation exceptionnelle soit de la Mauricie, soit de l'Estrie, soit de Québec, soit de Saguenay—Lac-Saint-Jean. Il me semble qu'on peut profiter de leur expérience — je vois que le député de Roberval est d'accord avec moi — on peut profiter de leur expérience et on peut mieux apprendre comment ça marche, avant qu'on procède.

• (16 h 20) •

En terminant, Mme la Présidente, je voudrais juste féliciter ma collègue la députée de Jonquière pour son travail dans le dossier. J'ai eu une opportunité... Elle m'a téléphoné assez souvent dans le dossier, et j'ai eu même une chance de visiter la belle région pour mieux comprendre comment ça marche.

Mme Gauthier: Vous êtes le bienvenu.

M. Williams: Le ministre peut faire la même chose, et on peut apprendre ensemble que chaque région est pas mal différente et qu'on ne peut pas avoir un modèle qui va marcher pour tout le Québec. C'est pourquoi, je pense, on peut vraiment profiter de leurs expériences. Ce ne sont pas des politiciens, ce n'est pas des groupes de pression, des lobbyistes, c'est trois jeunes professionnels qui ont perdu leur travail, qui veulent travailler, qui veulent donner le meilleur service possible, mais, malheureusement, à cause des décisions gouvernementales, qui ne peuvent pas le faire. C'est pourquoi je pense que c'est tout à fait légitime, et j'espère que cette fois-là le ministre va accepter notre motion et on peut, dans les plus brefs délais, entendre ces professionnels. Merci beaucoup, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, merci, M. le député de Nelligan.

M. François Legault

M. Legault: Oui. Mme la Présidente, mon objectif, ça va être d'expliquer au député de Nelligan que 17 plus 13, ça donne 21. Et, si je réussis à expliquer au député de Nelligan que 17 plus 13, ça donne 21, je suis certain que, s'il comprend ça, il va comprendre notre décision.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): J'avoue que ce n'est pas facile à comprendre.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Legault: Ha, ha, ha!

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Ce n'est pas le genre de calculs que j'ai faits à l'école. Ha, ha, ha! Expliquez-nous, M. le ministre.

M. Legault: Regardez, Mme la Présidente, comment c'est simple, finalement. Si on a un centre de coordination à Québec qui s'occupe juste de Québec, ça prend 17 employés ETC; si on a un centre de coordination au Saguenay qui s'occupe juste du Saguenay, ça prend 13 employés; si on a un centre à Québec qui s'occupe de Québec et du Saguenay, ça prend 21 employés. Donc, 17 plus 13, ça donne 21. Et c'est ça qui est la beauté de l'affaire, Mme la Présidente, 17 plus 13, ça donne 21! On vient d'avoir la démonstration que c'est ce qu'il faut faire, Mme la Présidente.

Puis les chiffres sont parfaits, les chiffres des fonctionnaires. Je sais que le député de Nelligan a essayé tantôt de se payer la gueule des fonctionnaires. Ils font ça trop souvent, l'opposition, de rire des fonctionnaires. Il y en a des excellents, fonctionnaires, la plupart sont des excellents travailleurs. Et je l'invite, avant de mettre en doute...

M. Williams: Ils ne sont pas là. Ha, ha, ha!

M. Legault: ... — ha, ha, ha! — j'invite le député de Nelligan...

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): La plupart savent compter, oui. Ha, ha, ha!

M. Legault: ...avant de conclure trop rapidement que c'est des erreurs puis que, évidemment, parce que c'est des fonctionnaires, c'est des erreurs, d'aller plus loin. Et, oui, Mme la Présidente, 17 plus 13, ça donne 21.

Donc, quand on se dit: On a le choix, là, puis quand on gère... Puis les libéraux, l'opposition officielle, depuis un bout de temps, sort ça. J'entendais la députée de Jonquière à matin nous répéter ça continuellement puis j'entends ça au salon bleu: Gouverner, c'est faire des choix; gouverner, c'est faire des choix; gouverner, c'est faire des choix. On nous répète ça continuellement, sauf que, quand il vient le temps de faire des choix, comme la loi n° 114 cet été, on recule. Oups! Il y a un petit peu de vagues, on recule. Le déficit zéro, on recule. Oh! On va financer la santé avec les autres ministères, mais on ne fera pas de coupures en Environnement, on ne fera pas de coupures en Affaires internationales, on ne fera pas de coupures en Famille, on ne fera pas de coupures... On ne fera de coupures nulle part!

Donc, c'est vrai que c'est difficile de gouverner, Mme la Présidente, mais gouverner, c'est faire des choix, mais ça nécessite du courage. C'est certain que ce serait plus facile de dire: 17 plus 13, ça donne 30. Ça, c'est la méthode traditionnelle. Dans la méthode libérale, 17 plus 13, ça donne 30. Si les libéraux étaient au pouvoir, ils diraient: 17 plus 13, ça donne 30. Donc, on garde 17 employés à Québec, on garde 17 employés au Saguenay, et ça donne 30.

Une voix: Non...

M. Legault: La méthode...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Legault: Ha, ha, ha! La méthode péquiste, c'est de dire: 17 plus 13, ça donne 21. La méthode péquiste...

M. Williams: ...

M. Legault: Hein? Pourtant, le Parti libéral du Québec vient prôner une réduction de la taille de l'État.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Est-ce que ça veut dire, M. le ministre, que, quand on va reprendre le pouvoir, on va se rendre compte qu'il y a des trous quelque part? Ha, ha, ha!

M. Legault: Non, pas du tout! Pas du tout, Mme la Présidente. Ce que vous allez vous rendre compte, c'est que c'est beau de prôner la réduction de la taille de l'État, mais, quand on n'a pas de courage, ça ne marche pas, ça. Puis il y en a, des efforts qu'on a déjà faits. Donc, dans ce dossier, la méthode courageuse du Parti québécois, c'est dire: 17 plus 13, ça donne 21, et c'est ça, l'efficacité, puis c'est ça, de gérer de façon rigoureuse.

Donc, Mme la Présidente, non seulement 17 plus 13, ça donne 21, donc des coûts plus bas, mais, en plus, ce qu'on me dit, c'est qu'avec les nouvelles technologies on va avoir des meilleurs temps-réponse, incluant au Saguenay—Lac-Saint-Jean, avec les nouvelles technologies.

Vous savez, Mme la Présidente, dans une autre vie, j'étais président d'Air Transat, une compagnie aérienne, puis on avait des systèmes d'optimisation. Et ce n'est pas simple, l'optimisation — nous autres, c'était pour des avions, là, mais ça peut être pour des ambulances, ça peut être pour n'importe quelle forme de transport — et de dire qu'à partir d'un moment où on a une certaine flotte de véhicules et on a des demandes qui viennent d'un petit peu partout, et là il faut prioriser, optimiser... Avant, on faisait ça à la mitaine. Il y a 10 ans, 20 ans, 30 ans, on faisait ça à la main, là, puis il y a des gens qui prenaient des expériences spéciales en disant: Il est bon, lui, il va savoir où mettre les ambulances; puis, quand il y a un appel dans tel rang ou dans tel chemin, il va savoir quelle ambulance envoyer pour que ce soit optimal, l'utilisation des ambulances.

Ça ne se fait plus à la mitaine, Mme la Présidente, ça se fait avec des systèmes, des technologies très raffinées qui coûtent plusieurs centaines de milliers de dollars, des millions de dollars. Sauf que, quand on veut gérer à la façon péquiste puis on veut que 17 plus 13, ça donne 21, il faut être capable de se dire: il faut amortir ces équipements-là qui coûtent très cher sur une masse critique suffisante.

Et je suis surpris parce que le député de Nelligan, ce matin, nous dit: La commission Dicaire a dit qu'elle n'était pas d'accord avec le projet de loi. D'abord, il est un petit peu un retard, il y avait une lettre du mois de mai 2002. S'il leur avait parlé dans les

dernières semaines, il aurait su qu'ils sont maintenant d'accord avec les modifications, mais il ne leur a pas parlé depuis le mois de mai. Donc, il dit qu'il aurait voulu travailler tout l'été mais, de toute évidence, il n'a pas travaillé fort cet été puisqu'il n'avait pas les nouvelles trop, trop récentes de qu'est-ce qui se passe avec les membres de la commission Dicaire.

Mme la Présidente, la commission Dicaire, les gens de la commission Dicaire ont fait consensus en disant: Il faut être courageux. Il faut être courageux parce que 17 plus 13, ça donne 21, et il faut être capable d'avoir six à huit centres de coordination au Québec pour être capable d'avoir une utilisation optimale des ressources financières et, deuxièmement, être capable d'amortir sur une masse critique suffisante d'appels par année les investissements importants qu'il faut faire en technologies. Juste l'installation à Québec, on vient, au mois de septembre, d'ajouter 600 000 \$, donc c'est beaucoup d'argent. Donc, il ne faut pas dédoubler ces investissements-là.

Et, Mme la Présidente, je ne prétends pas être un expert en technologies, donc c'est pour ça... Puis tantôt, la députée de Jonquière nous disait: Je ne suis pas une experte en technologies, le député de Nelligan aussi, on n'est pas des experts, donc il faut se fier à des experts. Or, la commission Dicaire a consulté des experts. Il y avait sur la commission Dicaire des représentants des ambulanciers, des représentants aussi qui ont été consultés qui sont experts en technologies. Ces experts-là nous disent: Si on veut que ça marche avec le meilleur temps de réponse puis le meilleur coût unitaire, il faut regrouper les régions, mais ça prend du courage pour faire ça.

Mais il faut dire toute la vérité à la population. Il ne faut pas juste leur dire la moitié de l'information puis de leur dire: Regardez, là, il y a sept ou 13 jobs qui vont quitter la région, il faut aussi leur dire qu'au bout de la ligne 17 plus 13, ça donne 21, puis on va faire des économies comme contribuables québécois. Il faut leur dire aussi que le temps de réponse va être plus bas, et il ne faut surtout pas, puis je sais que la députée de Jonquière se choquait ce matin mais, je m'excuse, je persiste et je signe: Il y a des personnes, entre autres à Chicoutimi, entre autres à Roberval, qui ont visité des centres de personnes âgées, Mme la Présidente, avec une pétition en leur disant: Regardez, si vous ne signez pas la pétition, là, les ambulances vont quitter le Saguenay—Lac-Saint-Jean. C'est effrayant!

Ça me fait penser, vous rappelez, dans le temps où on menaçait de perdre ses pensions si on votait oui au référendum. Ça n'a pas de bon sens! À un moment donné, il faut être capable de dire toute l'information à la population. Ce n'est pas vrai qu'on peut rire du monde comme ça puis de ne pas prendre au sérieux les gens du Saguenay—Lac-Saint-Jean. Les gens du Saguenay—Lac-Saint-Jean, ils ont le droit de savoir toute la vérité. Pas la moitié de la vérité, toute la vérité. Et je pense que si on leur dit... Je suis content de voir que l'opposition nous disait ce matin qu'elle déplore, je pense, en tout cas, c'est ce que j'ai pu comprendre, déplore cette façon de faire. Donc, j'espère qu'ils vont rappeler à l'ordre ces personnes qui font le tour des résidences pour personnes âgées avec des pétitions dans leurs mains.

● (16 h 30) ●

Donc, Mme la Présidente, je pense que, oui, il faut avoir du courage quand on gère les finances publiques, et, de toute évidence, l'opposition n'en a pas, de courage.

Et, Mme la Présidente, je terminerais en disant: Il faut aussi, quand on regarde un projet de loi, qu'on regarde le contenu de ce projet de loi là. Il n'est pas question, dans ce projet de loi, de commencer à dire: Telle région devrait être fusionnée avec telle autre région. Je n'ai rien vu comme ça dans le projet de loi. On n'a pas dit dans le projet de loi: Le Saguenay—Lac-Saint-Jean doit être fusionné avec Québec. Ça a été annoncé par mon prédécesseur à l'automne dernier, quelle région serait fusionnée avec quelle région. Donc, je comprends, là, que l'opposition aimerait ça recevoir encore du monde puis de passer du temps à écouter du monde, puis à essayer d'amener des gens qui viendraient nous dire: C'est effrayant comment que le gouvernement du Parti québécois nous fait de la misère. Mais le gouvernement du Parti québécois, il prend ses responsabilités, il gère avec courage, puis, moi, je souhaite qu'on passe à l'étude article par article et qu'on avance pour avoir la mise en place le plus tôt possible de ce nouveau système de services préhospitaliers au Québec, qui va nous permettre justement de sauver des vies.

Et je terminerais là-dessus, Mme la Présidente, une autre affaire que je trouve inqualifiable, c'est ce que disait la députée de Jonquière tantôt, de laisser sous-entendre — on a tous bien compris — laisser sous-entendre qu'à cause de cette décision-là il y aurait eu des morts. Hein, ça aussi, deux morts! C'est effrayant, dire ça. C'est effrayant de dire que, à cause d'un problème avec le centre de coordination... C'est ça qu'elle a dit ce matin.

Une voix: ...

M. Legault: Bien oui, bien oui.

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

M. Williams: Oui. Le ministre n'a pas le droit de dire des choses qui ne sont pas vraies, accuser la députée de quelque chose qu'elle n'a pas dit. Je m'excuse, j'espère que vous allez appeler à l'ordre le ministre.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, je me...

M. Paquin: ...

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Pardon?

M. Paquin: Sur la question de règlement. Après qu'un membre de la commission a terminé de faire son exposé, un membre peut demander à redresser, s'il y a eu un tort. Donc, s'il y a lieu, de se pourvoir de ça, il y a lieu d'abord de laisser le ministre terminer son intervention.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Vous avez raison. Vous avez raison, M. le député de Saint-Jean.

Pour le moment... Alors, M. le député de Nelligan, vous pourriez poser votre question tout à l'heure.

M. Legault: Mme la Présidente, bon, je suis content. La députée de Jonquière nous dit: Je n'ai pas dit qu'il y avait mort d'homme. J'ai bien hâte de faire ressortir les galées pour voir exactement ce qu'elle a dit parce que j'ai bien entendu le mot «mort d'homme» ce matin. Puis elle l'a répété tantôt, qu'il y avait deux cas, puis elle nous a dit: C'est parce que les ondes ne passaient pas. Les ondes ne passaient pas, puis l'ambulance n'est pas arrivée à temps, puis la personne est morte. C'est effrayant, dire ça. C'est faux. Faux, faux, faux. C'est inqualifiable de dire ça. Un moment donné, il faut arrêter de dire n'importe quoi, Mme la Présidente.

Mme la Présidente, ce qui est arrivé dans les cas qui sont référés par... auxquels réfère la députée de Jonquière, ça n'a aucun rapport avec le centre de communication, aucun rapport avec le centre de communication. Et, Mme la Présidente, les gens qui ont mis en place ce centre de communication ont agi avec professionnalisme, ont mis en place un système de transition. Oui, c'est vrai que les ambulances, pendant un certain temps, on leur a demandé d'avoir comme un équipement en double pour dire: Bien, j'essaie un nouvel équipement, si jamais il ne marche pas, j'en ai un deuxième.

Donc, c'est vrai que, pendant un certain temps, on a deux équipements, c'est comme ça qu'on fait une transition d'une façon rigoureuse. Il y a un comité de suivi, il y a des tests qui avaient été faits avant le 24 septembre. Et, Mme la Présidente, depuis plus de trois ans, la centrale de Québec dessert tout le parc des Laurentides, dessert Portneuf, dessert Charlevoix jusqu'à Baie-Sainte-Catherine. Donc, d'aller dire parce qu'ils sont loin de Québec, ils ne sont pas capables de faire la job, puis il y a mort d'homme, c'est effrayant, dire ça. C'est inqualifiable, dire ça. Il faut arrêter de faire de la politique comme ça. C'est pour ça que la population n'a plus confiance dans ses politiciens. C'est ça qui est le problème, Mme la Présidente. Et, moi, je trouve ça drôle qu'une nouvelle députée, comme la députée de Jonquière, arrive avec des propos comme ça. Ça n'a pas de bon sens, puis je commence à comprendre la population à entendre des affirmations comme ça...

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

M. Williams: Ça, ça peut... 212, pour la députée plus tard. Mais, 35, le ministre n'a pas le droit de faire ça. Il n'a pas droit de dire les choses comme il est en train de dire. On peut suspendre d'avoir sorti la galée, qu'est-ce que nous avons dit aujourd'hui. Il n'a pas le droit de faire ça.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, M. le ministre, je vous demanderais d'être, s'il vous plaît, d'être...

M. Legault: Mme la Présidente, je continue à dire que c'est inqualifiable, ce qu'elle a dit, la députée de Jonquière. Et, écoutez, il y a un comité de suivi qui est en place pour s'assurer que tout se passe bien. Oui. Non

seulement ça va coûter moins cher de regrouper les centres, mais ça va donner un meilleur service et un meilleur temps de réponse.

Et arrêtons de dire n'importe quoi à la population puis arrêtons de perdre le temps de tout le monde qui est ici aujourd'hui à essayer de continuer à faire des consultations pour consulter et puis passons à l'étude du projet de loi article par article pour qu'on puisse mettre en place des vraies mesures le plus rapidement possible. Merci, Mme la Présidente. C'est pour ça que je vais voter contre cette motion.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, Mme la députée de Jonquière, en vertu de 212.

Mme Gauthier: 212, s'il vous plaît, Mme la Présidente. Ce que j'ai dit ce matin — et peut-être que si le ministre entendait, écoutait les gens, ça irait peut-être mieux dans le système de la santé — ce que j'ai dit ce matin, c'est que j'ai fait référence à un cas, effectivement, où on avait pris 12 minutes, Mme la Présidente, pour intervenir; c'était un cas d'arrêt cardiaque.

Ce que j'ai dit, il y a eu mort d'homme. Je n'ai jamais relié le fait qu'il y a eu mort d'homme...

Une voix: ...

Mme Gauthier: Non, non, non, je n'ai jamais relié... Et j'ai pris la peine de le dire: Je ne sais pas, Mme la Présidente, si effectivement la personne était morte au moment de l'appel ou si c'est à cause du délai d'intervention qu'elle est morte. J'ai pris la peine de le préciser.

Il a la mauvaise habitude, Mme la Présidente, de façon délibérée, de déformer les propos ou de faire comme s'il avait mal entendu. Moi, j'appelle ça, Mme la Présidente, de la malhonnêteté intellectuelle et je trouve que c'est une injure à cet établissement de faire comme il fait, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, écoutez, on ne peut pas imputer de motifs, bien sûr, non plus à qui que ce soit. Alors, ceci étant terminé, maintenant je pense que la mise au point a été faite. Est-ce qu'il y a d'autres intervenants au niveau de la motion?

Mise aux voix

Est-ce que la motion, telle que présentée par la députée de Jonquière, est adoptée?

Des voix: ...

Une voix: On demande le vote.

M. Williams: Vote nominal.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Vote nominal. Mme la secrétaire.

La Secrétaire: Alors, Mme Gauthier (Jonquière)?

Mme Gauthier: En faveur.

La Secrétaire: M. Williams (Nelligan)?

M. Williams: Pour.

La Secrétaire: M. Legault (Rousseau)?

M. Legault: Contre.

La Secrétaire: M. Laprise (Roberval)?

M. Laprise: Contre la motion.

La Secrétaire: Contre? O.K. Mme Blanchet (Crémazie)?

Mme Blanchet: Contre.

La Secrétaire: M. Labbé (Masson)?

M. Labbé: Contre.

La Secrétaire: M. St-André (L'Assomption)?

M. St-André: Contre.

La Secrétaire: M. Paquin (Saint-Jean)?

M. Paquin: Contre.

La Secrétaire: M. Duguay (Duplessis)?

M. Duguay: Contre.

La Secrétaire: Mme la Présidente?

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Abs-tention.

Alors, la motion est rejetée.

Étude détaillée

Est-ce qu'il y a d'autres motions préliminaires? N'ayant pas d'autre motion préliminaire, nous allons immédiatement procéder à l'étude détaillée du projet de loi article par article.

Organisation des services préhospitaliers d'urgence

Objet

Article 1, M. le ministre.

M. Legault: Mme la Présidente, si on commence avec l'article 1, l'article définit au départ l'objet de la loi, c'est-à-dire de mettre en place le nouveau modèle d'organisation des services préhospitaliers d'urgence au Québec.

Cet article aussi précise que cette loi identifie les services à mettre en place, les différents acteurs aussi de cette organisation, ainsi que les rôles, les responsabilités de ces derniers, tant au niveau national, régional que local.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): M. le député de Nelligan, est-ce que vous avez d'autres

propos sur cet article, des explications? M. le député de Nelligan.

M. Williams: Merci, Mme la Présidente. Un bref commentaire avant. Je ne commence pas de débat mais je trouve dommage l'attitude du ministre... Et assurez-vous que le plus tôt que le procès-verbal va sortir de la commission des affaires sociales de ce matin, je vais envoyer personnellement qu'est-ce que mon collègue a dit, et j'espère qu'au début de l'étude, le 20 novembre, il va dire ses excuses à elle parce que c'était bel et bien déformer qu'est-ce que Mme la députée de Jonquière a dit. J'étais ici, j'écoutais. Peut-être le ministre, la prochaine fois, va écouter aussi.

Il me semble de plaider deux motions, Mme la Présidente, entendre deux groupes spécifiques dans deux régions différentes, il me semble que ce n'est pas une exagération. Je sais que le ministre trouve ça pas important, d'écouter la population. Nous, on pense que c'est très important. Sur l'article 1. Je vois...

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

M. Williams: Je vois que quelques de mes collègues de Montréal sont pressés aujourd'hui, peut-être que c'est à cause de jeudi soir. Vous êtes bienvenus de rester ici. Demain, j'ai une interpellation aussi, ici, demain. Avec ça, tout le monde bienvenus.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): On est ici jusqu'à 18 heures, M. le député de Nelligan.

● (16 h 40) ●

M. Williams: Oui. Le premier article parle de: «La présente loi vise à ce que soit apportée, en tout temps, aux personnes faisant appel aux services préhospitaliers d'urgence une réponse appropriée...»

Selon le ministre, le ministre, c'est quoi, une réponse appropriée et comment vous allez juger ça? Comment vous allez évaluer une réponse appropriée? Je vais demander, pour cet article, plusieurs questions de clarification parce que vous allez avoir ces mots qui répètent souvent dans le projet de loi. Et je voudrais assurer qu'on comprenne bien le sens de chaque mot dans le premier article.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): M. le ministre. Que voulez dire par «réponse appropriée» dans le projet de loi, le premier article du projet de loi? C'est la question posée par le député de Nelligan.

M. Legault: Oui, Mme la Présidente, comme on l'a vu dans les discussions qu'on a eues au printemps dernier sur la chaîne d'interventions préhospitalières, il y a une chaîne qui s'applique complètement ou en partie, selon les situations.

Donc, on a les premiers intervenants, le centre d'urgence 9-1-1, le centre de communication santé, les services de premiers répondants, les services ambulanciers et, finalement, l'établissement qui reçoit le patient. Donc, quand on dit une «réponse appropriée», bien c'est justement d'être capable de mettre en branle cette chaîne d'interventions complètement ou en partie, selon la situation, d'une façon efficace et de qualité, avec une

intervention de qualité pour être capable de réduire la mortalité ou la morbidité.

Donc, si on pense que c'est nécessaire de faire intervenir par exemple un premier répondant ou des services ambulanciers, bien, il faut donner une réponse appropriée qui est efficiente et de qualité.

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

M. Williams: Oui. Une réponse appropriée... Est-ce que le ministre, quand il parle de caractère d'efficience... Je voudrais mieux comprendre parce qu'une fois la loi est adoptée, on espère, nous allons continuer une évaluation chaque année. Est-ce que c'est efficace? Lui-même a parlé qu'il veut sauver le temps. Je pense qu'il n'y a personne autour de la table qui ne veut pas sauver le temps, le temps de réponse d'une ambulance.

Je voudrais comprendre. Selon lui, c'est quoi, la situation actuelle, au moment qu'on parle? C'est quoi, le temps de réponse global? Et il peut commencer la réponse aujourd'hui et peut-être donner le reste plus tard.

Quand on parle les mots «efficiente» et «qualité», et toujours — je vais continuer ma question. Mme la Présidente — avec une réduction de la mortalité et la morbidité, je voudrais comprendre. C'est quoi, la situation, maintenant?

Selon lui, la réponse appropriée sur l'efficacité, sur la qualité, sur la mortalité et sur la morbidité. Je pense, il me semble qu'on peut... Le ministre, vu qu'on entre dans la viande, c'est ça que je voudrais faire tout de suite. Est-ce qu'il peut déposer les études? Parce qu'effectivement l'information qu'on trouve dans le rapport Dicaire était factuelle et intéressante à l'époque, mais c'était un bon bout de temps depuis... le rapport Dicaire a été déposé.

Je voudrais avoir les chiffres sur le système d'évaluation sur la qualité au moment qu'on parle, le taux de mortalité, le taux de morbidité. Je voudrais bel et bien comprendre la situation actuelle. Et il me semble, M. le ministre, ça va être utile pour tout le monde. Une fois que la loi est passée, on peut utiliser ça comme barème, le «benchmarking», parce que c'est ça qu'on veut avoir. Une fois qu'on commence un nouveau système, on veut faire une évaluation, on veut mieux évaluer c'est quoi, le meilleur système pour répondre à la population québécoise.

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

M. Legault: Oui. Mme la Présidente, je pense qu'un des objectifs qui est visé justement par la création des centres de communication, c'est d'être capable de mieux évaluer.

Actuellement, à part des endroits où il y a déjà des centres de communication, il n'y a pas d'évaluation détaillée qui est faite selon les différentes priorités, parce qu'il faut aussi tenir compte des cas qui sont plus ou moins prioritaires. Et il y a certains cas où on peut se dire: Bon. Le temps de réponse doit être en tout temps en bas de 9 minutes. Dans des cas moins prioritaires, ça

peut être un peu plus long. Mais il y a évidemment beaucoup de facteurs qui influencent le temps de réponse qui est visé, entre autres la grandeur de la région qui est couverte. Et je pense que, oui, pour les endroits où il y a des centres de communication, on a des données et, heureusement, avec la création des centres de communication, de six à huit centres de communication au Québec, on pourra dans l'avenir avoir un meilleur suivi, une meilleure évaluation, justement, de l'efficience de nos actions. Mais, pour l'instant, bien, on en a, mais seulement dans les centres qui sont déjà existants.

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

M. Williams: Est-ce que le ministre peut déposer, pour le bénéfice de tous les membres de la commission, ces chiffres-là? Et est-ce que le ministre peut expliquer à nous la différence entre les régions, quel type d'information est-ce qu'il y a sur le temps de réponse, la qualité, dans les autres régions? Parce que je prends comme acquis que ce n'est pas parce qu'il n'a aucune information dans les autres régions. Et je voudrais mieux comprendre la quantité et la qualité d'information dans un centre communication santé existant aujourd'hui même, quel type d'information avez-vous et, dans les autres régions, c'est quoi, la différence. Parce que, selon votre réponse, il y a toute une différence d'information, et je voudrais mieux comprendre la différence entre les régions avec un centre communication et une région sans un centre communication.

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

M. Legault: Oui. D'abord, Mme la Présidente, je veux dire qu'on doit être très fier de nos temps-réponse. Selon les experts consultés, on doit être un des États dans le monde qui a les temps-réponse les plus bas; donc, je pense qu'on peut être fier de ce qui existe déjà.

Maintenant, pour ce qui est de déposer des renseignements, oui, ce sera possible de le faire. On va essayer de donner une liste, là, je sais qu'il y a de nombreux, nombreux rapports qui existent, par municipalité, par région, on va essayer de trouver une façon, là, efficiente, justement, de déposer ces rapports pour que ce soit utile aux membres de la commission. Donc, on fera ce dépôt.

M. Williams: Merci, parce qu'il me semble que ça va nous aider beaucoup, une fois qu'on recommence ça. La même chose... et je n'insiste pas aujourd'hui que le ministre dépose tout ça, mais tous les taux de mortalité et morbidité, si vous avez ça aujourd'hui. Encore une fois, M. le ministre, il me semble que 96 a comme but de réduire ça. Je suis pour ça, et je pense, encore une fois, qu'il n'y a pas une personne autour de la table qui est contre cet objectif. Mais je voudrais savoir comment. Et, deux, c'est quoi, le niveau, maintenant, au moment qu'on parle, sur les taux de mortalité et morbidité? Et, encore une fois, je voudrais savoir pas

juste les chiffres tellement au niveau québécois ou juste régional, si le ministère peut nous donner.

Et je voudrais clarifier que, habituellement, j'ai les très bonnes réponses factuelles des fonctionnaires du ministère. Mais, quand ils essaient de me convaincre que 17 plus 13 fait 21, j'ai de la misère encore. Mais, habituellement, nous avons de très, très bonnes informations. Et c'est pourquoi je voudrais profiter, et le ministre me connaît, j'utilise une commission parlementaire comme un instrument de pédagogie aussi. Il me semble qu'on peut mettre devant la population l'information qui dit: Voilà qu'est-ce qui se passe, maintenant, le taux de mortalité est le suivant dans chaque région, pour les types de cas, le taux de morbidité aussi, et, un an plus tard, on peut faire une évaluation: est-ce que ça marche ou ça ne marche pas. Est-ce que le ministre peut au moins expliquer ça ou engager de... et même déposer ça avant la prochaine session?

M. Legault: Oui.

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

M. Legault: Oui, Mme la Présidente. D'abord, c'est très difficile, de faire une association entre les taux de réponse et les impacts sur la mortalité et la morbidité. On a certaines données, entre autres, pour les cas de traumatologie puis les arrêts cardiaques. On pourrait peut-être regarder, là, ce qu'on peut fournir comme données sur ces aspects. Donc, ce sera possible de le faire, là, le plus rapidement possible, selon les informations qu'on a, évidemment.

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

• (16 h 50) •

M. Williams: Merci. J'accepte ça. Et, entre-temps, si le ministre peut fournir toutes les autres informations pertinentes qu'il pense que ça va être utile d'avancer le débat, ça va être fort apprécié par l'opposition officielle. Et je suis d'accord avec lui parce que, moi-même, je sais que le bout de l'île, l'Ouest-de-l'île de Montréal, ça intéresse le ministre beaucoup. Mon comté... il passe le temps assez souvent dans Sainte-Anne-de-Bellevue, pour des raisons... pas de me voir, je pense, là, mais de voir d'autres proches de lui. Il sait que le temps de réponse, chez nous, c'est plus lent qu'au centre-ville. Urgence-Santé travaille sur ça, et j'ai un comité local, avec les maires ou maintenant les présidents des arrondissements, qui travaille avec Urgences-santé d'améliorer le temps de réponse. Et c'est compliqué. C'est difficile d'attacher un geste avec comment on peut sauver une vie, je comprends. Et aussi j'ai pris deux ans de juste avoir les bons chiffres qu'on peut commencer, comparer les oranges avec les oranges, le mois de juin avec le mois de juin et pas avec janvier, parce qu'il peut y avoir une tempête, etc.

Je sais, c'est compliqué. Mais si on veut faire ça comme il faut, je voudrais utiliser la commission des affaires sociales pendant le débat de 96 comme le départ, hein. On peut avoir toute l'information publique sur les choses, un peu... Je sais que les administrateurs

sont souvent mal à l'aise avec le dépôt de l'information des listes d'attente ou le temps de réponse, mais ça avance le débat. Quand nous avons les listes d'attente dans les urgences, on peut mieux comprendre la situation. On peut dire beaucoup de choses sur Urgences-santé, mais une chose que c'est assez utile, c'est un établissement, une instance parapublique, et quand on demande l'information, ils sortent l'information. De temps en temps, on doit demander quelques fois, mais ça sort. Le reste de Québec, souvent c'est le secteur privé qui gère le système des services préhospitaliers d'urgence et c'est, de temps en temps, plus difficile d'avoir l'information. C'est pourquoi je pense, ça va être très important de sortir cette information avant on peut vraiment procéder dans toutes les discussions.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, j'ai compris que...

M. Legault: Oui, Mme la Présidente. Donc, on fournira les données, là, qui sont possibles d'être fournies. Juste peut-être mentionner un point. C'est un des objectifs qui est visé par la création des centres de communication, d'être capable justement de faire un meilleur suivi, une meilleure évaluation des résultats. Je suis un grand partisan de la reddition de comptes sur les résultats et je pense que, grâce à la création de ces centres de communication...

Je comprends, là, que les 16 régions du Québec auraient souhaité avoir chacune leur centre de communication, mais ça aurait coûté beaucoup plus cher et ça aurait été beaucoup moins efficace. Et je pense que ça vaut la peine de faire certains compromis parfois pour nous amener justement à être capable d'avoir des outils qui vont nous permettre justement, en se comparant, de pouvoir s'améliorer. Donc, je pense que le fait qu'on soit capable à l'avenir d'accumuler encore plus d'information sur les résultats, que ce soient les temps réponse, les impacts sur la mortalité ou la morbidité, je pense que ça va nous aider à améliorer les endroits où c'est moins efficace.

Donc, je pense que c'est un autre des avantages du regroupement des centres de communication. Et je souhaite que le député de Nelligan, d'ici la fin de la commission, se rallie à nous pour dire que, lui aussi, pour une fois, va faire preuve de courage et va accepter les recommandations de la commission Dicaire pour dire qu'on doit effectivement regrouper les centres de communication au Québec.

M. Williams: Mme la Présidente, oui, il me semble que peut-être le ministre rallie aussi avec le gros bon sens, avec 60 amendements déposés aujourd'hui. Et j'espère que j'ai bonne chance de lire. J'espère que ça répond à la population. Et, comme j'ai mentionné, c'est ça que je souhaite aussi, et je vais continuer de pousser le gouvernement de répondre à mes questions d'assurer que nous avons l'information possible pour avancer la cause.

Une petite information, Mme la Présidente. Laisse-moi sortir la galée de la commission des affaires sociales, jeudi, le 31 octobre, à peu près un peu après 11 heures. Mme la députée de Jonquière a dit le suivant,

Mme la Présidente: «Je vous ferai aussi la démonstration, Mme la Présidente, qu'il y a même une mort d'homme. Mme la Présidente, un jeune homme qui effectivement avait un problème cardiaque, et on a mis 20 minutes avant de faire l'intervention. Mme la Présidente, l'histoire ne nous dit pas — pause — je n'ai pas vu le rapport du coroner encore qui nous dit si c'est l'intervention qui était trop lente ou encore, de toute façon, il était décédé sur-le-champ lorsqu'il a fait 9-1-1.»

Avec ça, la députée a bel et bien dit les choses correctement. Et j'espère et j'accepte que, si le ministre... je ne dépose pas mais je donne ça personnellement à lui. Et la prochaine fois qu'il est avec la députée, j'espère qu'il va dire ses excuses.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, est-ce qu'il y a d'autres commentaires sur l'article 1?

M. Williams: Oui.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, à vous la parole.

M. Williams: Oui. Encore une fois, c'est un article qui commence. Il y a beaucoup de choses beaucoup plus précises. Mais c'est intéressant quand j'ai vu, au deuxième alinéa, le ministre écrit: «Elle identifie les services à mettre en place, les différents acteurs de cette organisation et précise les droits, rôles et responsabilités de ces derniers.»

Je voudrais mieux comprendre où est le chapitre des droits tels que mentionné dans l'article 1? C'est bel et bien votre exercice d'essayer d'expliquer les rôles et les responsabilités. On peut avoir les différentes opinions est-ce que c'est bel et bien fait ou non, mais, question droits, il me semble que peut-être c'était un... J'attends le ministre sur ça. Il me semble que je n'ai aucun problème avec les rôles et responsabilités mais, «droits», il me semble qu'il y a un contexte légal, et je voudrais juste entendre le ministre sur ça.

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

M. Legault: Oui. Mme la Présidente, les gens qui ont écrit la loi me disent qu'on a la réponse à la question dans le premier paragraphe. C'est-à-dire que les droits des citoyens c'est d'avoir une réponse appropriée, efficiente et de qualité ayant pour but la réduction de la mortalité et de la morbidité à l'égard des personnes en détresse.»

Donc, on aurait la réponse à ces droits dans le premier paragraphe plus... tous les droits de recours qui sont prévus un peu plus loin dans la loi.

(Consultation)

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, ça va, M. le député de Nelligan?

M. Williams: Oui. Avec ça, nous sommes en train d'établir et c'est pourquoi le premier paragraphe, c'est important — je ne veux que vous dormiez, M. le ministre, là, merci.

C'est pourquoi j'ai précisé — et on peut quand même appeler le vote sur ça — mais les mots «une réponse appropriée, efficiente et de qualité» sont les mots très importants. Le ministre a juste décrit ça comme un droit des personnes. Si on passe la loi n° 96, ça va être le droit d'avoir «une réponse appropriée, efficiente et de qualité». Il me semble qu'on doit, avant qu'on termine le projet de loi n° 96, avoir identifié clairement qu'est-ce que ça veut dire quand on dit que vous avez le droit d'une réponse appropriée. Je suis d'accord avec ça.

Vous avez le droit d'une réponse de qualité. Je pense que tout le monde sont d'accord avec ça. Efficience. Mais qu'est-ce que ça veut dire, en réalité, quand on dit que c'est un droit? Il me semble que nous avons une obligation... si nous avons dit que c'est un droit, même avec un droit de recours, tel que le ministre l'a mentionné, on doit encadrer ces notions écrites dans l'article 1 correctement parce que, sans ça, ce n'est pas vraiment un droit où... ce n'est pas un droit où c'est clair et c'est plus... qu'un droit.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Est-ce que vous proposez quelque chose, monsieur... Non?

M. Williams: C'est un échange, je ne veux pas prolonger.

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

M. Legault: Oui, Mme la Présidente, je pense que... Les juristes me le disent, là, qu'on retrouve des droits un peu partout dans la loi, que ce soit droit d'appel où les champs de pratique, par exemple, les droits concernant les champs de pratique des ambulanciers. Donc, il y a des droits des différents acteurs qui se retrouvent un petit peu partout dans la loi mais pas à un endroit précis.

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

M. Williams: Merci, madame... Et juste... comme la notion de qualité... encore une fois, j'essaie de saisir le sens de l'article 1, parce que nous sommes en train de dire que vous avez le droit d'une intervention de qualité. Mais, s'il n'y a aucun encadrement de cette notion de qualité — et j'écoutais le ministre, il veut avoir ça, je pense que 125 députés veulent avoir ça — je voudrais juste mieux comprendre. Nous sommes en train de faire un exercice légal. Comment nous allons encadrer cette notion de qualité? Parce que, si vous avez un droit de qualité et si vous n'êtes pas satisfait de la qualité, je pense, on doit encadrer comme il faut avant, si on peut vraiment avoir un droit de recours parce que, sans ça... C'est un droit que d'être de bonne foi pas vraiment un droit légal avec le droit de recours, ou un droit de recours qui n'est pas vraiment clair. Parce que si je peux dire que... Comme exemple, est-ce qu'une intervention de qualité, c'est une réponse dans moins de huit minutes dans un centre urbain? Est-ce que c'est une réponse d'un premier intervenant dans moins, dans un centre rural, moins de 10 minutes?

● (17 heures) ●

Je sais, une question de qualité, ce n'est pas juste une question de réponse, mais voilà juste quelques questions. Je voudrais mieux comprendre comment nous allons quantifier, encadrer cette notion de qualité.

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

M. Legault: Oui. Mme la Présidente, je pense que, si on parle des personnes qui utilisent les services préhospitaliers, un article important, c'est l'article 17.

À l'article 17, on dit qu'«une personne qui requiert ou utilise les services préhospitaliers d'urgence requis ou fournis dans sa région peut formuler une plainte directement à la régie régionale concernée relativement à de tels services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir». Les dispositions, donc, de la loi s'appliquent au traitement de ces plaintes.

Donc, on peut voir, là, par exemple à l'article 17, qu'il y a un mécanisme qui est prévu pour faire une plainte, si les droits justement n'ont pas été respectés. Donc, encore là, si la personne juge, comme c'est prévu dans le premier paragraphe de l'article 1, qu'il n'y a pas eu une réponse appropriée, efficiente et de qualité.

Mais je ne pense pas qu'on puisse, Mme la Présidente, trancher au couteau en disant noir sur blanc, essayer de décrire toutes les situations. Je pense qu'il faut laisser quand même une part de jugement, étant donné qu'il y a des situations très différentes selon qu'on est par exemple dans une région rurale ou une région urbaine.

Donc, il faut quand même faire place un peu au jugement mais il y a quand même des droits qui sont prévus et des processus de plainte. Dans l'article 17, c'est concernant la personne qui utilise les services mais, par exemple à l'article 44, ça concerne les travailleurs. On dit: «Toute personne qui se croit victime d'une mesure — je lis le troisième paragraphe de l'article 44 — visée au deuxième alinéa peut exercer un recours devant la Commission des relations de travail instituée par le Code du travail. Les dispositions applicables à un recours relatif à l'exercice par un salarié d'un droit lui...résultant de ce Code s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires.»

Donc, vous voyez que maintenant, à l'article 44, on est dans les droits du premier répondant. Donc, etc., etc., Mme la Présidente, il y en a. Puis je pense qu'on aura le plaisir, lorsqu'on va parcourir ces articles, de pouvoir en discuter plus longuement.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): D'autres commentaires sur l'article 17?

M. Williams: Oui. Je pense, si le ministre est d'accord avec le sens d'imputabilité, «benchmarking», reddition de comptes et le mot «qualité», effectivement il y a un système de plaintes. Mais, si je ne suis pas satisfait, on appelle et, pour une raison ou l'autre, l'ambulance n'arrive pas avant x montant. Et, pour moi, c'est une question de qualité. Pour moi... Ou l'intervention n'est pas appropriée, du technicien, quand j'arrive.

J'ai voulu juste bien encadrer la notion de «qualité» qui est dans le premier article et dire: C'est ça que vous voulez? Vous voulez avoir une loi qui peut légalement

assurer la qualité. Il me semble que vous avez une obligation de définir ça, peut-être par règlement, peut-être dans les autres articles, mais ce n'est pas juste avec le droit de faire une plainte. Effectivement, je ne mets pas ça en doute... Mais j'arrive à la régie: J'ai une plainte.

Sur quelle mesure, sur quel système d'évaluation, sur quelle grille d'analyse est-ce que la régie ou vous, comme ministre ou le ministère, va juger de est-ce que j'ai eu raison ou non sur la notion de qualité? C'est vous qui a mis... Et je ne suis pas en désaccord avec cette notion dans l'article. Je ne demande pas de question de... Je n'ai pas, Mme la Présidente, un amendement de supprimer ce mot-là. Je pense que c'est important d'avoir le mot, mais il me semble que c'est aussi important d'encadrer la notion de «qualité».

Si le ministre dit: Plus tard, dans un autre article, nous allons encadrer la notion de «qualité», pas juste le droit de faire une plainte. On peut attendre. Mais je voudrais mieux comprendre, selon lui... C'est pas juste de bonne foi, là, qu'il veut avoir de la qualité. Comment nous allons légalement évaluer que nous avons une réponse appropriée, efficiente et de qualité?

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

M. Legault: Oui. Mme la Présidente, je ne pense pas que ce soit l'objectif dans une loi d'arriver avec des données, là, très précises sur, par exemple, le temps de réponse. Il y a plusieurs pays qui se sont penchés sur ce genre d'éléments là, là, entre autres, que devrait être un temps de réponse. Il y a eu de nombreux articles qui ont été écrits où on parle de huit minutes, de neuf minutes, mais, jusqu'à présent, il n'y a aucun État dans le monde qui a pris l'engagement de respecter un huit minutes, par exemple.

Je pense que, avec le projet de loi puis avec encore la création des centres de communication, on va pouvoir justement être capable de se donner des objectifs opérationnels, et c'est déjà prévu à l'article 3. On peut lire: «Le ministre de la Santé et des Services sociaux a la responsabilité de déterminer les grandes orientations en matière d'organisation [...]. Il propose et élabore des plans stratégiques et des politiques, définit les modes d'intervention [...] approuve des protocoles.» Et plus particulièrement — et je pense que c'est intéressant de regarder le 1^o — on dit:

«1^o il identifie les objectifs opérationnels et détermine les standards de qualité des services préhospitaliers d'urgence.»

D'abord, il faut comprendre, là, que l'objectif qui est visé par le projet de loi, c'est d'améliorer l'efficience et la qualité. Donc, ça veut dire que, à la limite, les objectifs qu'on pourrait se fixer aujourd'hui vont, je l'espère, être différents des objectifs qu'on va se fixer dans cinq ans, quand on va s'être amélioré. Donc, il ne faut pas geler les objectifs de façon trop précise dans une loi directement. Il faut laisser... Par contre, il faut prévoir que le ministre doive, par contre, fixer de façon régulière des objectifs opérationnels, des standards de qualité. Il faut comprendre aussi que...

Tantôt, je parlais de la technologie qui évolue. Elle peut évoluer. On peut penser que les méthodes utilisées aujourd'hui vont être bonifiées dans 10 ans, par

exemple. Donc, je pense qu'il faut prévoir, et c'est ce qu'on a fait dans le projet de loi, d'identifier des objectifs opérationnels, de déterminer des standards de qualité. Et, grâce à ce projet de loi, puis grâce, encore une fois, à la mise en place des centres de communication, on va pouvoir plus que jamais se comparer, s'améliorer, être capable de mieux suivre la performance de nos services préhospitaliers.

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

M. Duguay: Merci beaucoup, Mme la Présidente. Alors, moi, j'ai un peu de difficultés, Mme la Présidente, à suivre les observations du député de Nelligan, et la raison est fort simple — peut-être ça peut l'aider. Mais, quand on parle de l'article 1, ce sont les grands principes, donc les objectifs de la loi et, là, on parle de «réponse appropriée, efficiente et de qualité».

Alors, ce qui peut être de qualité pour le député de Nelligan peut être très différent de la mienne. Alors, c'est comme le seuil de tolérance, exemple: alors, à un moment donné, ici, à l'intérieur on a tous un seuil de tolérance différent. Et, en ce qui concerne la qualité des services qui nous seront donnés, est-ce que, quand on fait référence au temps — ça prend 10 minutes — moi, je peux m'accommoder d'un 15 minutes. Et, à ce moment-là, si ça a pris 10 minutes, bien, je n'interpellerai sûrement pas l'article 17 en disant que j'ai eu un mauvais service. Alors, c'est dans ce sens-là que, moi, je l'ai compris et c'est un peu dans ce sens-là que l'article a été écrit.

Alors, moi, à ce stage-ci, je m'accommode très bien de l'article 1 avec les objectifs dont on fait mention, et je considère que ça serait important qu'on aille voir l'ensemble des autres articles pour dire: Bien là est-ce qu'on a de la place à amender où à suggérer au ministre certaines suggestions?

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Merci, M. le député de Duplessis. Alors, il vous reste deux minutes, M. le député de... Ça va.

Est-ce que l'article 1 est adopté?

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Article 2.

M. Legault: Oui, Mme la Présidente, l'article 2 se lit de la façon suivante:

«2. Pour l'application de la présente loi, on entend par "régie régionale" et "établissement" une régie régionale et un établissement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ou, à moins que le contexte ne s'y oppose, un conseil régional et un établissement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris.»

Donc, je pense que c'est un article là qui est assez clair, qui vient préciser le champ d'application de la loi.

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

M. Williams: Oui. Est-ce que... Merci, Mme la Présidente. Après les autres changements plus tard dans le projet de loi, est-ce que «établissement» va inclure Urgences-santé après? Non. O.K.

M. Legault: Non.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Est-ce que l'article 2 est adopté?

Des voix: Adopté.

● (17 h 10) ●

M. Legault: Mme la Présidente, j'aurais une proposition à faire. Compte tenu du fait que, à compter de l'article 3, il y a plusieurs amendements, comme le disait tantôt le député de Nelligan, et compte tenu que les députés n'ont peut-être pas eu la chance de pouvoir prendre connaissance correctement des amendements, je suggère que, compte tenu aussi du fait que c'est l'Halloween ce soir puis il y en a peut-être, là, ceux qui ont des jeunes enfants, qui vont vouloir aller voir les bonbons qui vont avoir été ramassés par les enfants, je propose qu'on ajourne nos travaux puis qu'on revienne autour de la semaine du 20 novembre pour pouvoir poursuivre nos travaux, lorsque la commission qui se penche actuellement sur le projet de loi sur la lutte sur la pauvreté... puisse continuer ses travaux sur ce projet de loi n° 96.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Est-ce qu'il y a des membres qui s'y objectent?

M. Williams: C'est une très bonne idée. Et soyez prudents sur les routes.

La Présidente (Mme Gagnon-Tremblay): Alors, bonne Halloween! Bonne fin de semaine! Alors, j'ajourne les travaux à mardi 5 novembre, 9 h 30, pour un autre mandat, dans la salle Papineau. Merci.

(Fin de la séance à 17 h 11)