



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
des affaires sociales**

Le mardi 25 octobre 2005 — Vol. 38 N° 162

Étude détaillée du projet de loi n° 83 — Loi
modifiant la Loi sur les services de santé et les
services sociaux et d'autres dispositions législatives (9)

**Président de l'Assemblée nationale:
M. Michel Bissonnet**

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
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85
Québec, Qc
G1A 1A3

Téléphone: (418) 643-2754
Télécopieur: (418) 643-8826

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des affaires sociales

Le mardi 25 octobre 2005 — Vol. 38 N° 162

Table des matières

Étude détaillée	
Loi sur l'assurance maladie du Québec (suite)	1
Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (suite)	6
Dispositions transitoires et finales (suite)	6
Amendements à la version anglaise	10
Modifications de concordance (suite)	10
Amendements à la version anglaise (suite)	11
Document déposé	14
Discussion par sujets (suite)	
La qualité des services	15
Étude détaillée	
Loi sur les services de santé et les services sociaux	
Objet de la loi et droits des usagers	
Droits des usagers	
Dossier de l'utilisateur (suite)	20
Plaintes des usagers	20

Intervenants

M. Russell Copeman, président
M. Jean-Pierre Paquin, président suppléant

M. Philippe Couillard
M. Jean-Pierre Charbonneau
M. Camil Bouchard
Mme Solange Charest
Mme Sylvie Roy
Mme Noëlla Champagne

Le mardi 25 octobre 2005 — Vol. 38 N° 162

Étude détaillée sur le projet de loi n° 83 — Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives (9)

(Dix heures trente-sept minutes)

Le Président (M. Copeman): À l'ordre, s'il vous plaît! À l'ordre, chers collègues! Ayant constaté le quorum, je déclare ouverte cette séance de la Commission des affaires sociales. Je vous rappelle que nous sommes réunis afin de poursuivre l'étude détaillée du projet de loi n° 83, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux, Bill 83, An Act to amend the Act respecting health services and social services and other legislative provisions.

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

La Secrétaire: Oui, M. le Président.

Une voix: ...un léger accent, M. le Président...

Le Président (M. Copeman): Ça arrive parfois, M. le député, en effet.

La Secrétaire: M. St-André (L'Assomption) va être remplacé par M. Charbonneau (Borduas).

Le Président (M. Copeman): C'est ça qu'on craignait, oui.

Une voix: C'est ça qu'on craignait. Ha, ha, ha!

Le Président (M. Copeman): Je vous rappelle que l'utilisation des téléphones cellulaires est interdite dans la salle et, en conséquence, je suis convaincu également que tous ces appareils et appareils semblables ont été mis hors tension déjà. Nous sommes à l'article 246 du projet de loi, toujours dans le bloc de l'informatisation et la circulation de l'information clinique, si ma mémoire est bonne. Bien, bref, ce n'est pas tout à fait exact, parce que Mme la secrétaire me l'a déjà dit. Alors, il n'en est rien de ma mémoire mais plutôt des instructions, des informations de la secrétaire.

M. Charbonneau: Votre honnêteté vous honore, M. le Président.

Étude détaillée

Loi sur l'assurance maladie du Québec (suite)

Le Président (M. Copeman): Merci. Nous avons déjà terminé la discussion sur les articles 2.0.1 et 2.0.2. D'ailleurs, nous avons déjà adopté un amendement qui touchait ces deux paragraphes. Alors, on poursuit sur 246, et en particulier, évidemment, la discussion se situe autour de l'article 2.0.3. Et je devine qu'il y a même un projet d'amendement pour l'article 2.0.3. Alors, M. le ministre de la Santé et des Services sociaux, la parole est à vous.

M. Couillard: Merci, M. le Président. Vous avez bien deviné. Effectivement, le 2.0.3 a deux alinéas. Le premier alinéa est remplacé sur le texte d'amendement. Quand on arrivera au deuxième alinéa, nous circulerons, nous transmettrons une feuille qui nous aide à suivre. Le député de Borduas a apprécié, l'autre jour, le format où on indique sur le texte du projet de loi les changements. On pourra d'ailleurs le transmettre maintenant. Comme ça, on l'aura en main lorsqu'on commencera...

M. Bouchard (Vachon): Profitez-en pendant que tes vœux sont exaucés.

M. Couillard: Pendant que quoi?

M. Bouchard (Vachon): Ses vœux sont exaucés.

M. Couillard: Oui. Je suis très ouvert, moi, à exaucer les vœux du député de Borduas. Pas de problème.

Le Président (M. Copeman): Voulez-vous poursuivre, M. le ministre? Allez-y.

● (10 h 40) ●

M. Couillard: Alors donc, le premier alinéa de 2.0.3 est remplacé par le suivant... par les suivants en fait, on crée donc deux alinéas qui remplacent le premier alinéa, que nous allons lire maintenant: «Une agence ou un établissement visé à l'article 520.7 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux doit communiquer à la régie, pour qu'elle les collige, les nom, prénom et numéro d'identification unique des personnes à l'égard desquelles il conserve des renseignements conformément à cette loi, afin de permettre à la régie d'exercer ses fonctions relatives au service de localisation prévu au paragraphe h.6 du deuxième alinéa de l'article 2. La régie doit colliger ces mêmes renseignements lorsqu'elle recueille pour la première fois des renseignements qui lui sont transmis en vertu du deuxième alinéa de l'article 520.15 à l'égard d'une personne.

«De la même manière, l'agence ou l'établissement autorisé ainsi que la régie doivent informer le service de localisation qu'ils ne conservent plus de renseignements concernant une personne assurée à la suite de la destruction de ces renseignements.»

Alors, si j'arrête ici, M. le Président, il s'agit de faire en sorte par la législation que le service de localisation soit vraiment fonctionnel et qu'il n'y ait pas d'échappatoire ou de faille dans la collecte des renseignements. Rappelons que le service de localisation est celui en vertu duquel un citoyen qui, par exemple, consulterait dans une région autre que sa région d'origine pourrait, grâce au service de localisation, permettre à son médecin de la région d'accueil d'avoir accès à tous les renseignements de toutes les régions où il a déjà été traité, obtenu des soins, des services, des examens de laboratoire. Mais il faut s'assurer, pour cela, qu'il y ait une obligation de transmettre les renseignements, de

façon à ce que le service de localisation puisse jouer son rôle. Voici donc pour le premier alinéa.

M. Charbonneau: Donc, le premier alinéa est cette obligation qui est faite.

M. Couillard: De part et d'autre. C'est-à-dire, d'une part, de transmettre les renseignements dès qu'on en a, mais, si on arrête d'en avoir, également de le dire pour que ça simplifie le travail du service de localisation.

Maintenant, pour le deuxième alinéa, nous pourrions prendre la feuille que j'ai transmise aux collègues. Alors: «La régie communique, sur demande, à un intervenant habilité au sens de l'article 520.16 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, la liste des agences ou des établissements qui conservent à l'égard d'une personne qui y a consenti les renseignements — non pas mentionnés, mais — visés à l'article 520.9 de cette loi — je vais vérifier que je... et après on indique — ou une confirmation du fait que la régie détient ou conserve des renseignements visés au paragraphe 6° du premier alinéa de cet article, dans les cas où aucune agence ou aucun établissement ne conserve des renseignements à l'égard d'une telle personne — à l'égard donc de cette loi — accompagnée — e au lieu de s — du numéro d'identification unique de cette personne.»

Alors, il s'agit de la même logique.

M. Charbonneau: «À l'égard d'une telle...» Vous avez parlé du mot «personne», mais c'est parce qu'il n'est pas écrit ici.

M. Couillard: «D'une telle personne». Oui, je m'excuse, sur la photocopie, il manque le mot «personne», qui vous a été transmise.

M. Charbonneau: O.K.

M. Couillard: C'est-à-dire que souvenons-nous que la seule fonction de stockage de renseignements de la Régie de l'assurance maladie du Québec, c'est le stockage du profil pharmacologique, des médicaments. Il n'y a pas d'autres informations de la banque régionalisée qui sont entreposées par la régie, de sorte que, lorsqu'il y a... aucune agence ou aucun établissement ne conserve des renseignements, elle doit quand même indiquer qu'elle a des renseignements sur le profil pharmacologique.

Les autres sont des amendements de concordance. Et même la dernière, c'est une coquille. Voilà.

Le Président (M. Copeman): Alors, sur l'amendement, M. le député de Borduas.

M. Charbonneau: Ça va, M. le Président. Je pense que...

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

Une voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Alors, est-ce que l'article 2.0.3, tel qu'amendé, est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Avant d'adopter l'article 246, je crois qu'il y a un autre papillon.

M. Couillard: C'est l'introduction, M. le Président, des articles 2.0.4 et 2.0.5. Alors, je commence par 2.0.4: «Pour l'application du paragraphe j du deuxième alinéa de l'article 2, tout professionnel de la santé autorisé légalement à prescrire des médicaments ou d'autres substances et qui, avec le consentement de la personne concernée, rédige une ordonnance sous forme d'un document technologique, doit, pour la transmettre, utiliser le service de transmission des ordonnances électroniques mis en place par la régie. Le consentement au mode d'ordonnance électronique implique le consentement à la communication et à la conservation de cette ordonnance à la régie. Le professionnel de la santé doit en informer la personne concernée.

«Un pharmacien exerçant sa profession dans une pharmacie communautaire peut, à l'occasion d'une demande d'exécution d'une ordonnance électronique, recevoir de la régie communication de cette ordonnance, après avoir vérifié l'identité de la personne concernée et communiqué à la régie les nom, prénom et numéro d'identification unique de cette personne. La demande d'exécution de l'ordonnance électronique par le pharmacien choisi par la personne concernée implique le consentement de cette dernière à ce que la régie communique à ce pharmacien cette ordonnance.

«Les professionnels de la santé visés au premier et au deuxième alinéas doivent détenir et utiliser un certificat [...] pour transmettre à la régie une ordonnance électronique ou pour en recevoir communication.

«Les obligations prévues aux paragraphes 9° et 10° de l'article 520.6 de la Loi [...] s'appliquent à la régie, compte tenu des adaptations nécessaires.»

Alors, il s'agit de préciser...

Une voix: ...

M. Couillard: On va y aller, 9° et 10° de l'article 520.6...

M. Charbonneau: De la loi?

M. Couillard: ...de la loi de santé et services sociaux. Je pense qu'il s'agit des dispositions qui obligent à...

M. Charbonneau: Ce n'est pas des éléments qui ont été ajoutés?

M. Couillard: Oui, on a ajouté ça.

M. Charbonneau: ...520.4.

M. Couillard: 520.6. Voilà, je l'ai trouvé.

M. Charbonneau: Ça a été ajouté?

M. Couillard: Ça a été ajouté par le projet de loi, 520.6. Je vais les lire, si vous le voulez, M. le député.

M. Charbonneau: Oui, d'accord.

M. Couillard: Alors, le paragraphe 9° disait: «La responsabilité et l'imputabilité, en ce que l'agence ou l'établissement autorisé, la régie [...] même que l'intervenant habilité[...], selon le cas, des renseignements ou qui en reçoit communication [...] doivent s'assurer du fonctionnement adéquat des mécanismes mis en place pour assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements visés à l'article 520.9.»

«Les garanties de sécurité [...] doivent mettre en place un ensemble de mécanismes visant à assurer la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité.»

Donc, on rappelle toujours que ces deux... On l'a déjà fait au sujet d'autres articles, rappeler que c'est assujéti également à ces articles de protection.

Il y avait d'ailleurs, me dit-on, un avis de la Commission d'accès à l'information qui a été déposé ici, au début des travaux, spécifiquement sur cette question et qui mène à la rédaction des articles de cette façon-là.

M. Charbonneau: Qu'est-ce qu'il disait, l'avis, M. le ministre?

M. Couillard: On pourrait dire que le paragraphe de l'avis... qui a d'ailleurs été déposé ici... parce que ça résume la raison pour laquelle on fait ces articles-là. Et je cite maintenant le document: «En effet, la Régie ne fait qu'héberger les ordonnances électroniques prescrites par un professionnel de la santé habilité à ce faire. D'une part, le patient peut consentir au mode de transmission électronique au cas par cas — donc, ce n'est pas universel comme consentement. D'autre part, la conservation de chaque ordonnance est temporaire — on a appris l'autre jour que c'est un an, je pense, à partir de la date d'exécution. Les ordonnances sont conservées dans le fichier jusqu'au moment où le pharmacien récupère l'ordonnance à la demande de la personne concernée, auquel cas elle disparaît de sa fiche électronique de la régie. Il en est de même à l'expiration du délai de conservation maximal, si bien que le fichier que détient la régie sera toujours partiel, temporaire et variable, tant au regard de la collecte que de la conservation des données.»

Donc, il n'y a pas d'entreposage définitif et solide de cette question-là. Il ne s'agit que d'un garage, si vous voulez, dans lequel l'ordonnance est entreposée pendant jusqu'à un an ou jusqu'à temps que le pharmacien aille la chercher, auquel cas elle devient détruite dans le fichier de la Régie de l'assurance maladie.

M. Charbonneau: O.K. C'est ça, il faut faire la distinction entre la prescription, l'ordonnance et l'information de la prescription dans le dossier...

M. Couillard: C'est deux choses différentes.

M. Charbonneau: C'est ça. La régie stocke l'information sur le dossier pharmaceutique, d'une part, mais ça, ça le fait sur une base permanente. Puis, deuxièmement, elle sert de courroie de transmission pour des ordonnances, et ça, c'est sur une base temporaire.

M. Couillard: Ou même de boîte à lettres, on pourrait dire de façon encore plus imagée, là. Et c'est uniquement temporaire. Dès que le pharmacien va récupérer... Parce que le patient, le citoyen choisit son pharmacien. Donc, le pharmacien va, au niveau de la boîte à lettres, chercher l'ordonnance. À ce moment-là, l'ordonnance est détruite dans le fichier de la régie, elle n'est pas conservée.

M. Charbonneau: C'est ça. Puis, quand le pharmacien remplit l'ordonnance, là ça s'inscrit dans le dossier de la régie au niveau pharmaceutique.

M. Couillard: S'il y a des nouveaux médicaments à... bien là il met à jour le dossier pharmacologique, qui met à jour lui-même le fichier de la banque régionale de données, comme on a déjà vu dans d'autres dispositions.

Ou si la personne, pour une raison x, décide qu'elle ne remplit pas son ordonnance ou que le médecin lui a dit, par exemple: Écoutez, voici une ordonnance que vous remplirez si ceci ou cela se produit, bien on donne jusqu'à un an, là, pour que cette ordonnance puisse quand même être récupérée de façon électronique, ce qui m'apparaît correct, là.

M. Charbonneau: Bon. Ça, ça va, ça.

Le Président (M. Copeman): Alors, on poursuit avec 2.05?

● (10 h 50) ●

M. Couillard: Alors, 2.05 ou 5... en fait, 2.05: «Les ordonnances électroniques conservées par la régie sont confidentielles. La régie ne peut les communiquer qu'aux pharmaciens visés au deuxième alinéa de l'article 2.0.4. Ceux-ci ne peuvent demander à la régie de recevoir communication d'une ordonnance électronique que pour son exécution à la demande de la personne concernée. Il est interdit à la régie, même avec le consentement de la personne concernée, de communiquer les ordonnances électroniques à un tiers. De même, il est interdit à un tiers de demander, d'exiger ou de recevoir l'original, un extrait ou une copie d'une ordonnance électronique conservée par la régie, même avec le consentement de la personne concernée.»

«Quiconque contrevient à une disposition du présent article commet une infraction et est passible d'une amende de 6 000 \$ à 30 000 \$, s'il s'agit d'une personne physique, et de 12 000 \$ à 60 000 \$, s'il s'agit d'une personne morale.»

Alors, il s'agit ici de rappeler la nature confidentielle de ces ordonnances. Et ce qui m'apparaît le plus significatif de l'article, c'est l'interdiction de transmission à un tiers, parce qu'il est certain que, pour des entreprises pharmaceutiques ou des firmes de sondage dont les services ont été retenus par des entreprises de plusieurs natures, cet entrepôt de prescriptions est une source d'information absolument extraordinaire, parce qu'on y conserve de plus en plus, à mesure que la méthode sera utilisée... Parce qu'au début la minorité des prescriptions vont être faites comme ça, mais, plus les années vont passer, plus cette boîte à lettres va se rapprocher de la totalité des prescriptions faites sur le territoire. Alors, il y a là, là, nécessité de s'assurer que ceci est complètement gardé confidentiel, avec des sanctions pénales également en cas de...

M. Charbonneau: Ça me fait penser, est-ce que le ministre ou... Quelle est l'instance, là, du médicament, là?

M. Couillard: Le Conseil du...

M. Charbonneau: Le conseil, est-ce qu'ils vont avoir accès à certaines informations pour leur permettre justement d'évaluer le profil de prescription, le type de consommation ou le type de prescriptions? Est-ce que ça va être possible ou ce ne sera pas possible?

(Consultation)

M. Couillard: Actuellement, on n'a rien prévu pour ça. Volontairement, je crois, parce que c'était une crainte des gens que ces données puissent être utilisées de quelque façon que ce soit par un organisme gouvernemental. Ceci étant dit, on peut fort bien concevoir qu'il pourrait être utile pour le Conseil du médicament de connaître les profils de prescription, mais il y a d'autres manières de le faire également, avec la Régie de l'assurance maladie du Québec, de le faire pour les personnes assurées au régime public. La différence, c'est qu'actuellement il est très difficile pour le Conseil du médicament — et il ne sera pas plus facile non plus après l'adoption de la loi — d'avoir les profils de prescription pour les gens qui sont dans un régime privé collectif. Les deux sont ensemble sur le profil pharmacologique, qu'on soit assuré au privé ou au public, mais, pour le Conseil du médicament, vis-à-vis la Régie de l'assurance maladie du Québec, actuellement les seuls renseignements sont ceux qu'il peut actuellement obtenir. Mais...

M. Charbonneau: Mais ce que je comprends, c'est que le Conseil du médicament peut actuellement aller chercher les renseignements quand ça relève du régime public.

Une voix: Oui, dénominalisés.

M. Couillard: Dénominalisés, bien sûr.

M. Charbonneau: Dénominalisés. Pourquoi on ne lui permettrait pas, au Conseil du médicament, d'avoir accès au même type de renseignements, même si ça vient des assureurs privés, à condition que ce soit dénominalisé?

M. Couillard: Disons qu'il y a une possibilité que ceci soit introduit dans la loi que nous nous apprêtons à déposer suivant la politique du médicament.

M. Charbonneau: O.K. Donc, c'est possible que vous le fassiez.

M. Couillard: Possibilité, là.

M. Charbonneau: Possibilité.

M. Couillard: Nous ne voulons pas, là, insulter l'Assemblée.

M. Charbonneau: Bien, c'est parce que finalement, à partir du moment où on veut que le Conseil du médicament puisse faire des évaluations des situations, aussi bien lui donner la possibilité de faire une évaluation complète de la situation, d'avoir le portrait exact, surtout si on le permet pour une partie importante, je veux dire, tout ce qui est... dans le fond qui relève du régime public.

M. Couillard: Je vais donner un exemple précis de cela. Mon prédécesseur, le député de Rousseau, a conclu une entente de partenariat avec des compagnies pharmaceutiques pour la question des coxibs, les médicaments anti-inflammatoires de style Vioxx et autres, et également pour la question des antiacidité gastrique. Extrêmement difficile de mesurer quelque bénéfice que ce soit de ces ententes-là, entre autres — pas seulement, mais entre autres — parce que la mesure de l'impact en termes d'utilisation, en termes de prescription, compte tenu de ce que vous venez de mentionner, est très difficile. Alors, d'armer plus le Conseil du médicament, toujours bien sûr sur des bases dénominalisées, de façon à obtenir cette appréciation serait très utile parce qu'on pourrait associer un changement d'habitudes de prescription à un partenariat ou une entente qu'on a conclue, par exemple, avec un organisme.

M. Charbonneau: ...conclure aussi à la limite...

M. Couillard: Qu'il n'y en a pas eu.

M. Charbonneau: C'est ça.

M. Couillard: Ou qu'il n'y en a pas eu.

M. Charbonneau: Puis qu'il n'y a pas eu de bénéfice, puis qu'à certains égards...

M. Couillard: Voilà. C'est ça.

M. Charbonneau: En tout cas, moi, je serais plutôt favorable à ce qu'on...

M. Couillard: Bien, on y reviendra, si vous le voulez bien, dans...

M. Charbonneau: ...élargisse, bien, aux mêmes conditions, là, cette protection des renseignements personnels, là, puis...

M. Couillard: Oui. C'est ça.

Le Président (M. Copeman): Mme la députée de Rimouski.

Mme Charest (Rimouski): Merci, M. le Président. Dans l'article 2.0.5, là, 2.0.5, vous dites: De même, il est interdit à un tiers de demander un extrait d'une ordonnance électronique, même avec le consentement de la personne concernée. Si, moi, j'ai une prescription puis je suis prête à la donner, ça, c'est interdit par cet article-là. Mais, si, moi, je veux une copie de l'ordonnance, parce que je l'ai donnée puis que je n'en ai pas de copie, puis que je voudrais la ravoir, est-ce qu'il y a quelque chose

dans la loi qui prévoit que je puisse la demander et la recevoir pour moi-même?

M. Couillard: ...mais auprès du pharmacien.

Mme Charest (Rimouski): Auprès du pharmacien seulement, mais on ne peut pas, avec le système de...

M. Couillard: C'est les mêmes règles que les règles actuelles, là. C'est-à-dire, vous pouvez toujours obtenir votre profil de médicaments vous-même ou une copie de vos ordonnances, là, mais...

Mme Charest (Rimouski): Et, ici, pourquoi la personne concernée ne peut pas dire: Moi, j'accepte de donner mon ordonnance à x personne ou...

M. Couillard: Parce que, on l'a vu d'ailleurs, c'est toujours... puis là il ne faut pas faire de procès d'intention, notamment à quelque organisation que ce soit, mais on peut toujours présenter la nécessité d'obtenir ces renseignements-là sur un jour favorable.

Mme Charest (Rimouski): Tout à fait.

M. Couillard: Alors, lorsqu'on est, par exemple — puis je ne veux surtout pas donner l'impression qu'on démontre une partie de notre économie, là, mais, si on est — une entreprise pharmaceutique et on est très intéressé de mesurer l'impact de certaines méthodes de marketing, on a besoin de...

Mme Charest (Rimouski): Ça, je comprends que...

M. Couillard: Mais on peut fort bien convaincre la personne que, écoutez, c'est pour le bien de l'ensemble du système de santé. Il y a toujours une belle façon de présenter ça. Alors, on doit parfois, dans la loi — et c'est le plus rarement possible — protéger un peu les citoyens contre eux-mêmes à la rigueur, et c'est ce qu'on fait ici. On l'a déjà fait d'ailleurs dans d'autres dispositions du projet de loi.

Mme Charest (Rimouski): Oui, mais on sait que les fabricants ont tous la liste des médecins prescripteurs, avec qu'est-ce qu'ils prescrivent, et tout ça, là. Mais est-ce que ça va permettre... Ah, le tiers, ça comprend tout le monde dans le fond, les compagnies d'assurance. Une compagnie d'assurance ne pourra pas exiger d'un client d'avoir sa liste de médicaments.

M. Couillard: Non, ni un employeur.

(Consultation)

M. Couillard: Seulement en s'adressant au pharmacien, comme c'est le cas maintenant, ou au médecin, avec le consentement.

Mme Charest (Rimouski): Une compagnie d'assurance peut, en s'adressant au pharmacien, présenter avoir la liste des médicaments, sans que j'aie l'autorisation?

M. Couillard: Non, non, avec le consentement. Lorsque vous remplissez une formule pour avoir une assurance, vous donnez la possibilité à la compagnie d'assurance d'avoir accès à vos renseignements médicaux. Mais on a vu qu'autant pour la banque régionale de données, autant que pour ça, on ne permet pas la conservation de ces dossiers-là, parce que de toute façon les renseignements dont ils ont besoin, ils sont dans les dossiers médicaux traditionnels, auxquels ils peuvent avoir accès maintenant avec votre consentement. Alors, il n'y a pas lieu d'ajouter ici, de créer une autre ouverture, là, pour aller chercher ce type de renseignements là, autant pour les assureurs que les employeurs, par exemple dans le cadre d'une évaluation pré-emploi.

M. Charbonneau: Mais ça, ça n'empêche pas un proche d'aller à la pharmacie puis de remplir la prescription pour la personne?

Mme Charest (Rimouski): Non, non, non. Ça, tu peux y aller.

M. Couillard: Avec une procuration ou... C'est déjà le cas actuellement.

M. Charbonneau: Tu sais, si je vais à la pharmacie pour ma femme, là, ou pour quelqu'un de proche, là...

M. Couillard: Non. Ça n'empêche pas ça du tout.

M. Charbonneau: ...ça veut dire que dans le fond je demande la prescription du médecin X, et la prescription étant dans la boîte de la régie, eux vont la chercher dans la boîte de la régie.

M. Couillard: Oui. Ils vont vous la donner en autant que vous soyez capable de démontrer que la personne en question vous a bien nommé comme son procureur, entre guillemets, pour aller chercher.

Mme Charest (Rimouski): Ah, mais là c'est différent.

M. Charbonneau: O.K. Bien, ça, c'est la relation...

M. Couillard: Mais c'est toujours comme ça, là, actuellement, normalement.

M. Charbonneau: Oui, je sais. Mais ça veut dire...

M. Couillard: À moins qu'ils vous connaissent bien, là. Si vous avez votre pharmacien puis, tu sais...

M. Charbonneau: Bien, c'est ça. Moi, je n'ai jamais vu le pharmacien me demander ça pour, je ne sais pas, moi, pour un proche de la famille, mais c'est parce qu'il me connaît.

M. Couillard: C'est ça. Théoriquement, là...

M. Charbonneau: Théoriquement, il pourrait demander une procuration.

M. Couillard: Quand une clientèle est stable, connue puis qu'on connaît les familles, et tout, c'est sûr que, dans la vie quotidienne, là, ça se fait plus simplement, heureusement.

Mme Charest (Rimouski): Oui, parce qu'il y a beaucoup d'aidants naturels qui vont passer chercher les médicaments pour une personne, et ils n'ont pas automatiquement pour chaque prescription...

M. Couillard: Non, non, non. Mais, en théorie, si on voulait être janséniste, disons, là, il faudrait le faire.

Mme Charest (Rimouski): O.K. C'est beau.

M. Couillard: Je savais que je réveillerais la curiosité du député de...

Le Président (M. Copeman): Est-ce que ça convient? Est-ce que l'amendement est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): En conséquence, est-ce que les nouveaux articles 204 et 205 sont adoptés?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Et, pour terminer la séquence des conséquences, est-ce que l'article 246 dans son ensemble, tel qu'amendé, est adopté?

Des voix: Adopté.

Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (suite)

Le Président (M. Copeman): Adopté. Alors, on poursuit avec un amendement qui crée l'article 251.1, si j'ai bien saisi.

M. Couillard: On va vous transmettre, chers collègues, là — on va vérifier qu'on a assez de copies — l'article de la loi de santé et services sociaux dont on parle, c'est la loi des services... Il faut que vous sachiez de quel article... Souvent, on a perdu beaucoup de temps, hein, en allant voir quel était l'article, on va essayer de...

M. Charbonneau: On affine nos méthodes de fonctionnement au fur et à mesure qu'on...

M. Couillard: On affine nos méthodes, on les rend plus rationnelles et efficaces. Alors, 251.1 modifie l'article 22 de la loi de santé et services sociaux qui avait été introduit, on se souvient, lors de la réponse au rapport Dicaire, la réponse législative qui avait créé les centres de communication santé.

● (11 heures) ●

Alors, l'article 22, vous l'avez devant vous. Ce qu'on fait, c'est qu'on modifie en ajoutant, à la fin, l'alinéa l'alinéa suivant... Là, on a donné sept, huit paragraphes qui donnent les fonctions du centre de communication, suivis de deux alinéas qui parlent des protocoles et des systèmes d'information.

M. Charbonneau: En fait, l'article dit, dans... C'est les fonctions du conseil de...

M. Couillard: Du centre de communication santé.

M. Charbonneau: Du centre de communication, O.K.

M. Couillard: Voilà. Et on ajoute l'alinéa suivant en fin d'article: «Pour l'exercice des fonctions prévues au premier alinéa, un centre de communication santé peut transmettre à la Régie de l'assurance maladie du Québec les renseignements visés au paragraphe 1° du premier alinéa de l'article 520.9 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux qu'il détient, afin que ceux-ci soient à jour, exacts et complets. La régie doit, le cas échéant, détruire les fichiers contenant les renseignements qui lui sont communiqués à des fins d'appariement avec son fichier d'inscription des personnes assurées.»

Il s'agit d'un amendement de concordance, compte tenu de l'addition d'un alinéa, à la fin de l'article 63 de la Loi sur l'assurance maladie, proposé par l'article 201 du projet de loi, lequel permet à la RAMQ de communiquer à un centre de communication santé constitué conformément à la loi, pour les fins de l'exercice de ses fonctions, des renseignements qui sont décrits au paragraphe 1° de l'article 520.9. Il s'agit des données d'identification essentiellement qui permettent l'appariement des fichiers.

M. Charbonneau: Il y a combien de centres de communication santé?

M. Couillard: Bonne question. Il n'y en a pas un par région, là, parce qu'il y a certaines régions qui sont regroupées. On y reviendra, si vous voulez, mais il n'y en a pas autant, de centres, que de régions, parce que...

M. Charbonneau: Non, non. Je sais, mais ça aurait été intéressant de savoir combien...

M. Couillard: Oui. Intéressant.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que ça convient?

M. Charbonneau: Oui.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'amendement est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que le nouvel article 251.1 est adopté?

Des voix: Adopté.

Dispositions transitoires et finales (suite)

Le Président (M. Copeman): Adopté. Et là on poursuit avec l'article 270.

M. Couillard: 270. Malheureusement, notre espoir est cruellement déçu, parce qu'il reste encore deux autres articles à introduire après 270.

Le Président (M. Copeman): Puis il y a des travaux par la suite, aussi.

(Consultation)

M. Couillard: Oui. Juste une question qu'on me demande de préciser, puisqu'on approche de la fin du bloc: Les dispositions concernant la Loi sur la protection de la jeunesse, est-ce que l'opposition désire qu'elles soient conservées pour l'étude... transférées à la Loi sur la protection de la jeunesse?

Mme Charest (Rimouski): Transférées à la loi sur... n° 125.

M. Couillard: O.K. On voulait juste le vérifier. O.K.

M. Charbonneau: C'était-u la question des renseignements?

M. Couillard: Des renseignements. Vous réalisez qu'il va y avoir des retards, hein, parce que c'est quelque chose qui peut être...

Mme Charest (Rimouski): Oui.

Mme Roy: La question, c'est: Quand...

Le Président (M. Copeman): Mme la députée de Lotbinière, s'il vous plaît, allez-y.

Mme Roy: J'aimerais savoir: Avez-vous une idée de quand... la Loi sur la protection de la jeunesse, les amendements vont être étudiés en commission?

M. Couillard: Bien, il s'agit... On ne peut pas présumer des travaux de l'Assemblée, là, mais il y a d'abord une consultation générale qui va être tenue sur cette commission-là, là. Alors, il y a plusieurs semaines de commission parlementaire... pour la commission parlementaire, de consultations, suivies d'une période d'intégration, de synthèse, d'analyse puis d'introduction d'amendements, pour une autre session de la commission, pour l'étude détaillée. Donc, on est devant un délai, là, qui peut être assez long avant l'adoption finale de la loi, là.

Mme Roy: Avez-vous...

Des voix: ...

Le Président (M. Copeman): Mes chers collègues, je pense que ce serait mieux si on prenait la parole un à la fois. On s'entend là-dessus? Mme la députée de Lotbinière.

Mme Roy: Dans le but de savoir quand on va pouvoir en finir avec celle-ci, là, avez-vous une idée de quand les consultations générales pour la Loi de la protection de la jeunesse vont arriver?

M. Couillard: Je ne peux pas présumer combien de temps qu'il nous reste, là, ce serait bien téméraire de ma part, là, mais disons qu'avec la fin de ce bloc-là, si je peux donner une réponse indirecte, là, avec la fin de ce bloc-là, on a terminé les deux blocs les plus volumineux. Il reste le bloc sur la qualité puis le bloc sur la certification des résidences de personnes âgées, qui sont importants mais qui ont moins d'articles, en termes de nombre.

Le Président (M. Copeman): Je dirais, Mme la députée, que c'est des questions qui sont plus appropriées à la rubrique Renseignements sur les travaux de la Chambre, là.

Mme Roy: Mais est-ce qu'on peut comprendre qu'on ne finira pas ça avant un an, totalement?

M. Couillard: Ça?

Mme Roy: Oui.

M. Couillard: Ah! Bien, non! Ça...

Mme Roy: Non, non. Je ne parle pas de ce bloc-là, mais de la loi dans son ensemble.

M. Couillard: Ah! Non, non. La loi va être... Je présume que la loi... On va avoir fini assez prochainement, là, l'étude détaillée. Il ne reste pas beaucoup d'articles à faire, là.

Mme Roy: Sauf la section DPJ.

M. Couillard: Non, mais ça, on peut tout simplement... Il n'existe pas tant qu'on ne l'a pas déposé.

Mme Roy: O.K.

M. Couillard: Alors, si on ne le dépose pas, il n'existe pas, on n'a pas à se prononcer dessus ici. On va tout simplement s'assurer que nos collègues qui travaillent sur la Loi de la protection de la jeunesse l'intègrent à leur travail, là. C'est juste ça.

M. Charbonneau: Mais regardez ce qu'on peut faire: pour le moment, c'est la position de notre collègue, c'est ça...

Une voix: ...

M. Charbonneau: Puis, je veux dire, si jamais, d'ici la fin de l'étude détaillée, pour une raison ou pour une autre, on pensait de réévaluer notre position...

M. Couillard: C'est ça.

M. Charbonneau: ...on vous le communiquera.

M. Couillard: O.K. Alors, 270, M. le Président.

Le Président (M. Copeman): Alors, dans une harmonie parfaite, oui, 270. Allez-y.

M. Couillard: Le ministre détermine par arrêté la date à laquelle les articles 520.5 à 520.24 de la Loi

sur les services de santé et les services sociaux, édictés par l'article 173 de la présente loi, prennent effet. Cette date de prise d'effet peut varier en fonction des territoires des agences et selon les catégories de renseignements visées à l'article 520.9... que l'article indique. Ces arrêtés sont publiés...

Il s'agit d'une disposition transitoire qui permet au ministre de déterminer par arrêté la date à laquelle les services de conservation pourront débiter leurs opérations. Cette date pourra varier en fonction des territoires d'agences ou encore selon la catégorie de renseignement.

Et ça nous remet en mémoire l'amendement que nous avons introduit, à la suggestion de l'opposition, sur la transmission d'un rapport intérimaire. En plus du rapport, au bout de cinq ans, un rapport intérimaire, au bout de trois ans, qui va nous permettre de voir la façon, la rapidité avec laquelle les différentes agences ont pu commencer à être opérationnelles, si vous me passez l'expression, au niveau de leur service de conservation régional.

M. Charbonneau: M. le Président, est-ce qu'on pourrait juste reprendre ça, là? Je m'excuse, j'ai été distrait.

M. Couillard: D'accord. Alors: Le ministre détermine par arrêté la date à laquelle les articles 520.5 à 520.24...

M. Charbonneau: ...

M. Couillard: 270 du cahier de législation.

M. Charbonneau: Ah, O.K., c'est parce que j'étais à 270.04. O.K., c'est ça.

M. Couillard: C'est ça. Ils s'en viennent après, eux autres.

M. Charbonneau: Bon, c'est beau.

M. Couillard: 270. Le ministre détermine par arrêté la date à laquelle les articles 520.5 à 520.24 de la loi... édictés par l'article 173 de la présente loi, prennent effet. Ça, il s'agit, je pense, des désignations des centres de conservation régionaux, la première partie. Cette date de prise d'effet peut varier en fonction des territoires des agences et selon les catégories de renseignements visées à l'article 520.9 de cette loi que le ministre indique.

Ce que ça veut dire en pratique, c'est que le rythme d'introduction pourra bien sûr varier d'une agence à l'autre. Il va varier d'abord sur le plan général: est-ce qu'on est prêt ou non à commencer à utiliser notre service régional de conservation. Et on peut vouloir le commencer tout en n'étant pas encore prêt à faire toute la liste des renseignements tout de suite. Alors, plutôt que d'attendre que tout soit prêt pour commencer au moins d'avoir quelque chose, on permet de le faire graduellement, mais ça doit être indiqué par arrêté ministériel.

M. Charbonneau: Et, comme il y aura plusieurs arrêtés ministériels, je présume, à ce moment-là, si... Néanmoins, un rapport d'étape qu'on a prévu, là, on l'a...

M. Couillard: Trois ans...

M. Charbonneau: Dans trois ans.

M. Couillard: ...après la sanction de la loi. C'est ça.

M. Charbonneau: Trois ans après la promulgation de la loi, là, alors là on sera en mesure d'avoir un état de situation.

M. Couillard: Alors, quelles sont les régions qui se sont dotées d'un régime de conservation? Parmi ces régions, est-ce que tous les renseignements à 520.9 sont impliqués ou seulement certains d'entre eux? Ça permet également, puis pour l'opposition également, de poser des questions. Comment se fait-il que tel renseignement présente des difficultés? Là, on pourrait voir pourquoi c'est plus difficile de le faire.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'article 270 est adopté? Adopté. Il y a un papillon qui crée les articles 270.4 et 270.5.

M. Couillard: Alors, 270.4, on a déjà parlé de ce concept.

270.4. La Régie de l'assurance maladie du Québec attribuée à toute personne qui y est inscrite conformément aux articles 9 et 9.0.1 de la Loi sur l'assurance maladie avant le (indiquer ici la date de l'entrée en vigueur du présent article) un numéro d'identification unique.

On se souvient pourquoi il faut créer un numéro d'identification unique, c'est parce que le numéro d'assurance maladie peut changer dans la vie d'une personne. Il faut donc s'assurer qu'on a une disposition qui permet d'assurer l'identification constante. On a déjà vu cette notion introduite, déjà.

M. Charbonneau: O.K. C'est-à-dire qu'on en avait parlé, mais on n'avait pas encore adopté l'article.

M. Couillard: L'article habilitant la régie à créer ledit numéro.

M. Charbonneau: À créer ledit numéro. O.K. Ça va.

M. Couillard: Voilà.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'amendement est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que les nouveaux articles 270.4 et 270...

Une voix: ...

Le Président (M. Copeman): Pardon. Alors, poursuivons avec 270.5, parce qu'on va adopter l'amendement dans son ensemble.

M. Couillard: D'accord. Merci, M. le Président.

Alors:

270.5. Jusqu'au 30 juin 2007 ou à toute date ultérieure déterminée par le gouvernement, tout professionnel de la santé légalement autorisé à prescrire des médicaments ou d'autres substances et qui, avec le consentement de la personne concernée, rédige une ordonnance sous forme d'un document technologique doit également, en l'absence d'un certificat requis pour sa transmission à la Régie de l'assurance maladie du Québec conformément au troisième alinéa... édicté par l'article 246 de la présente loi, la rédiger par écrit sur un support papier, en y apposant sa signature et remettre cette ordonnance qui tient lieu d'original à la personne concernée.

Pour faire exécuter une ordonnance électronique par un pharmacien exerçant en pharmacie communautaire, la personne concernée doit lui remettre l'ordonnance rédigée sur support papier.

La Régie de l'assurance maladie doit alors utiliser une combinaison des moyens propres à garantir le respect des obligations — qu'on a déjà vues.

● (11 h 10) ●

Alors, il s'agit également de permettre, par une disposition transitoire, de commencer le service de transmission des ordonnances électroniques malgré le fait que tous les professionnels n'auront pas utilisé encore leur certificat, n'auront pas obtenu leur certificat. C'est une demande de la profession médicale qui veut, le plus tôt possible, là — on a vu des exemples en commission parlementaire — que ceci commence. Mais on insiste, à ce moment-là, qu'en l'absence de certificat — on est uniquement dans le cadre de l'ordonnance électronique, là; qu'en l'absence de certificat — ça prend un document signé de la main du professionnel pour pouvoir aller chercher l'ordonnance électronique, lequel sera remplacé par le certificat dès que le professionnel le détiendra.

M. Charbonneau: C'est ça. Ça veut dire que, pour faire une ordonnance électronique, ça prend un certificat.

M. Couillard: Oui. Puis, si on n'a pas encore de certificat, parce qu'au début, là, cette machine-là va se mettre en place, bien il faut donner le papier à la personne. On comme maintient deux systèmes parallèles tant que tous les certificats ne sont pas...

M. Charbonneau: O.K. Dans le fond, ce que l'article... Est-ce que je comprends bien en disant que l'article s'assure que la pratique actuelle se poursuit en attendant que la certification soit accordée?

M. Couillard: Bien, c'est-à-dire que la pratique actuelle peut toujours se poursuivre, il y a toujours des médecins qui vont vouloir continuer à faire des prescriptions papier, là, tu sais. De plus en plus, les gens vont vouloir le faire par voie électronique. Mais, si déjà on veut faire des ordonnances électroniques en attendant d'avoir son certificat, on peut quand même le faire en autant qu'on donne...

M. Charbonneau: O.K., on peut la faire, mais il faut donner une copie papier?

M. Couillard: Copie signée par le professionnel, voilà.

M. Charbonneau: O.K. Je comprends, là.

Le Président (M. Copeman): Alors, étant donné que nous avons... Oui, allez-y, M. le député. Pardon.

M. Charbonneau: Est-ce qu'éventuellement...

M. Couillard: Excusez-moi.

M. Charbonneau: Est-ce qu'éventuellement le ministère envisage qu'un jour tout le monde devra le faire sur une base électronique?

M. Couillard: Bien, de là à l'obliger... Vous savez, c'est un peu comme la facturation électronique. Moi, quand j'ai commencé ma pratique, on avait les bonnes vieilles «castonguettes», là, excusez l'expression, dans lesquelles on écrivait à la main les demandes de facturation d'acte qu'on envoyait par courrier. Dès que la facturation électronique a été possible, il n'a pas été nécessaire d'obliger les médecins à le faire, sauf que c'est beaucoup plus avantageux pour eux de le faire comme ça parce qu'en retour le paiement se fait beaucoup plus rapidement, là, et ça nécessite également moins de main-d'oeuvre à la Régie de l'assurance maladie du Québec. Mais, en pratique, à ma connaissance, là, il n'y a plus beaucoup de médecins qui facturent à la main, là. Il peut y en avoir encore quelques-uns, là, mais ça doit être pas mal rare.

M. Charbonneau: Mais donc, sur ce cas-là, il n'y a pas eu un «deadline», là, à un moment donné, de... comme quand on a changé...

M. Couillard: L'autre chose, c'est que le médecin qui facturait, quand c'était sur papier, devait payer les frais, là. 97 % maintenant des médecins du Québec facturent électroniquement. Alors, la confiance à l'ordonnance électronique, je ne suis pas vraiment inquiet, là, ça va être beaucoup plus simple, puis les gens vont s'y mettre rapidement, dès qu'ils auront confiance que le système est robuste, là, c'est certain, là.

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

M. Charbonneau: Bien, M. le Président.

Le Président (M. Copeman): Alors, est-ce que les nouveaux articles 270.4 et 270.5 sont adoptés?

M. Charbonneau: Oui.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Très bien. M. le ministre.

M. Couillard: M. le Président, nous aurions besoin, à ce stade, d'introduire un amendement très mineur. Il s'agit d'un changement sémantique. Par exemple, le texte anglais... Je pense qu'on les a... On les

distribue maintenant, nous pourrions les regarder ensemble avant de terminer l'étude du bloc.

Le Président (M. Copeman): Alors, on m'avise qu'il faut solliciter le consentement des membres de la commission afin de procéder à une nouvelle étude de ces articles ad hoc, étant donné qu'ils sont déjà adoptés. Est-ce que ce consentement est donné?

M. Charbonneau: Est-ce qu'ils avaient été adoptés dans ce bloc-ci ou dans l'autre bloc?

M. Couillard: Dans ce bloc-ci.

M. Charbonneau: Dans ce bloc-ci? Oui, M. le Président.

M. Couillard: Vous allez voir le type de changements. Je vais faire circuler des feuilles qui vont permettre de montrer qu'est-ce qu'on est en train de faire.

M. Charbonneau: O.K. D'accord. Mais on se fie sur vous, M. le Président, pour la traduction.

Le Président (M. Copeman): Oui. Une lourde responsabilité.

M. Couillard: Malgré son accent.

Le Président (M. Copeman): Malgré mon petit accent, exact.

M. Charbonneau: On a tous un accent.

Amendements à la version anglaise

Le Président (M. Copeman): Alors, M. le ministre, à l'article 3.

M. Couillard: Il s'agit de l'article 3 qu'on a ici, sur la feuille qui a été distribuée. Il s'agit de deux modifications, là, de mots. D'abord, dans la sixième ligne du premier alinéa, on remplace les mots «user's file» par «user's record» et, à la fin du deuxième alinéa, le mot «beneficiaries» par les mots «insured persons».

Le Président (M. Copeman): Est-ce que cet amendement est adopté?

M. Charbonneau: Qu'est-ce que vous en pensez?

Le Président (M. Copeman): Je pose la question. Adopté?

M. Charbonneau: Moi, je vous fais confiance, M. le Président.

Le Président (M. Copeman): Alors, adopté.

M. Charbonneau: D'accord. La langue de Shakespeare, je n'ai pas un doctorat, là, linguistique.

Le Président (M. Copeman): Non, non, je comprends. Moi non plus, d'ailleurs. Alors, de nouveau,

une nouvelle étude de l'article 173. Il y a consentement? Consentement.

Modifications de concordance (suite)

Alors, l'amendement à l'article 173, M. le ministre.

M. Couillard: Alors, il s'agit maintenant, à 520.7...

(Consultation)

Le Président (M. Copeman): Alors...

M. Couillard: Alors, il s'agit, à 520.7...

M. Charbonneau: Vous comprenez que ma galanterie fait en sorte que, interpellé par ma collègue de gauche...

M. Couillard: Comment pourriez-vous résister?

M. Charbonneau: ...je n'ai pu résister à la tentation.

M. Couillard: Bien oui, on ne peut pas demander l'impossible, c'est l'équivalent du supplice de Tantale.

M. Charbonneau: Exactement.

M. Couillard: Alors, il s'agit, à 520.7, d'insérer...

M. Charbonneau: Je ne ferai pas étalage de mon ignorance, je n'irai pas plus loin, là.

M. Couillard: Tantale fut condamné à être enchaîné à proximité d'un mets extraordinaire et délicieux mais qu'il ne pouvait atteindre.

M. Charbonneau: Ah, c'est lui, ça.

M. Couillard: Alors, il s'agit d'insérer, dans le paragraphe 4^e de l'article 520.7, après ce qui suit: «8^e», ce qui suit: «du premier alinéa». C'est uniquement de la concordance numérique. Y en a-t-il d'autres après? 520.8? 520.11.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'amendement est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté.

M. Couillard: Alors, à 520.11, insérer, dans la dernière ligne du deuxième alinéa et après le mot «fichier», ce qui suit: «d'inscription», donc «fichier d'inscription». S'il y a la moindre question, on a tous les textes ici, mais j'assure qu'il s'agit uniquement de changements sémantiques, sans valeur substantive.

Deuxièmement, remplacer, dans la dernière ligne du texte anglais du deuxième alinéa, le mot «beneficiaries», par les mots «insured persons». On a déjà vu ça.

Le Président (M. Copeman): Je doute par contre, M. le ministre, que, dans le texte anglais, dans le mot «beneficiaries», il y avait des accents aigus tout partout.

M. Couillard: Non, non, il y a une erreur. Ne vous en faites pas, M. le Président.

M. Charbonneau: Ah, on voit là le maître linguiste.

Le Président (M. Copeman): Mais ce serait étonnant quand même.

Une voix: Non, non, il n'y en a pas. Il n'y en a pas.

M. Charbonneau: Ça, c'est comme le cours 101, hein?

Le Président (M. Copeman): Mme la députée de Rimouski, oui.

Mme Charest (Rimouski): Oui, j'ai une question là-dessus. Le mot «bénéficiaire», en français, je ne sais pas si c'est la même chose en anglais, c'est quelqu'un qui a accès, puis il reçoit les services comme tels, alors que «insured person», c'est une personne assurée, alors ce qui n'est pas du tout la même chose, parce qu'on peut être bénéficiaire d'un service sans nécessairement être une personne assurée.

M. Couillard: Bien, il s'agit d'un mot que beaucoup de nos concitoyens n'aiment pas, hein, vous le savez. Et, dans la Loi de l'assurance maladie, on me dit qu'il a déjà été remplacé, le mot «bénéficiaire» a déjà été remplacé par les mots «personne assurée».

Mme Charest (Rimouski): En français?

M. Couillard: En français.

Mme Charest (Rimouski): Comme en anglais.

M. Couillard: Mais là on le fait en anglais.

Mme Charest (Rimouski): O.K. Donc, c'est la concordance avec le français. C'est beau. Merci. Parce que ce n'est vraiment pas la même chose en français, et même en anglais, là.

M. Couillard: Non. Mais le mot «bénéficiaire» visait les personnes assurées, de sorte qu'il a été remplacé par ces... Alors, 520.14, il s'agit également de...

Le Président (M. Copeman): ...

M. Couillard: Oui. Excusez-moi.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'amendement à l'article 173, qui introduit l'article 520.11, est adopté?

M. Charbonneau: Oui, M. le Président.

Le Président (M. Copeman): Adopté.

Amendements à la version anglaise (suite)

M. Couillard: Alors, dans 520.14, dans le texte anglais de 520.14, remplacer, dans la première ligne, le mot «required» par les mots «called upon». Alors: «The persons required to give such consent must first be informed», etc. «The persons called upon to give such consent must first be informed of the purposes and objectives pursued and of the procedures for accessing, using, communicating, storing and destroying information stored under this Title.»

M. Charbonneau: Well, your accent is good, not too bad.

Le Président (M. Copeman): May I call upon us to vote on this amendment?

M. Charbonneau: Yes, sir.

Le Président (M. Copeman): It would seem to be required.

M. Charbonneau: Required.

Le Président (M. Copeman): Alors, est-ce que cet amendement est adopté?

M. Charbonneau: Oui, M. le Président.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Est-ce que l'article 173, tel qu'amendé de nouveau, est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté.

M. Charbonneau: M. le Président, est-ce que je peux demander au ministre ses services pour les deux blocs qu'on vient d'adopter? Évidemment que ce n'est pas prêt pour celui-ci, là, mais est-ce qu'éventuellement il va y avoir — c'est le travail de la commission — est-ce qu'il va y avoir une espèce de texte fusionné, là, en fait de tout ce qu'on a fait? Parce que là on a adopté... On avait des amendements, des modifications, tout ça. Est-ce qu'on aura un texte, tu sais, dans le fond, une nouvelle version du projet de loi tel qu'amendé, là?

M. Couillard: C'est la façon habituelle, mais je pense que...

M. Charbonneau: C'est après, hein, c'est après l'adoption.

Le Président (M. Copeman): Oui, bien c'est ça, ce n'est pas la commission qui fait ça, malheureusement. C'est ça. Et, lors de sa parution dans les Lois refondues du Québec, on va avoir le texte tel que modifié, tel que modifié par l'Assemblée nationale. Parce que ce serait quand même un travail colossal, là, si...

M. Couillard: M. le Président, est-ce que nous avons décidé que nous adopterions bloc par bloc, en termes de procédure? Non, hein? Donc, nous avons

terminé. C'est que j'aimerais transmettre des documents et faire un commentaire, si vous me le permettez, avant que nous passions au bloc suivant.

Le Président (M. Copeman): Bien sûr. Allez-y.

• (11 h 20) •

M. Couillard: Oui. Alors, le premier élément, c'est que j'aimerais transmettre — je pense que le mot est mieux choisi — un document qui devient plus complet que celui qui a déjà été transmis aux membres de la commission, et on me dit que c'est un document mis à jour lundi, hier, donc qui tient compte de tous les amendements que nous avons introduits, qui est *L'architecture fonctionnelle du système des identifications*, avec un rappel, un renvoi à chaque article et chaque amendement.

M. Charbonneau: Ça, c'est pour les termes, ça, ou...

M. Couillard: Non, non, non, c'est...

M. Charbonneau: Non, pour l'informatisation. O.K., d'accord.

M. Couillard: *Identification, authentification, profils d'accès dans le cadre des services régionaux de conservation de certains renseignements de santé.*

M. Charbonneau: O.K., parfait. Oui, oui, O.K., parfait.

M. Couillard: Alors, il sera bien sûr utile pour les parlementaires, mais également on est prêts à le transmettre aux partenaires québécois qui veulent s'impliquer dans ce domaine-là, de façon à comprendre le paysage.

Le Président (M. Copeman): Mais, dans ce cas-là, M. le ministre, je propose que vous procédiez au dépôt de ce document-là.

M. Couillard: D'accord, et avec un fichier électronique du même document.

Le Président (M. Copeman): Vous souhaitez le dépôt de ce document-là?

M. Couillard: Oui, un dépôt. Bien, oui, O.K.

M. Charbonneau: Est-ce que le ministre me permettrait... Parce que je ne veux pas attendre l'étude des crédits pour lui soulever un problème qui m'a été soulevé par les entreprises qui oeuvrent dans le secteur, là, tu sais, les entreprises québécoises qui oeuvrent dans le secteur de l'informatisation puis de la circulation d'information. On m'a parlé qu'il y avait... En tout cas, les entreprises... Il semble que finalement le Québec soit la seule province canadienne, le seul État fédéré qui a une industrie des technologies de l'information en santé.

M. Couillard: Bien, pas la seule.

M. Charbonneau: Mais en tout cas celle où c'est le plus développé puis...

M. Couillard: Je dirais qu'elle est particulièrement développée au Québec, mais elle existe également ailleurs. Mais, au Québec, effectivement on a une industrie en général des technologies de l'information, et particulièrement en santé, très développée, le paradoxe étant que beaucoup de ces entreprises développent des services pour des clients étrangers, et jusqu'à maintenant, compte tenu de l'absence de cadre légal, compte tenu de l'absence d'architecture définie, il n'y a pas grand-chose qui se faisait, là, à l'interne.

M. Charbonneau: Parce que, là, ce qui est arrivé, c'est que... On me dit: Vous aviez... J'aurais pu poser la question à la période des questions, mais je ne veux pas... Tu sais, je pense que, sur ça, là... Vous aviez annoncé, à l'automne 2004, finalement des fonds pour les projets d'informatisation, puis là pour le moment il y a, semble-t-il, un seul projet qui a été accepté par les CSSS. Et, bon, tout est bloqué à la fois à cause du projet de loi n° 83, dont on me parlait, mais on me disait aussi que c'était comme une espèce de faux prétexte, d'après les gens de l'industrie, car les CSSS sont des établissements intégrés où, dans chacun, l'info doit circuler, et tout le monde se relance la balle, semble-t-il, entre les CSSS, les agences puis le ministère, puis les gens de l'industrie disent: Bien, écoutez, là, nous autres, l'industrie québécoise, là, on est un certain nombre d'entreprises, puis on est stoppées actuellement, puis finalement, d'une certaine façon, la survie de nos entreprises ou du moins la santé financière de nos entreprises est actuellement compromise à cause de cette situation-là. Ça, c'est la première chose dont on m'a parlé.

La deuxième, c'est qu'il y a, semble-t-il, en tout cas de leur point de vue, une compétition un peu déloyale du secteur public qui fait que, par exemple, c'est des établissements hospitaliers qui développeraient des projets à même leurs budgets, puis après ces projets-là sont vendus aux autres établissements du réseau, alors que finalement il y a des entreprises qui investissent dans le même secteur. On m'a donné l'exemple du CHUM, qui a fait ça, puis maintenant du CHUQ aussi, qui développent des projets à même leurs budgets; après ça, ils vendent les produits à d'autres établissements, puis dans le fond, quand ils font ça, ils compétitionnent les entreprises privées du secteur qui ont investi puis qui ont développé, eux autres, avec leur argent et non pas avec l'argent public, là.

M. Couillard: Bien, dans cette... Il y a plusieurs points très intéressants, là. D'abord, il n'est pas de l'intention du gouvernement, du ministère de la Santé et des Services sociaux de devenir une sorte d'agence experte en technologies de l'information, là. L'expertise, elle existe dans nos entreprises privées, puis on veut certainement l'utiliser puis la mettre à profit.

D'autre part, les fonds ont été distribués. Il y a des fonds... C'est une première vague de fonds à partager: 50 % ministère, 50 % établissements; 30 millions chacun. Donc, il y a 60 millions de dollars qui sont déjà libérés, au niveau des agences, pour les différents projets, et tout dépend maintenant de la vitesse de chacun des établissements puis des agences en question de développer ces projets-là. Vous avez raison, la loi...

M. Charbonneau: Il y en a juste un actuellement qui est là.

M. Couillard: Oui, mais l'argent est là. Alors, il faut donner le message, puis on va le répéter: Écoutez, commencez vos projets. Puis c'est sûr que les gens sont beaucoup dans l'attente de la loi n° 83. Cependant, ils ont raison de dire qu'en attendant la loi n° 83 la circulation à l'intérieur de l'établissement, elle est possible dans la loi actuelle. Mais les gens également se disent: Bien, tant qu'à le déployer, j'aimerais ça le déployer également avec les nouvelles dispositions pour permettre de le transmettre à l'extérieur.

L'autre source de fonds, qui est également prometteuse, c'est les fonds associés à Inforoute Santé du Canada, où vraiment les fonds commencent à être débloqués. Il s'agit également de fonds à investissement partagé qui vont s'ajouter au montant qu'on a mentionné tantôt. Alors, on a quand même une bonne perspective en termes de financement.

Et j'ai eu ce même genre de conversation avec les représentants de l'industrie. C'est certain qu'on sent dans leurs rangs une grande impatience, là. Parce qu'il y a eu une pause, avouons-le, pendant qu'on organisait tout ça, de sorte que le rythme s'est un peu ralenti en termes d'acquisitions. Mais justement le problème, c'était ça, c'est qu'il y avait des acquisitions de systèmes puis des développements de projets à gauche et à droite, sans coordination puis sans complémentarité nécessairement au rendez-vous. Alors, il fallait absolument corriger cette question-là.

Il y a des projets actuellement en cours, notamment en Mauricie, je crois, là, pour l'intégration à la région déjà, mais qui attendent également des dispositions législatives pour voir le jour. Alors, je pense que l'impatience de l'industrie des technologies de l'information du Québec est justifiée, mais elle touche à sa fin, cette période d'attente, parce que justement, un, les fonds ont été libérés, deux, les fonds d'Inforoute Santé du Canada commencent à nous parvenir et, trois, l'encadrement législatif va bientôt être adopté.

M. Charbonneau: Les fonds du fédéral, est-ce qu'ils viennent sur paiement de factures ou s'ils viennent en bloc?

M. Couillard: C'est pour les projets, là.

M. Charbonneau: Donc, c'est projet par projet.

M. Couillard: Projet par projet avec chaque... Vous savez que les différents États du Canada ont chacun des responsabilités de développer cette partie de l'architecture informatique. Le Québec a également des projets, là, qui sont subventionnés dans ce cadre-là. Et il y a une entente de frais partagés, là, entre les deux gouvernements, comme ça existe, par exemple, pour le FCI ou les autres programmes semblables. C'est un domaine dans lequel il y aura une explosion littéralement de déploiement technologique au cours des prochaines années, alors je pense que la période de disette des entreprises touche à sa fin.

Et, en fin de semaine, alors que nous étions à Toronto, on a également mentionné la question d'intégrer dans Inforoute Santé Canada le déploiement de technologies

d'information propres à bien mesurer et monitorer les listes d'attente, domaine qui est cher à nos préoccupations.

M. Charbonneau: Mutuelles.

M. Couillard: Parce qu'on ne connaît pas véritablement, au Québec, actuellement le fin portrait de l'attente. Alors, on a besoin cependant, un, que tous les patients en attente soient inscrits et deux, qu'on puisse mesurer les délais patient par patient, procédure par procédure, ce qui est très difficile à faire actuellement parce que c'est de la collecte manuelle. Et on sait les limites de cette méthode-là. Et tous les États canadiens ont la même remarque, alors que, si on veut améliorer l'accès, oui, il faut déployer les services, il faut augmenter le financement pour les chirurgies, augmenter la capacité du réseau, et il faut être capables de mesurer d'où on part, où on est rendus, où on veut s'en aller. Et ce n'est pas le cas actuellement. Au Québec, on a la gestion informatisée surtout pour la chirurgie cardiaque et la radio-oncologie actuellement, d'ailleurs deux domaines dans lesquels on a des progrès. Alors, on voit que, quand on est capables de bien mesurer, c'est plus facile d'obtenir des progrès parce qu'on les mesure dès qu'ils se manifestent.

M. Charbonneau: L'autre dimension de la question, c'était la compétition que, par exemple, certains hôpitaux...

M. Couillard: Mais ça, est-ce qu'on fait compétition à l'entreprise privée? On n'a ni les moyens, ni l'intention, ni les ressources, là, de développer des nouveaux projets ou des nouveaux produits, là. Je ne sais pas...

M. Charbonneau: Est-ce que vous pourriez vérifier? Parce que, moi, on m'a parlé spécifiquement...

M. Couillard: Mais il faudrait que vous donniez des cas spécifiques, là.

M. Charbonneau: Bien, écoutez, moi, ce que j'ai ici, c'est qu'après le CHUM maintenant le CHUQ développe des projets à même son budget, puis après il vend ses produits de systèmes informatiques aux établissements du réseau. Autrement dit, finalement...

M. Couillard: On va le vérifier. Il faut faire attention, des fois c'est des perceptions qui ne se vérifient pas.

M. Charbonneau: Je sais, mais c'est parce qu'il y en a, j'ai l'impression... Moi, j'en avais déjà entendu parler il y a plusieurs années, puis là bien je n'étais pas responsable du dossier santé, là, mais là, maintenant qu'on me sensibilise différemment...

M. Couillard: On s'en était déjà parlé, je pense, pour des firmes auparavant, là.

M. Charbonneau: C'est ça. Mais là c'est parce que, là, on me dit finalement qu'il y a une compétition du secteur public.

M. Couillard: Il faut faire attention, là, il y a peut-être un phénomène de caricature là-dedans. On va regarder quelle est la réalité, puis je vais vous le dire, là. Spécifiquement la question du CHUM, vous mentionnez le CHUM et le CHUQ?

M. Charbonneau: Le CHUM et le CHUQ.

M. Couillard: Alors, on va faire la vérification, puis on vous reviendra, d'ici la fin des travaux, sur cette question.

M. Charbonneau: Très bien, M. le Président.

Document déposé

Le Président (M. Copeman): Très bien. J'autorise le dépôt du document de travail intitulé *Identification, authentification, profils d'accès dans le cadre des services régionaux de conservation de certains renseignements de santé*.

M. Charbonneau: M. le Président.

Le Président (M. Copeman): Oui, M. le député de Borduas.

M. Charbonneau: Est-ce que ce que le ministre présente ce matin, ça comprend dans le fond les amendements sur lesquels on s'est entendus?

M. Couillard: Oui.

M. Charbonneau: Est-ce que je pourrais suggérer qu'on ait suffisamment de documents pour les distribuer à nos collègues? Parce que, comme on va adopter le projet de loi puis qu'on va en discuter, en tout cas dans notre caucus, ce serait bien si...

Une voix: ...

M. Charbonneau: Non, c'est parce que, lui, il est en couleurs, là.

Le Président (M. Copeman): Mais, écoutez, étant donné que le document est déposé, il y a deux façons de procéder, M. le député: soit qu'on peut en obtenir copies en nombre suffisant du ministère ou par le secrétariat de la commission.

M. Charbonneau: Bien, si on peut avoir la même qualité, là.

M. Couillard: Il est sur format électronique, alors on pourra, je suppose, le transmettre par e-mail ou à votre...

M. Charbonneau: Est-ce qu'il va être en couleurs?

M. Couillard: Si vous avez des imprimantes couleur.

M. Charbonneau: Mais, si vous le faites reproduire, il ne sera pas en couleurs. Mais, si on voulait l'avoir comme ça, là?

M. Couillard: On fera regarder ça avec les bureaux de nos caucuses.

● (11 h 30) ●

Le Président (M. Copeman): En tout cas, arrangez-vous.

M. Charbonneau: Êtes-vous capables?

Le Président (M. Copeman): Arrangez-vous.

M. Charbonneau: Bien non. Bien, c'est parce que, si c'est possible... Si le secrétariat de la commission nous dit que ce n'est pas possible puis que le ministère peut en fournir des copies pour les parlementaires, tu sais, le même...

M. Couillard: Combien de copies voulez-vous? Il y a 125 députés.

M. Charbonneau: Bien, écoutez... Bien, 125.

M. Couillard: Il y en a déjà plusieurs de...

M. Charbonneau: Bien, c'est ça. Disons, je ne sais pas, moi, si on avait...

Une voix: ...

M. Charbonneau: Oui, c'est ça. Mais, disons, faites-en... tu sais, parce qu'il y a quelques conseillers de part et d'autre.

M. Couillard: Mais on ne s'attend pas à ce que le député de Borduas proteste contre l'utilisation de fonds publics pour cette photocopie lors de l'étude des crédits.

M. Charbonneau: Non, non, non. Mais ça, je pense que c'est important parce que les... Écoutez, là.

Le Président (M. Copeman): Je ne suis pas sûr que c'est la meilleure utilisation du temps de la commission non plus, mais...

M. Charbonneau: Vous me connaissez, je pense que je suis un peu cohérent, en général.

M. Couillard: Oui, oui, oui.

Le Président (M. Copeman): M. le ministre de la Santé et des Services sociaux, pour la poursuite de nos travaux.

M. Couillard: Je voudrais, M. le Président, d'abord répondre à une question du député de Borduas, dont la réponse est parvenue très rapidement du ministère, sur les centres de communication santé. Il y en a actuellement sept en fonction et quatre à venir, là, qui sont en voie d'accréditation, donc 11 à l'ensemble du Québec, certains d'entre eux regroupant plus qu'une région sociosanitaire.

La remarque que je vais faire, et je ne serai pas très long, M. le Président, c'est que je pense qu'il est important, pour les citoyens qui nous écoutent, d'apprécier

l'importance du travail qui vient d'être fait dans un secteur qui est un secteur, à toutes fins pratiques, vierge de la législation québécoise. Puis, là-dedans, il y a un élément de continuité. J'ai souvent critiqué le fait qu'on a introduit le projet de carte à puce, mais la critique s'adressait à la démarche politique et non pas à la démarche technique, législative et réglementaire qui est à la base du projet de carte à puce, qui peut-être un jour, maintenant qu'on introduit ces dispositions, fera partie du paysage de l'informatisation du Québec. Donc, le travail qui a été fait à l'époque demeure très utile.

Mais je crois encore une fois qu'il est important de souligner, dans ces temps où le travail de la fonction publique et des collègues qui travaillent avec nous fait l'objet de toutes sortes de commentaires, à quel point le travail de législation ici est une innovation non seulement sur le plan canadien, mais sur le plan international, qui va faire l'objet de beaucoup d'attention de la part d'autres pays, d'autres États en Amérique du Nord, parce que, dans ces questions-là, beaucoup de pays se demandent par où prendre le problème, et le Québec, dans cette question-là, pourrait être en mesure d'apporter des réponses et de la collaboration en international, ce qui à mon avis est très bon pour l'ensemble de notre société. Puis, j'en profite encore une fois pour rendre hommage aux personnes du ministère et aux légistes qui ont accompli ce travail.

M. Charbonneau: Bien, M. le Président, je veux m'associer aux propos du ministre, d'autant plus qu'on a collaboré positivement à l'étude de cette partie-là, comme du reste, et je l'aurais fait pareil, même si ça avait été une innovation, et non pas une continuité.

Mais je suis content que le ministre rappelle à nos concitoyens qui suivent les travaux de la commission que, dans ce dossier-là, il y a comme une continuité. Je pense que notre personne-ressource, la fonctionnaire, Me Bois, si je me rappelle bien, nous disait qu'elle est dans ce dossier-là depuis 1996; on est en 2005, ça veut dire que ça fait pas mal d'années qu'elle et ses...

M. Couillard: Elle ne fait pas juste ça, là.

M. Charbonneau: ... — non, non, j'imagine — mais qu'elle et quelques autres — heureusement d'ailleurs; qu'elle et quelques autres — s'affairent à ce dossier-là puis à faire faire les progrès qui sont signalés aujourd'hui. Et, dans ce sens-là, bien, écoutez, je pense que c'est une oeuvre collective sur une longue durée, et tant mieux si on est à l'avant-garde.

Discussion par sujets (suite)

La qualité des services

Le Président (M. Copeman): Excellent. Alors, nous sommes rendus au bloc... à la qualité des services. Étant donné... en remerciant tout le personnel qui a collaboré à rendre plus facile l'étude détaillée du précédent bloc.

Tel que convenu, il y a possibilité de remarques, de brèves remarques préliminaires au début de ce bloc-là. Alors, M. le ministre de la Santé et des Services sociaux, la parole est à vous.

M. Couillard: Merci, M. le Président. Nous abordons maintenant l'étude du troisième des quatre blocs de ce projet de loi, qui touche spécifiquement la question de la qualité des services, concept plus large que ce qu'on peut appeler le traitement des plaintes, qui est une autre façon dont on le décrit, mais il s'agit vraiment ici d'une démarche qui vise en bout de ligne à améliorer les services à la population. Je vais me permettre de faire quelques remarques d'introduction sur ce bloc-là, qu'on pourra suivre, je suppose, comme on a fait les autres fois, par une discussion générale, et par la suite entreprendre l'étude.

Alors, il y a plusieurs volets dans ce bloc sur la qualité des services. Le premier volet concerne le régime d'examen des plaintes dans son ensemble. Le projet de loi propose des modifications au nom des commissaires local et régional à la qualité des services, qui deviendront, en tenant compte des représentations faites lors des consultations publiques, les commissaires local et régional aux plaintes et à la qualité des services. Ces commissaires relèveront obligatoirement de leur conseil d'administration respectif et devront exercer leurs fonctions de façon exclusive, bien qu'un commissaire local puisse également et à certaines conditions exercer les fonctions d'un commissaire régional. Les fonctions de ces commissaires seront recentrées sur le respect des droits des usagers et la satisfaction de ces derniers, pour laisser les aspects relatifs à l'amélioration de la qualité des services principalement aux comités de vigilance et de la qualité qui seront mis en place par les conseils d'administration des établissements et par ceux des agences. De plus, suite à plusieurs demandes, le pouvoir d'intervention des commissaires local et régional sera clarifié et renforcé afin de leur donner plus de pouvoirs à l'égard de certaines situations qui ne font pas l'objet d'une plainte.

Lors du dépôt du projet de loi, ce dernier contenait certaines dispositions afin de soumettre à la compétence du commissaire local ou du commissaire régional les plaintes relatives aux services offerts par tout organisme, société ou personne auquel un établissement ou une agence recourt pour une prestation de services. Suite à plusieurs représentations faites lors des consultations publiques, il est maintenant proposé de soustraire à cette compétence un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne liée par entente avec un établissement ou une agence. Et là les ordres professionnels bien sûr ont des rôles qui leur sont propres et qui sont déjà établis. Le mandat du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services a également été ajusté pour tenir compte de la nouvelle réalité relative à la certification obligatoire des résidences pour personnes âgées, dont les services offerts pourront dorénavant faire l'objet d'une plainte auprès d'un tel commissaire.

Le projet de loi propose également des modifications aux comités de révision des établissements en prévoyant que dorénavant un comité de révision soit institué pour chaque instance locale plutôt que pour chaque établissement. Ainsi, un tel comité pourra réviser les décisions d'un médecin examinateur de tout établissement du territoire du réseau local de services de

santé et de services sociaux desservi par l'instance locale, et la formation de ce comité sera facilitée par un plus grand bassin de médecins disponibles pour en faire partie et par un plus grand volume d'activités de ce comité. Des dispositions particulières sont également prévues pour les établissements de la région du Nunavik et de Kawawachikamach afin d'adapter la mise en place d'un tel comité.

L'autre volet d'importance de ce thème est celui de l'intégration du Protecteur des usagers au Protecteur du citoyen. Compte tenu de ce que sera dorénavant le Protecteur du citoyen nommé par l'Assemblée nationale et qui exercera les fonctions du Protecteur des usagers prévues à la loi sur le Protecteur des usagers, les dispositions de cette loi ont été ajustées et les concordances nécessaires ont été apportées dans cette loi, dans la Loi sur le Protecteur du citoyen et dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Ainsi, comme le ministre de la Santé et des Services sociaux ne sera plus le ministre responsable de la loi sur le Protecteur des usagers, les liens directs entre ces deux instances ont été supprimés et certaines fonctions du Protecteur des usagers en relation avec les établissements ou les agences ont été remises au ministre, notamment celle de s'assurer que les établissements et les agences établissent et appliquent une procédure d'examen des plaintes conformément à la loi. De même, comme les fonctions du Protecteur des usagers seront exercées par le Protecteur du citoyen, ses rapports devront être transmis à l'Assemblée nationale plutôt qu'au ministre, et des ajustements ont été apportés dans les deux lois de ces organismes afin d'harmoniser dans la mesure du possible les façons de faire.

Un troisième volet concerne la création de comités de vigilance et de la qualité par les établissements et les agences. Il s'agit de comités du conseil d'administration créés dans une perspective d'amélioration de la qualité des services et qui auront pour principale fonction d'assurer auprès du conseil d'administration le suivi de recommandations relatives à la qualité des services transmises au conseil d'administration par diverses instances de l'établissement ou de l'agence dans l'exercice de leurs fonctions, de même que par le Protecteur des usagers. Et encore une fois des dispositions particulières sont prévues pour la régie et les établissements du Nunavik, de même que pour l'établissement du Nord-du-Québec et celui de Kawawachikamach. Suite à plusieurs représentations faites lors des consultations publiques, il est proposé que le directeur général ou le président-directeur général, selon le cas, de même que le commissaire local ou régional soient membres du comité de vigilance et de la qualité d'un établissement ou d'une agence.

Un quatrième volet concerne les modifications apportées aux articles touchant les comités des usagers. Alors que le projet de loi prévoyait la possibilité pour un établissement de mettre sur pied plusieurs comités des usagers, un comité central et des comités de résidents, les consultations publiques ont fait ressortir qu'il était plutôt préférable de maintenir l'obligation de mettre sur pied un seul comité des usagers, et ce, pour tous les établissements, et, lorsqu'un établissement offre des services à des usagers hébergés, de mettre sur pied un comité de résidents pour chacune des installations d'hébergement.

De plus, il est proposé que chaque comité de résidents mis sur pied par un établissement ait un représentant au sein du comité des usagers.

Un cinquième volet concerne la précision à apporter au mandat du comité de gestion des risques afin de faire ressortir ses responsabilités relativement aux infections nosocomiales. Une modification est également apportée au nom de ce comité de gestion des risques et de la qualité pour devenir le comité de gestion des risques.

Enfin, un dernier volet se retrouve sous le thème de la qualité des services, il s'agit des dispositions introduites par plusieurs articles prévoyant la possibilité pour une agence d'accorder une allocation financière à un organisme communautaire titulaire d'un agrément du ministre afin que l'organisme puisse obtenir des services requis par sa clientèle auprès d'un établissement ou par entente conclue en application de l'article 108.3 de la loi ou qu'il puisse offrir lui-même certains services. Ces dispositions, bien qu'ayant été conçues pour être utilisées dans le cas des maisons pour soins palliatifs, ont été rédigées de façon plus large afin qu'elles puissent éventuellement être applicables dans d'autres situations.

Voilà, M. le Président, les remarques que j'avais à faire sur ce bloc qui d'ailleurs, je crois, a fait l'objet d'un briefing technique aux membres de l'opposition officielle.

● (11 h 40) ●

Le Président (M. Copeman): M. le député de Borduas.

M. Charbonneau: M. le Président, je pense qu'on peut dire que cette discussion, aujourd'hui, arrive à point nommé, hein, avec la publication, en fin de semaine, de l'état de situation des vérifications qui ont été faites par les fonctionnaires du ministère dans plusieurs établissements.

Donc, je comprends que ça s'adressait beaucoup à la qualité des services. Et encore là ce qui est important, c'est que, nous, il y a un certain nombre de choses qui nous préoccupaient quand il y a eu les consultations générales, publiées sur le projet de loi. Et on est heureux de voir que finalement le ministre a accepté de revenir sur certaines dispositions pour tenir compte des remarques et des suggestions qui avaient été faites soit par l'opposition officielle soit par les groupes qui sont venus en commission.

Et je pense que ça, c'est un pas positif par rapport à la discussion sur la qualité des services, parce que là on parle vraiment de quelque chose qui, tout comme le dossier précédent, n'a pas intérêt à être... au niveau législatif, là, à être l'objet — comment je pourrais dire? — de chicanes qui n'ont autre but que d'améliorer la qualité des services.

Moi, je regarde les problèmes qu'il a identifiés, parce que finalement ce qu'il serait peut-être bien de souligner, c'est qu'à la suite du scandale de Saint-Charles-Borromée la sous-ministre adjointe avait été mandatée pour présider un comité de travail. Et ce qu'on nous expliquait, c'est qu'une bonne partie des recommandations puis de l'analyse vient du travail d'évaluation de toute une série d'organismes, pas juste le ministère.

Je le dis sans en prendre le crédit, parce que finalement c'est les fonctionnaires du ministère qui l'on

fait avec d'autres groupes. Mais il y avait la Direction générale de la planification stratégique, de l'évaluation et de la gestion de l'information, au ministère. Donc, Mme Dagenais, qui est présidente du groupe de travail. Mais il y avait également des gens du Conseil pour la protection des malades du Centre hospitalier universitaire de Québec, de la Direction générale adjointe de l'évaluation au ministère, le Curateur public, le Protecteur du citoyen, l'Office des personnes handicapées, le Collectif pour la défense des droits en santé mentale de la Montérégie, le comité provisoire du Regroupement des comités d'usagers, la Régie des rentes puis le Conseil des aînés.

Donc, ça fait beaucoup de gens qui finalement ont participé à l'exercice pour identifier les problèmes. Et, les problèmes, je pense que, pour les gens qui nous écoutent, ça va être important de les situer. Parce que finalement le texte législatif, il s'adresse à ces problématiques-là. Puis encore là je ne veux pas en prendre le crédit, je pense que c'est une analyse qui a été faite par les gens que je viens d'identifier.

Mais, le problème d'accès aux différents recours et le manque d'efficacité de ces recours-là... Il y avait le manque d'information aux usagers concernant leurs droits et recours, le manque d'information aux intervenants concernant les droits des usagers, le double objectif d'examen des plaintes et d'amélioration de la qualité. Le système est perçu comme autorégulation... d'autorégulateur. D'une certaine façon, c'est que les gens, dans le fond, ils recevaient les plaintes. Ils les utilisaient peut-être pour un peu améliorer leur opération, leur gestion, Mais à quelque part les plaignants puis les citoyens, eux, qui étaient victimes de ces situations-là avaient l'impression qu'on ne s'occupait pas tellement de leur situation puis de leurs plaintes.

Et puis dans le fond le système utilisait leurs plaintes pour s'améliorer lui-même, ou pour s'organiser, ou à la limite peut-être pour s'autodéfendre aussi, pour se justifier, mais pas toujours pour prendre en considération la situation qui était vécue d'une façon assez dramatique par beaucoup de gens. Puis il n'y avait, aussi, pas beaucoup de rétroaction, nous a-t-on dit, entre les plaintes puis les différents moyens de faire évoluer et garantir la qualité des services.

Alors, je pense que la nature des problèmes qui ont été identifiés nécessitait finalement une réponse que le législateur apporte maintenant. Puis je crois qu'on va faire oeuvre utile, là aussi, M. le Président, en faisant en sorte qu'on modifie. Moi, ce que j'avais peur et puis ce que, de notre côté, on craignait, c'est qu'on jette le bébé avec l'eau du bain. C'est-à-dire qu'à un moment donné on avait la qualité, après ça, on parlait des plaintes, puis là on ne parlait plus de qualité. Là, finalement on convient qu'il faut à la fois parler puis clairement mentionner la problématique des plaintes, puis que ça reste quelque chose de très visible et que c'est lié à la qualité. Mais ce n'est pas lié à la qualité juste pour faire en sorte que la qualité soit améliorée, c'est aussi lié aux plaintes, donc au droit des citoyens à voir leur situation prise en compte.

Donc, l'objectif, ce n'est pas juste d'améliorer le système, c'est aussi de faire respecter les droits des citoyens et des citoyennes qui sont des utilisateurs des services de santé et des services sociaux publics, là, et

même privés. Parce que ce qui va être important, c'est que... Et ça, c'est une autre revendication qu'on avait faite puis que le ministre accepte de... à laquelle il répond positivement. C'est-à-dire que dorénavant la certification, comme on le verra dans l'autre bloc, va être obligatoire et généralisée. Ce qui va nous permettre enfin d'avoir une poignée plus forte pour s'assurer que, partout dans les établissements, on puisse corriger des lacunes qui ont été identifiées à plusieurs reprises et parfois qui rebondissent dans l'opinion publique à partir de cas dramatiques. Alors, voilà, M. le Président, ce que je pouvais dire à ce moment-ci, là.

Le Président (M. Copeman): Mme la députée de Lotbinière.

Mme Roy: Merci, M. le Président. Au nom de l'Action démocratique, j'aimerais prendre la parole pour ajouter les choses suivantes. Il est vrai que c'est d'actualité, les mauvais traitements qu'on voit envers nos aînés, et ça faisait la manchette cette fin de semaine. Cependant, un processus de plainte, c'est bien qu'on améliore notre processus de plainte, qu'on le rende plus transparent, qu'on le rende plus équitable au niveau de la procédure, au niveau du fond et qu'on sente que les personnes qui examinent les plaintes ne soient pas juge et partie. Ça, c'est très bien, très bien aussi que ça relève maintenant du Protecteur du citoyen. Mais, quand on tombe dans le domaine de la plainte, on est toujours dans le domaine du contentieux. Et, quand on est avec une personne qui dispense des soins et une personne vulnérable, vous voyez que le rapport de force est vraiment, vraiment en déséquilibre. Donc, cette personne-là, qui est déjà vulnérable, est dépendante des personnes qui l'entourent. Puis généralement, quand ils sont dans un foyer soit privé soit public, c'est parce qu'ils ont une vulnérabilité au niveau physique, ou mental, ou les deux. Mais c'est toujours difficile, le processus de plainte, pour ces personnes-là.

Moi, je crois qu'on devrait se pencher sur les milieux de vie. Et, quand on parle de qualité, on parle aussi de milieux de vie. Mais, quand on parle de milieux de vie, il faut parler aussi de culture, de la façon dont on s'organise. Et c'est pour ça qu'à l'Action démocratique on pense qu'on devrait faire une vaste enquête là-dessus, publique, qui servirait à des fins pédagogiques et qui servirait aussi à remettre le système. Parce que, lorsque ceux qui sont aux portes de nos foyers sont arrivés aux portes de nos écoles de rang, dans le temps, on a eu le rapport Parent puis on a refait le système. Mais c'est toute cette... Cette cohorte-là arrive maintenant aux portes des résidences pour personnes âgées, et je crois qu'il faut vraiment repenser tout le système. Ça, c'est le premier point.

En deuxième lieu, j'invite M. le ministre à reconsidérer mon projet de loi, c'est le n° 98, parce qu'on voit, à la lecture des journaux, seulement en fin de semaine, à la simple lecture du dossier, comme on dirait, là, que, la plupart du temps, puisque la personne est vulnérable, la plainte émane de collègues de travail. Il n'y aura aucune protection pour ces collègues-là. Surtout en ce qui... Les foyers privés, qui vont maintenant faire l'objet d'une certification, vont nécessairement avoir à gérer ces plaintes-là, et la pression va être d'autant plus forte sur les employés de ces centres privés là.

Donc, j'invite M. le ministre à reconsidérer le projet de loi n° 98. Et, comme disait le premier ministre: Ce n'est pas parce que ça vient de l'opposition que ce n'est pas bon. Et puis j'avais déjà eu l'appui de Mme Harel dans le temps, j'espère que j'aurai celui de mon collègue qui le remplace, pour reconsidérer cette proposition-là.

Une voix: Elle est irremplaçable.

Mme Roy: Ah bon, elle est irremplaçable.

Le Président (M. Copeman): Ça va? M. le ministre.

M. Couillard: Oui. Merci, M. le Président. Je voudrais faire quelques remarques en réponse aux remarques d'introduction des collègues, qui touchent des points importants. Effectivement, la première chose qu'il faut mentionner, c'est la question des visites d'appréciation dans les CHSLD. Et corriger quelque chose: ce n'est pas les fonctionnaires uniquement du ministère qui visitent, il y a quatre personnes, hein? C'est ça qui fait le succès de cette formule-là, c'est qu'il y a une personne de l'agence régionale, une personne du ministère, mais il y a également un membre du Conseil de la protection des malades puis un membre de la Table régionale de concertation des aînés. Et je pense que, si on n'avait pas cette participation de ces deux derniers organismes, effectivement on pourrait donner l'impression que le système se regarde en vase clos, là, puis qu'il n'y a pas de regard extérieur qui est posé.

J'ai eu l'occasion, l'autre jour, de rencontrer d'une part la dernière équipe de visiteurs, qui croient beaucoup à ce qu'ils font parce qu'ils voient par la suite — et c'est ce qui manquait un peu dans la coloration médiatique de la fin de semaine; qu'ils voient — les conséquences d'amélioration de qualité qui suivent les visites. S'il ne s'agissait que d'aller constater, ça ne donne pas grand-chose, mais ils voient un impact en termes de plan d'action, en termes de changement de façons de faire.

● (11 h 50) ●

On est également dans un domaine du système de santé qui pendant des années a été mis dans l'ombre. Ne le cachons pas, l'hébergement, depuis plusieurs années, c'est quelque chose qui était en marge, dans la frange du système de santé et dont on ne voulait peut-être pas tout à fait voir la réalité. Alors, le fait d'aller voir sur place avec non seulement des gens du réseau, mais des gens de l'extérieur, c'est ça qui est un véritable gage d'amélioration de la qualité. Et récemment je rencontrais les gens de la direction du Conseil de protection des malades et je leur ai posé directement la question: Trouvez-vous que cette méthode va améliorer la qualité? Réponse: Oui. Est-ce que ce serait utile de faire une commission d'enquête? Réponse: Non. Tout ce que ça fait, c'est des mois de procédures, de dépôts de documents, de discussions, puis pas d'action.

Alors, l'action, elle est sur place, sur le terrain, dans toutes les régions du Québec. Chacun des établissements qui étaient mentionnés cette fin de semaine fait l'objet d'un plan d'action individualisé, d'un suivi très serré au niveau de la région, au niveau du ministère, et en définitive c'est ça qui va faire changer les choses, beaucoup plus que des activités qu'on pourrait adopter ici, qui nous feraient donner bonne conscience, là, parce que, quand on fait une commission d'enquête, on a

toujours l'impression qu'on règle quelque chose, mais on sait bien que ce n'est pas nécessairement le cas.

Et là il y a une longue histoire, dans l'hébergement, qui n'est pas uniquement celle des dernières années mais qui remonte à plusieurs années, parce qu'il y a un changement notable dans le profil des personnes qui sont hébergées. On se souvient tous de nos centres d'accueil des années soixante-dix, où les gens avaient des voitures dans le stationnement, là, les résidents. Alors, maintenant, on a des gens qui sont en perte d'autonomie extrêmement sévère.

Effectivement, la question de faciliter... Bonne remarque de la députée de Lotbinière sur le fait qu'il y a toujours un peu une relation d'infériorité de la personne qui porte plainte par rapport à un réseau aussi important que le réseau de la santé et des services sociaux, de sorte qu'on verra, dans le projet de loi, qu'on facilite l'étude de toute plainte, y compris les plaintes verbales. Un des problèmes, c'était, auparavant, qu'il fallait absolument écrire une plainte pour qu'elle soit traitée, alors que maintenant on permet de traiter une plainte verbale qui est déposée au niveau de l'organisme, qui doit la traiter.

Enfin, pour ce qui est de la question des relations de travail, nous aurons l'occasion en cours de travaux de la commission de déposer ou de transmettre un document qui montre la procédure administrative qui a été mise en place dans ces cas précis. Et là c'est délicat. Et c'est bien sûr qu'il peut être tentant d'adopter une mesure législative pour cette question-là, mais il faut également veiller à ne pas transformer notre réseau de la santé en une vaste salle de police où les gens se surveillent les uns les autres. Oui, il faut qu'il y ait une vigilance. Puis on a vu d'ailleurs, ce qui est une bonne chose de l'article de la fin de semaine — il ne s'agit pas non plus de donner l'impression qu'on est dans une opération de chasse aux sorcières, là — que les gens dont les comportements étaient inacceptables ont été sanctionnés de façon assez sévère. C'était assez bien exposé. Et je crois que c'est important de rester dans ce registre-là. Mais de toute façon on aura l'occasion de reparler de cette question, là, à la faveur des remarques de la députée, plus tard dans l'étude du projet de loi.

Le dernier élément — je vais terminer là-dessus, M. le Président — c'est que, parmi les établissements visités, d'abord, les visites ne sont pas faites de façon tout à fait aléatoire, hein, elles sont faites spécifiquement dans les endroits où on a l'impression qu'il peut y avoir des problèmes de qualité de services, mais également dans des établissements, et c'était mentionné, dont les services sont de très bonne qualité, donc des établissements qui fonctionnent dans un environnement réglementaire, budgétaire qui est le même que celui des établissements qui ont des services de moins bonne qualité.

Alors, lorsque j'ai fait moi-même des visites dans ces établissements-là, j'ai souvent constaté la réunion de trois facteurs qui faisaient en sorte que les services étaient de meilleure qualité dans un foyer d'hébergement ou dans un CHSLD. D'abord, c'est une direction qui est engagée et qui croit dans le concept du milieu de vie plutôt que dans le concept de l'hospitalisation des personnes âgées.

Deuxièmement, c'est un personnel qui également y croit et qui est disposé à faire preuve de souplesse dans certains éléments de l'organisation du

travail. Prenons, par exemple, la question du coucher et des repas. C'est quelque chose qui est très concret, puis, si vous faites l'expérience — je suis certain que vous l'avez déjà faite — si vous rencontrez les usagers des foyers, des CHSLD, les plaintes les plus fréquentes tournent autour de ces trois éléments, en fait les questions des besoins naturels, les heures de coucher et les heures de repas. C'est toujours les mêmes choses, et, pour ça, il faut démontrer de la souplesse.

Et le troisième élément du trio, c'est le comité d'usagers, ou le comité de résidents, qui fait partie intégrante de la boîte et qui n'est pas vu comme un élément en marge, qu'il faut éloigner de ce qui se passe dans l'établissement.

Quand on a ces trois conditions réunies, on a la voie du succès. Puis on a beaucoup de beaux exemples d'établissements, au Québec, qui donnent de très bons services. C'est très bien qu'on parle de ceux qui donnent des moins bons services, pas pour les punir, mais pour qu'on les mette en comparaison puis qu'on les amène à s'inclure dans une démarche d'amélioration. Et on peut certainement espérer qu'on va arriver à notre objectif, mais ça arrivera de façon progressive. Personne ne peut modifier du jour au lendemain une culture qui est ancrée, là, depuis des années et des années, encore une fois dans une partie du réseau du système de santé qui a été maintenue dans l'ombre au cours des dernières années.

Suite au succès du programme de visites d'appréciation dans les CHSLD, vous savez qu'on a étendu le programme pour les ressources intermédiaires qui reçoivent des personnes, par exemple, avec des problématiques de déficience intellectuelle ou autres et également, récemment, à la question des centres jeunesse, qui n'était pas non plus l'objet. Et l'objet, il faut le répéter pour les gens du réseau qui peuvent être à l'écoute et qui liront ces commentaires, l'objet n'est pas d'aller faire la police nécessairement dans le système de santé ou dans le réseau; c'est une démarche d'amélioration de la qualité. Et, l'amélioration de la qualité, ça commence par démontrer le problème, trouver des façons d'y remédier et mesurer, après, qu'on a effectivement amélioré le problème. Et je l'ai répété souvent, dans plusieurs allocutions sur la question, sur le plan de la culture. Et c'est pour ça qu'il faut se méfier des approches trop directives, sur le plan de l'individu, dans ce genre de processus là. Le changement d'attitude qu'il faut faire, c'est qu'il faut arrêter de demander qui a fait ça et plutôt dire: Qu'est-ce qui s'est passé?

Parce que c'est rarement une personne, c'est rarement une personne qui se lève, le matin, avec l'idée de faire mal à quelqu'un d'autre ou d'avoir un comportement d'abus. Ça arrive puis, si ça arrive, il faut que ces personnes-là soient évacuées du système de santé le plus rapidement possible, compte tenu des recours puis des dispositions légales qui existent. Mais, en grande majorité, les problèmes de qualité ne sont pas le reflet d'un individu. En grande majorité, c'est des problèmes de fonctionnement et de système, soit une chaîne d'interventions qui arrivent à un problème. Et il faut éviter de verser dans, plus que la chasse aux sorcières, là, la chasse aux coupables, parce qu'on donne l'illusion qu'on a réglé le problème parce qu'on a trouvé le ou la coupable, mais souvent c'est beaucoup plus vaste que ça. Je pense que c'est important, quand on parle de qualité, de toujours rappeler ces éléments-là. Merci.

Le Président (M. Copeman): M. le député, allez-y.

M. Charbonneau: Bien, juste un ajout à ce que vient de dire le ministre. Je suis content qu'il ait souligné aussi que, là aussi, il y a une espèce d'évolution dans la façon dont on aborde cette problématique-là de la prise en compte à la fois de la qualité des services et puis la façon dont on traite les plaintes. Il y a eu des améliorations depuis un certain nombre d'années puis il y a eu des expérimentations de faites aussi. Il y a eu des changements législatifs. Puis là ce qu'on se rend compte, c'est qu'il fallait aller un peu plus loin. Il fallait faire des arrimages. Et je pense que ce qui va être important, c'est de faire le suivi rigoureux.

Par la suite, à partir du moment où, tu sais... Je pense que, dans des situations comme ça, là, il ne faut pas... Tu sais, ça ne commence pas une journée puis... C'est un processus sur plusieurs années qui... Et je crois que, au sein du ministère, au-delà des partis politiques qui ont dirigé l'appareil d'État puis l'appareil administratif, il y a eu progressivement une prise en compte des problématiques de qualité de services puis des problématiques aussi de la façon dont on traitait les plaintes. Puis là, bien, on est rendu à l'étape où finalement tout ce travail qui a été fait nous permet d'avoir peut-être une meilleure idée de comment on doit maintenant aborder l'arrimage entre le traitement des plaintes, les droits des personnes et leur... Puis notre collègue de l'ADQ, qui est avocate, l'indiquait tantôt: la dimension des droits, c'est une chose, et le respect des droits, puis la dimension aussi d'améliorer la qualité des services aussi. Parce que tout n'est pas nécessairement relié — comment je pourrais dire? — à une déficience ou à un non-respect des droits, mais il y a des problématiques de qualité de services qui, même si elles ne mettent pas en cause des droits, doivent être prises en considération aussi. Et je pense que ça aussi, c'est important d'en tenir compte. Voilà.

Le Président (M. Copeman): Ça va? C'est ça, selon le cahier... Oui?

M. Charbonneau: Est-ce qu'on peut prendre une pause santé de 3 min 15 s?

Le Président (M. Copeman): Je suspends les travaux de la commission quelques instants.

(Suspension de la séance à 11 h 59)

(Reprise à 12 h 11)

Le Président (M. Copeman): Alors, la commission reprend ses travaux, et nous débutons l'étude détaillée sur le thème de la qualité des services. Et, malgré le fait que notre cahier de législation commence à l'article 7, je comprends, M. le ministre, qu'il y a un amendement proposé à l'article 1, qui nécessitera le consentement afin de faire une nouvelle étude de l'article 1. Est-ce qu'il y a consentement?

M. Charbonneau: Juste une petite seconde. Ah! O.K. Donc, on commence par l'article 1 et non pas par l'article 7.

Le Président (M. Copeman): Exact.

M. Charbonneau: Oui, c'est beau. O.K. Attendez un peu, là, que je me retrouve. Oui.

Étude détaillée

Loi sur les services de santé et les services sociaux

Objet de la loi et droits des usagers

Droits des usagers

Dossier de l'usager (suite)

Le Président (M. Copeman): Alors, y a-t-il consentement pour procéder à une nouvelle étude de l'article 1? Consentement. Alors, M. le ministre de la Santé et des Services sociaux.

M. Couillard: Alors, on s'aperçoit, en cours de travaux, qu'il y a des concordances à faire, là, et, dans l'amendement qu'on a traité dans le bloc de l'information, quand on a parlé des commissaires, on a rajouté «commissaire aux plaintes» parce que c'était... le projet de loi initial qu'on avait donné, on rajoute «et à la qualité des services».

Le Président (M. Copeman): L'amendement est...

M. Charbonneau: C'est exactement ce qu'on voulait, alors on ne peut pas être contre.

Le Président (M. Copeman): Alors, l'amendement est adopté?

M. Charbonneau: Oui, M. le Président.

M. Couillard: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Alors, est-ce que l'article 1, tel que modifié de nouveau, est adopté? Adopté.

M. Charbonneau: Mais là on va...

Plaintes des usagers

Le Président (M. Copeman): Article 7.

M. Couillard: Alors, l'article 7 traite de l'article 29 de la loi de santé et services sociaux, dont le premier alinéa est inchangé. On parle de la nécessité d'établir une procédure d'examen des plaintes et également pour les médecins, mais on transmet un deuxième alinéa. Pourquoi est-il nécessaire d'introduire un deuxième alinéa? Parce que, suite au transfert du Protecteur des usagers au Protecteur des citoyens, il faut s'assurer que les dispositions de nature opérationnelle ou exécutive restent au niveau du ministère. Alors, on transmet au ministre une obligation qui était auparavant celle du Protecteur des usagers, qui faisait partie du réseau de santé ou du ministère, puisqu'elle était sous l'autorité du ministre, qui est celle de s'assurer que la procédure

d'examen des plaintes est établie et appliquée conformément aux articles qui la créent. Donc, on parle de la procédure d'examen des plaintes.

«Il doit la transmettre au ministre — on parle du conseil d'administration; il doit la transmettre au ministre — qui s'assure que la procédure est établie et appliquée conformément aux dispositions des articles 29 à 59.»

Alors, ce qu'on crée, c'est qu'on crée en fait une imputabilité ministérielle supplémentaire qui est due au fait que le Protecteur des usagers n'est plus un organisme ministériel mais devient associé au Protecteur du citoyen. Et à ce moment-là il s'agit d'être certains qu'on ne se déleste pas, avec son départ, de responsabilités de type opérationnel pour s'assurer du suivi des cas et des procédures en place.

M. Charbonneau: Quand on dit: «Le conseil d'administration d'un établissement doit, par règlement, établir une procédure d'examen des plaintes» — ta, ta, ta — et que c'est cette procédure-là qu'il doit transmettre au ministre, est-ce que le ministre, par règlement, va donner des directives pour la préparation des procédures d'examen de plaintes ou on va laisser ça, là, chacun...

M. Couillard: Bien, il y a de nombreux articles de loi qui la décrivent de façon déjà très précise, et on va en ajouter avec le projet de loi actuel.

M. Charbonneau: O.K. Donc, on va les revoir, là, de toute façon.

M. Couillard: C'est ça, on va les revoir puis on va voir ce qu'on ajoute. Parce que ce qu'on fait ici, c'est qu'on n'enlève rien du cadre de la procédure, je dirais qu'on l'augmente, ici.

M. Charbonneau: Ça va. Ça va, monsieur...

Le Président (M. Copeman): Ça va? Alors, est-ce que l'article 7 est adopté?

M. Charbonneau: Oui.

Le Président (M. Copeman): Adopté. L'article 8.

M. Couillard: Article 8, qui parle de la loi 30, dans lequel il y a un amendement, et on va les souligner lorsqu'on y sera.

(Consultation)

M. Couillard: Oui. C'est ça, j'essaie de comprendre. Je vais avoir besoin du texte du projet de loi avec moi.

(Consultation)

M. Couillard: Alors, il faut avoir en main le texte du projet de loi pour comprendre de quoi on parle par premier et deuxième paragraphes, là. L'article 8 modifie l'article 30. Le texte du projet de loi, à la page 13. À la page 13, M. le député de Borduas.

Alors, l'article 8 modifie l'article 30 de la loi. Et l'article 8 comprenait deux paragraphes. Alors, c'est

pour ça que le libellé de l'amendement parle de paragraphes 1° et 2°, même s'ils ne sont pas visibles sur votre cahier d'amendements... le cahier législatif, parce que ce que vous avez là, c'est l'article 30 de la loi. Mais, si on regarde le projet de loi, on voit que ce qu'on voulait faire d'abord, c'est remplacer, partout où ils se trouvent, les mots «à la qualité des services» par les mots «aux plaintes». Ça, c'est la première chose qu'on voulait faire, mais on sait qu'on l'a défait, là, puis on dit «aux plaintes et à la qualité des services». Et par la suite on va voir ce qui se passe au niveau des autres amendements.

Alors: «Un commissaire local aux plaintes — bien, là, on va dire "aux plaintes" — et à la qualité des services doit être nommé par le conseil d'administration de tout établissement, sur recommandation du directeur général. Lorsque le conseil d'administration administre plus d'un établissement, ce commissaire local est affecté au traitement des plaintes des usagers de chaque tribunal administratif que le conseil administre.»

Et là: «Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services relève du conseil d'administration.»

Et, là également, c'est une modification importante. On prévoyait qu'il pouvait s'agir soit du directeur général soit du conseil d'administration, selon le plan d'organisation. Suite à la commission parlementaire, c'est une remarque quasi unanime et également, si vous regardez le document, auquel vous avez fait allusion d'ailleurs, déposé à l'Assemblée nationale, l'an dernier, sur le groupe de travail sur le traitement des plaintes, c'était une des recommandations principales de faire dépendre le commissaire local aux plaintes — et à la qualité maintenant — du conseil d'administration.

M. Charbonneau: Je suis content que vous signaliez ça, parce que ça m'avait échappé, bon, comme je n'étais pas porte-parole dans le dossier. Donc, le document, là, de la sous-ministre Dagenais et du comité avait été déposé au Parlement, là. Ah, O.K. C'est bien.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que cet amendement est adopté?

M. Charbonneau: Oui, M. le Président.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Est-ce que l'article 8, tel qu'amendé, est adopté?

M. Couillard: On n'a pas tout à fait terminé. C'est parce qu'il faut rapidement que je dise que la fin de l'article ne consiste qu'à ajouter «plaintes» et «qualité des services». Il n'y a pas d'autre changement par rapport à la loi actuelle. Je veux juste être certain qu'on...

M. Charbonneau: En fait, le changement le plus important outre ça, c'est-à-dire, on avait «plaintes»... c'est-à-dire «qualité» et «plaintes». En fait, on garde les deux concepts. Ça relève du conseil d'administration. Donc, ça relève de l'instance politique de l'organisation et non pas de l'instance administrative.

M. Couillard: Voilà. Et, en termes d'imputabilité, on nous a tous dit que c'était supérieur. Je mentionnerais, pour être complet, devant les citoyens

qui nous écoutent puis les collègues qu'en commission parlementaire il y a des gens qui voulaient que ça demeure aux directeurs généraux, notamment l'Association des directeurs généraux, qui souhaitait... Bien, les motifs invoqués étaient quand même valables, ils parlaient de la nécessité d'intervenir immédiatement sur les plaintes plutôt que d'en être informés tardivement. Vous allez voir, plus tard dans le projet de loi, qu'on s'assure que le directeur général siège au comité de vigilance. Donc, il va être saisi également des plaintes à mesure de leur traitement et non pas tardivement, ce qui était la base de leur revendication.

M. Charbonneau: Ça veut dire qu'il va être saisi, il va pouvoir intervenir, mais néanmoins ça va monter au conseil d'administration.

M. Couillard: Toujours. C'est ça.

M. Charbonneau: Et le conseil va à la fois être saisi de la plainte puis, à la limite, pourra évaluer, entre le moment où il prend connaissance de la plainte et le moment où elle a été formulée, qu'est-ce qui a été fait par le D.G.

M. Couillard: Voilà, dans son travail qui fait partie de son mandat d'évaluation également, du directeur général, qui fait partie des responsabilités du conseil d'administration.

M. Charbonneau: Bien.

Le Président (M. Copeman): Alors, est-ce que l'article 8 est adopté?

M. Charbonneau: Oui, M. le Président.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Tel qu'amendé, évidemment.

M. Charbonneau: Évidemment.

Le Président (M. Copeman): L'article 9.

M. Couillard: L'article 9 parle de l'article 31 de la loi.

Une voix: ...

M. Couillard: Il y a des amendements.

Le Président (M. Copeman): Il y a des amendements.

M. Couillard: Et on doit se rapporter au texte du projet de loi pour bien suivre l'amendement. D'abord, vous allez voir ça très souvent, parce qu'à partir du moment où on a décidé de ne plus appeler uniquement «commissaire aux plaintes» mais «plaintes et à la qualité des services», partout dans le projet de loi où c'est le cas, bien il faut faire la correction. C'est la première partie de l'amendement.

Et, deuxièmement, par le remplacement, dans le deuxième alinéa, de tout ce qui suit le mot «adjoins»... On va aller voir où est-ce qu'on est, là.

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

«À cette fin, le conseil d'administration doit notamment s'assurer que le commissaire local ainsi que le commissaire local adjoint — et là on ajoutait — exercent exclusivement les fonctions prévues à l'article 33.»

À la fin de tout.

● (12 h 20) ●

On passe maintenant au troisième alinéa. Il s'agit de la fonction exclusive, hein, une autre demande majeure du groupe de travail sur... Parce qu'on avait des situations — et encore une fois on ne présume pas de la mauvaise foi des gens qui étaient en poste; mais — où, par exemple, on pouvait être à la fois commissaire local et directeur des soins infirmiers d'un établissement, ce qui présente, en termes de perception au moins, quelle que soit la valeur de la personne qui est là, un problème, là, de distance par rapport aux opérations de l'établissement.

Le troisième alinéa n'est pas changé, mais on ajoute maintenant un alinéa suivant: «Un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peut, en outre, exercer les fonctions d'un commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services prévues à la présente loi, aux conditions et modalités prévues dans une entente intervenue entre l'établissement et l'agence concernée.»

On va voir plus loin que le commissaire régional a des responsabilités qui lui sont propres. On permet ainsi, particulièrement dans les petites régions ou les régions avec des petits établissements, de mettre en commun les ressources de façon à éviter de créer des postes multiples pour des petites quantités de clientèles. Alors, ça va se faire au cas par cas et selon les besoins régionaux. Il est certain qu'une région très densément peuplée avec un grand nombre d'établissements, ce ne sera pas le cas. Mais, pour les régions plus démographiquement dépourvues, là, disons, avec une densité de population faible, des petits territoires... Par exemple, je donne toujours l'exemple du CSSS des Basques, dans le Bas-Saint-Laurent, qui a 9 000 citoyens, par rapport à un en Montérégie qui peut en avoir 120 000. Alors, c'est deux mondes.

M. Charbonneau: Le mien en particulier est assez gros, merci.

M. Couillard: Oui. En Montérégie, c'est une immense région, hein? Alors, dans ces cas-là, il faut prévoir l'ajustement. Donc, ça vise, ça, à être plus efficace et de cumuler la fonction de commissaire local et de commissaire régional, selon le cas, lorsque la région pense que c'est nécessaire.

M. Charbonneau: Et là ce que je comprends, c'est que finalement, par rapport aussi à ce qu'on a décidé précédemment, c'est que d'une certaine façon le commissaire local ou son adjoint, c'est un mandataire du conseil d'administration et non pas du D.G. Alors, les ressources dont il va avoir besoin pour accomplir son mandat vont lui être accordées par le conseil d'administration et non pas par le D.G.

M. Couillard: Bien, je dirais que le conseil d'administration va donner l'instruction au D.G. de donner les ressources, mais initialement, là...

M. Charbonneau: Je comprends, mais ce que je veux dire, c'est qu'à un moment donné un D.G. ne pourrait pas...

M. Couillard: Affamer.

M. Charbonneau: ...tu sais, affamer ou faire en sorte que... Tu sais, s'il y avait un conflit, là, il peut y avoir à un moment donné des situations...

M. Couillard: ...un droit de regard du conseil d'administration qui est tout le temps là, là.

M. Charbonneau: Alors, ce n'est pas un alter ego du D.G., mais en quelque part il y a comme un niveau d'égal à égal.

M. Couillard: Je dirais que c'est, pour le D.G., un miroir qui lui permet de voir la qualité de ses services, services dont il est responsable.

M. Charbonneau: C'est ça.

M. Couillard: Et faire attention à «alter ego», parce qu'en termes hiérarchiques et opérationnels ce n'est pas la même chose, là.

M. Charbonneau: Non, non. C'est clair que le D.G. a une responsabilité globale sur l'ensemble de l'opération de l'établissement, mais l'autre n'est pas un de ses adjoints. L'autre est un mandataire du conseil qui est là pour l'aider puis à la limite... puis peut-être parfois pour le ramener à l'ordre.

M. Couillard: C'est possible, mais, moi, je vois surtout ça dans la première hypothèse. Il est là pour l'aider à améliorer la qualité des services.

M. Charbonneau: Connaissant la nature humaine, on ne peut pas négliger qu'il y a l'autre dimension.

Le Président (M. Copeman): M. le ministre, je comprends que l'amendement prévoit la possibilité d'exercer également la responsabilité de commissaire régional. Est-ce qu'il y a un empêchement ou est-ce que le projet de loi prévoit la possibilité d'exercer le même poste à, mettons, deux ou plusieurs établissements, mais pas régionaux, là, mais...

M. Couillard: Oui. C'est indiqué dans la loi déjà, au troisième alinéa, qu'on ne modifie pas, il peut exercer des fonctions pour le compte de tout autre établissement. O.K.? Donc, c'est déjà prévu, ça. C'est déjà le cas d'ailleurs souvent dans les petits établissements.

Le Président (M. Copeman): Très bien. Est-ce que l'amendement est adopté?

M. Couillard: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'article 9, tel qu'amendé, est adopté?

M. Couillard: Adopté.

M. Charbonneau: Il est adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. L'article 10.

M. Couillard: Article qui nous parle de l'article 33...

M. Charbonneau: ...en cinq minutes, là?

M. Couillard: On pourrait peut-être suspendre, là, ajourner. Moi, je n'ai pas d'objection, c'est un article assez long avec beaucoup d'amendements.

M. Charbonneau: Oui, c'est ça.

M. Couillard: On pourrait y revenir cet après-midi.

Le Président (M. Copeman): Alors, dans les circonstances et malgré le fait qu'il est prévu que nous siégeons cet après-midi, j'invite les collègues d'écouter attentivement les avis touchant les travaux de la commission. J'ajourne les travaux de la commission sine die.

(Suspension de la séance à 12 h 24)

(Reprise à 16 h 55)

Le Président (M. Copeman): À l'ordre, s'il vous plaît, chers collègues! Alors, merci. La commission poursuit ses travaux. Nous sommes évidemment toujours à l'étude détaillée du projet de loi n° 83, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives. Nous étions à l'article 10, à prendre en considération l'amendement proposé par le ministre, mais j'ai oui dire que nous allons changer de cap.

M. Couillard: Oui, M. le Président, et il s'agit de rouvrir l'article 8 pour corriger un oubli qui fait que nous n'avons pas la cohérence avec l'esprit et le texte de ce qui est autour.

Le Président (M. Copeman): Alors, nous allons suspendre l'étude de l'amendement et de l'article 10 et, avec le consentement des membres de la commission, entreprendre une nouvelle étude de l'article 8. Est-ce qu'il y a consentement?

M. Charbonneau: Oui, M. le Président.

Le Président (M. Copeman): Consentement. M. le ministre de la Santé et des Services sociaux.

M. Couillard: Il s'agit, après le paragraphe 1° de l'article 8, d'insérer le paragraphe suivant... Excusez-moi, par la suppression, dans les deuxième et troisième lignes du premier alinéa, de ce qui suit: «, sur recommandation du directeur général». C'est-à-dire que le

commissaire est nommé par le conseil d'administration mais non pas sur recommandation du directeur général. Il restait dans la loi, là... il restait dans la loi actuelle...

M. Charbonneau: Oui, oui, «sur recommandation».

M. Couillard: Alors, c'est ce qu'on va enlever, c'est...

M. Charbonneau: Mais est-ce qu'on l'enlève aussi à l'autre, parce que finalement c'est aussi sur recommandation du directeur général qu'on nomme les commissaires adjoints, là?

M. Couillard: Effectivement, il faudrait supprimer complètement cet alinéa-là.

(Consultation)

M. Charbonneau: ...

M. Couillard: Oui, on va faire ça — merci, M. le député de Borduas; on va faire ça — dans le troisième alinéa. L'amendement sera le suivant: Dans les première et deuxième lignes du troisième alinéa, retirer «Sur recommandation du directeur général et après avoir pris l'avis du commissaire local aux plaintes».

M. Charbonneau: Est-ce que vous voulez garder malgré tout l'avis du commissaire local aux plaintes...

M. Couillard: «Et à la qualité», hein? Puis on rajoute toujours «et à la qualité».

M. Charbonneau: Oui, oui, mais ce que je veux dire, c'est que...

M. Couillard: O.K. On pourrait dire: «Après avoir pris l'avis...»

M. Charbonneau: C'est ça.

M. Couillard: Commencer la phrase par: «Après avoir pris l'avis du commissaire local aux plaintes et à la qualité[...], le conseil d'administration peut, s'il estime nécessaire, nommer un ou plusieurs commissaires locaux adjoints aux plaintes et à la qualité.»

Donc, il s'agirait plutôt de retirer «Sur recommandation du directeur général et». O.K.? O.K. Alors, on le retire, «Sur recommandation du directeur général et».

Le Président (M. Copeman): Alors, je pense que la meilleure façon de procéder est de retirer l'amendement tel que proposé, en soumettre un autre...

M. Couillard: Oui, nous allons le faire.

Le Président (M. Copeman): ...qui va dans le sens indiqué par et le député de Borduas et le ministre de la Santé et des Services sociaux.

(Consultation)

Le Président (M. Copeman): Voulez-vous attendre le texte, M. le député?

M. Charbonneau: Non, ça va.

M. Couillard: On peut procéder, puis le texte va suivre, là. Voilà.

Le Président (M. Copeman): Alors, est-ce que l'amendement à l'article 8...

M. Charbonneau: Les amendements. En fait, les deux suppressions.

Le Président (M. Copeman): Bien, on va retirer celui qui a été présenté...

M. Charbonneau: O.K. L'amendement, ce serait la suppression des deux?

M. Couillard: Des deux.

Le Président (M. Copeman): Exact. Alors, j'ai compris que le ministre va retirer l'amendement, va introduire un autre amendement qui supprime la phrase dans les deux cas. Est-ce que cet amendement est adopté?

M. Charbonneau: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Est-ce que l'article 8, tel qu'amendé, est de nouveau adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Alors, l'article 10 et l'amendement qui s'y rattache.

● (17 heures) ●

M. Couillard: D'accord. Alors, maintenant, nous avons l'article 10, qui se rapporte à l'article 33 de la loi de santé et de services sociaux. Alors, la première chose qu'on fait, comme à chaque endroit, c'est, au lieu de dire «le commissaire local aux plaintes», on dit «aux plaintes et à la qualité». «...est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes». O.K.? Alors ça, ça dispose de la première partie de l'amendement, là. Ça va? O.K.?

Ensuite, au paragraphe 1^o, on insère, après ce paragraphe, un nouveau paragraphe, qui est 1.1^o, qui est sur votre feuille d'amendements, qu'on lit de la façon suivante. 1.1^o, bien sûr on parle de l'article du projet de loi.

(Consultation)

M. Couillard: Oui, oui, qui vient modifier ça, mais c'est 1.1^o dans le projet de loi. C'est ça.

M. Charbonneau: Autrement dit, c'est insérer, après le paragraphe 1^o...

M. Couillard: Du projet de loi, de l'article 10. Si vous avez le texte du projet de loi avec vous, à la page 13, c'est...

(Consultation)

M. Couillard: ...dans la loi de santé et services sociaux...

M. Charbonneau: C'est dans la loi plutôt, hein?

M. Couillard: Alors, première chose qu'il faut faire, c'est regarder le projet de loi, parce que, là, dans le projet de loi, on a un 1^o et maintenant on inclut un 1.1^o.

M. Charbonneau: O.K. Donc, le 1.1^o, il va après, là?

M. Couillard: Il va entre 1^o et 2^o dans le texte du projet de loi.

M. Charbonneau: O.K. Donc, le 1^o commence par: «Il applique la procédure d'examen», ta, ta, ta...

M. Couillard: C'est-à-dire que...

Le Président (M. Copeman): Non, c'est dans le projet de loi, M. le député.

M. Couillard: Non, on regarde dans le projet de loi. Laissons de côté pour l'instant la question de la loi actuelle, là.

M. Charbonneau: Donc, on laisse de côté le cahier, là, de législation.

M. Couillard: Oui, et on se concentre sur le projet de loi pour expliquer que maintenant ce qu'on fait, c'est qu'il y a un 1^o dans le projet de loi.

M. Charbonneau: Par le remplacement...

M. Couillard: Maintenant, on inclut un 1.1^o, et voyons ce que fait ce 1.1^o. Il est dans le paragraphe 2^o. Alors, maintenant, vous pouvez aller voir sur le cahier de législation, on est dans le 2^o. O.K.?

M. Charbonneau: Ah, O.K. Qui commence par «il assure la promotion».

M. Couillard: On remplace... Tout ce qui suit «l'établissement», on enlève ça.

M. Charbonneau: O.K. «Il assure la promotion de l'indépendance de son rôle...»

M. Couillard: «...de son rôle pour l'établissement», et là vous arrêtez là.

M. Charbonneau: O.K. On enlève tout ça.

M. Couillard: Et on remplace ce qui suit dans la feuille d'amendements, qu'on va lire maintenant ensemble, alors donc que ça va se lire: «Il assure la promotion de l'indépendance de son rôle pour l'établissement, diffuse l'information sur les droits et les obligations des usagers et sur le code d'éthique visé à l'article 233 afin d'en améliorer la connaissance et assure de plus la promotion

du régime d'examen des plaintes et la publication de la procédure visée à l'article 29.»

M. Charbonneau: Oui. Ça, c'est mieux, hein?

M. Couillard: C'est plus détaillé que ce que c'était auparavant. O.K.? Maintenant, le 3°, on s'en va dans le cinquième paragraphe de l'article 33, dans votre cahier de législation. Alors, on va le lire ensemble pour être bien certains qu'on arrête à chaque endroit où il y a une correction: «En cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions...»

M. Charbonneau: Attendez, juste... je ne suis pas sûr que je suis à la même place...

M. Couillard: Vous êtes dans le cahier de législation, au cinquième paragraphe.

M. Charbonneau: Ah, au cinquième. O.K. «En cours d'examen...» C'est beau.

M. Couillard: O.K. «En cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, il en saisit la direction concernée ou le responsable des ressources humaines de l'établissement ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte — maintenant, on ajoute — ou d'une intervention pour étude plus approfondie, suivi du dossier et prise de mesures appropriées s'il y a lieu; il peut également formuler une recommandation à cet effet dans ses conclusions.»

Maintenant, le prochain amendement nous amène à quelque chose qui n'était pas prévu au cahier de législation, donc il faut aller voir l'article 33 de la loi, dans la loi actuelle, puisqu'on est dans le 7°.

M. Charbonneau: C'est ce qu'on appelle de l'acrobatie législative.

M. Couillard: Oui.

(Consultation)

M. Couillard: Alors, continuons. 5°, on vient de le faire. Il y avait un 6° et qui, en passant, établit... On va le lire parce que c'est important, là, dans notre cohérence pour le conseil d'administration. On va faire une petite pause au 6° avant d'aller au 7°.

M. Charbonneau: C'est une bonne idée.

M. Couillard: «Au plus tard dans les 45 jours de la réception de la plainte, il informe l'utilisateur des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause de l'établissement ainsi [...] et indique les modalités du recours que l'utilisateur peut exercer auprès du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux visé à la Loi sur le

Protecteur des usagers en matière de santé et services sociaux; il communique, par la même occasion, ces mêmes conclusions motivées au conseil d'administration de même qu'à la direction...»

Ça fait que ça assure, ça, que le conseil d'administration est au courant à chaque fois qu'il y a une communication entre le commissaire aux plaintes et à la qualité à une des directions de l'établissement... Le conseil d'administration, chaque fois, en reçoit copie ou information en même temps.

M. Charbonneau: Quand on dit, plus haut, là, «s'il y a lieu, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société», «la société» veut dire quoi, là? Une entreprise, ça?

(Consultation)

M. Charbonneau: Ça fait drôle, hein, «la société». La société québécoise?

Une voix: Non.

M. Couillard: C'est une association de personnes prévue au Code civil. Mais quel exemple on a de ça? Parce que c'était déjà comme ça, hein?

M. Charbonneau: On ne pourrait pas avoir un autre mot que ça, là?

M. Couillard: Bien, c'est le mot du Code civil, «société», «société de personnes». Puis on n'a pas changé, en passant, là, on n'a rien modifié.

M. Charbonneau: Non, non, je le sais, mais c'est parce qu'en passant ça...

M. Couillard: Oui, mais c'est parce que je pense que la raison pour laquelle «société» est là, c'est que c'est le terme du Code civil qui réfère à une société de personnes.

M. Charbonneau: Pourquoi on ne dit pas, dans ce cas-là, de la société de personnes? En tout cas, c'est quoi...

M. Couillard: Bien, je ne suis même pas sûr que c'est comme ça que c'est mentionné dans le Code civil. Si le mot «société» est correct...

M. Charbonneau: Bon. O.K. On ne fera pas une bataille de religion pour ça, là, mais...

M. Couillard: O.K. Alors donc, il doit également... indique les modalités de recours, il doit indiquer — ça, ça n'a pas changé, là — indiquer les modalités de recours que l'utilisateur a auprès du Protecteur des usagers et communique ses conclusions non seulement à la direction ou au responsable en question, mais également au conseil d'administration.

M. Charbonneau: O.K. Là, on ajoute... là, il y a un 7°. On va régler...

M. Couillard: On arrive au 7°. Alors, on remplace les trois premières lignes...

M. Charbonneau: Qui commençaient par «il intervient».

M. Couillard: ...«il intervient lorsqu'une situation...», par la chose suivante que vous avez dans votre feuille d'amendement: «Il intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés», ce qui est plus fort que «lorsqu'une situation est portée à sa connaissance».

M. Charbonneau: Non, non, c'est «de sa propre initiative».

M. Couillard: Parce qu'il dit qu'il intervient de sa propre initiative. C'est ça qui est le mot important ici, parce qu'il n'a pas besoin d'attendre qu'on lui dise de faire quelque chose.

M. Charbonneau: S'il y a des indices, s'il y a des sources. Et, comme les plaintes ne sont pas obligées d'être écrites, alors quelqu'un...

M. Couillard: Oui, exactement. Les plaintes au niveau local — ...corriger ce qui a été mentionné ce matin — peuvent déjà être écrites ou verbales. Ce qui a été changé et ce qui est changé dans le projet de loi, c'est qu'au niveau du Protecteur des usagers elles ne pouvaient qu'être écrites, maintenant elles peuvent également être verbales.

M. Charbonneau: Pour le commissaire, parce que, là, on parle...

M. Couillard: Donc ça, c'est le 7°. Ce qui est nouveau, alors il corrige le 7° qui est déjà là, là, il est plus détaillé. Puis on ajoute encore au détail en mettant les trois lignes qu'on vient de mentionner.

M. Charbonneau: Là, c'est-u les trois lignes ou c'est les cinq lignes? Ça va jusqu'au point...

M. Couillard: Bien, c'est-à-dire on envoie... «Il intervient lorsqu'une situation, qui pourrait faire l'objet d'une plainte en vertu du premier alinéa de l'article 34, est portée à sa connaissance.»

Une voix: C'est parce que c'est les trois premières lignes du projet...

M. Couillard: Du projet de loi, c'est ça. Il faut aller dans le projet de loi pour voir les trois lignes, on remplace par: «Il intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés...»

M. Charbonneau: Non, non, je le sais, mais, dans le cahier de législation, là, à la page 8...

M. Couillard: Ah, il ne faut pas se rapporter aux lignes du cahier de législation, il faut aller voir dans le projet de loi.

Le Président (M. Copeman): Le cahier de législation est utile pour qu'on suive tout ça, mais, quand on

fait référence à un amendement, il faut se rapporter au texte du projet de loi tel qu'imprimé.

M. Couillard: Voilà. Alors, si vous allez à la page 14 du projet de loi, on a les trois lignes, on remet à la place qu'on vient de dire, là.

M. Charbonneau: O.K. C'est ça que je voulais dire, c'est-à-dire que ça va jusqu'au point...

M. Couillard: Au point-virgule, c'est ça.

M. Charbonneau: Au point-virgule. C'est beau. O.K.

Le Président (M. Copeman): Et le «il» qui suit, d'ailleurs.

M. Couillard: Et le «il», le «; il» est encore là, hein, vous remarquez, là. O.K. Continuons notre voyage législatif.

M. Charbonneau: C'est le cas de le dire.

Le Président (M. Copeman): C'est plutôt un périple.

M. Couillard: Périple, effectivement. Une odyssee, même.

Le Président (M. Copeman): Ça pourrait, d'ici la fin, être décrit comme tel.

M. Charbonneau: Comme c'est un nouvel article, ça veut dire que cet article-là...

M. Couillard: Non. C'est-à-dire que, non, c'est toujours le même article 10.

M. Charbonneau: Oui, mais ce que je veux dire, c'est un nouveau paragraphe par rapport à la loi actuelle.

M. Couillard: Dans le projet de loi. Mais dans le projet de loi, pas dans la loi.

M. Charbonneau: Non, non, je le sais, mais, dans le projet de loi, c'est un nouveau paragraphe.

● (17 h 10) ●

M. Couillard: C'est un nouveau paragraphe qui s'ajoute après 6°, à 6.1°, et là on parle — c'est là le périple encore qui recommence; on parle — du huitième paragraphe. Et il s'agit, je vous rassure, uniquement que d'un changement de numérotation, on remplace «181» par «181.0.1», au huitième paragraphe de la loi.

M. Charbonneau: De la loi ou du projet de loi?

Le Président (M. Copeman): De la loi. De la loi.

M. Couillard: De la loi.

M. Charbonneau: De la loi.

Le Président (M. Copeman): À ne pas confondre avec le huitième paragraphe du projet de loi.

M. Couillard: Après «181», on insère «ou 181.0.1».

M. Charbonneau: Dans la loi?

Le Président (M. Copeman): Oui.

M. Charbonneau: O.K. Attendez un peu.

M. Couillard: Oui, dans le 8° de la loi.

Le Président (M. Copeman): À ne pas confondre avec le 8° du projet de loi, qui n'a rien à voir avec 181.

M. Charbonneau: Attendez un peu, là.

Mme Champagne: Là, dans le projet de loi, on est à quelle page?

M. Couillard: On est la page 14.

Mme Champagne: O.K.

Le Président (M. Copeman): Ça ne nous aide pas, parce qu'il faut se référer à la loi.

M. Couillard: Il faut aller dans la loi.

M. Charbonneau: La loi parle de la représentation des membres de certaines personnes morales. C'est ça?

M. Couillard: Non.

M. Charbonneau: 181.1, là.

M. Couillard: Non, non. C'est-à-dire, cet article-là, oui, d'accord, on peut aller voir de quoi il s'agit.

M. Charbonneau: Oui, c'est ça.

M. Couillard: 181. Non, le nouveau qu'on ajoute, ce n'est pas 181.1, c'est 181.0.1. Ah! On va le voir plus loin, c'est le comité de vigilance. O.K. Voilà. Mais faisons-le quand même, là. On va le créer, le comité de vigilance, plus tard, là. Admettons qu'il a une existence déjà établie.

M. Charbonneau: Admettons que je vous fais confiance pour ce bout-là.

Mme Champagne: Pour ce bout-là.

M. Couillard: Oui. Alors, merci, M. le député de Borduas. Votre confiance m'honore en fait, je tiens à vous le dire.

M. Charbonneau: C'est parce qu'on n'est pas au salon bleu.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Couillard: Même là, même là, même là.

Mme Champagne: Ah, c'est correct.

M. Couillard: 6° remplacer le paragraphe 9° du projet de loi...

M. Charbonneau: Du projet de loi.

M. Couillard: ...par le suivant. Et ce qu'on fait, oups! on supprime le paragraphe 11° du deuxième alinéa, qui se lit de la façon suivante: «Sous réserve de l'article 31, il assume toute autre fonction prévue au plan d'organisation de l'établissement pourvu qu'elle soit reliée au respect des droits des usagers, à l'amélioration de la qualité des services ou à la satisfaction de la clientèle.»

Alors, il s'agit de l'exclusivité de la fonction. C'est-à-dire qu'on pouvait toujours interpréter que n'importe quelle fonction administrative de l'établissement pouvait éventuellement avoir une relation avec la qualité.

M. Charbonneau: En fait, là, il faut aller à l'article 33 de la loi.

M. Couillard: C'est ça, oui.

M. Charbonneau: C'est ça, l'affaire.

M. Couillard: Oui, c'est ça. C'est en plein ça, l'affaire.

M. Charbonneau: Parce que tantôt vous m'avez induit en erreur, vous parliez de l'article 181 de la loi, là. Je suis allé à 181...

M. Couillard: Non, mais c'est parce que c'est dans le texte.

M. Charbonneau: C'était 181 du projet.

Le Président (M. Copeman): Non, non. Mais ça, c'était l'amendement précédent.

M. Couillard: Non, mais qui va introduire 181 dans la loi. Mais on n'ira pas jusqu'à vous dire dans quel article du projet de loi on introduit 181 et 181.0.1.

M. Charbonneau: Bon. O.K. C'est de la navigation à vue, là.

M. Couillard: Oui. Ça prend presque un GPS législatif.

M. Charbonneau: Oui.

M. Couillard: Mais on y est arrivés malgré tout...

M. Charbonneau: On y arrive.

M. Couillard: ...ce qui est en soi un témoignage de notre capacité à maintenir une constance intellectuelle malgré la fatigue profonde dans laquelle nous sommes plongés.

M. Charbonneau: En dépit d'ailleurs de...

M. Couillard: En dépit de... Bon.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'amendement est adopté?

M. Charbonneau: En dépit, M. le Président.

Mme Champagne: En dépit d'une compréhension...

M. Couillard: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'article 10...

M. Couillard: Attends un peu, on n'a pas fini l'article 10, M. le Président. Je veux m'assurer que mon collègue ne pense pas qu'on va trop rapidement, là, qu'il a vu tout l'ensemble de l'article.

Le Président (M. Copeman): Excusez-moi. Mais je peux quand même poser la question aussi...

M. Charbonneau: Là, l'article 10 du projet de loi, là, il comprend neuf points, hein, neuf...

M. Couillard: Non, 11 paragraphes. Non, non, écoutez, l'article 10 du projet de loi — vous avez raison, ne nous mêlons pas — comprend neuf paragraphes, mais il parle de l'article 33 de la loi.

M. Charbonneau: C'est ça, il modifie l'article 33 de la loi.

M. Couillard: Et ce qu'on avait déjà fait, pour lequel il n'y a pas d'amendement... Si vous allez au 9^e de l'article 33...

Mme Champagne: Oui. «Il dresse...»

M. Couillard: ...vous allez voir dans votre cahier de législation, vous avez, à gauche, le 9^e tel qu'il est actuellement, de l'article 33 qui commence par: «Il dresse, au besoin...» Et, au lieu de dire «des mesures qu'il recommande pour améliorer la qualité des services ainsi que», on dit «accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'il recommande pour améliorer la satisfaction des usagers et favoriser le respect de leurs droits».

M. Charbonneau: O.K. On enlève... C'est ça.

Mme Champagne: «La qualité des services».

M. Couillard: Oui, c'est ça.

Mme Champagne: On met «la satisfaction...»

M. Couillard: La question, c'est qu'on veut effectivement qu'il y ait la notion de qualité, mais on veut recentrer les responsabilités du commissaire sur les aspects de la satisfaction des usagers, respect des droits et confier plutôt les responsabilités corollaires à l'amélioration de la qualité des services — on va voir plus loin — au comité de vigilance.

M. Charbonneau: O.K. Ça, c'est important, là, de clarifier ça.

M. Couillard: Oui. Ça, c'est important, ça, effectivement. C'est que là il y a des remarques de commissions parlementaires qui trouvent leur écho ici, là, notamment les remarques des directeurs généraux. Vous vous souvenez, on a dit qu'ils n'étaient pas tellement d'accord avec le fait de leur retirer la supervision du commissaire local. Nous avons, pour les raisons que nous avons expliquées, passé outre à cette crainte et nous l'avons fait. Maintenant, il s'agit quand même de bien identifier ce qu'il y a comme responsabilités d'opération de l'établissement par rapport à l'augmentation de... la préoccupation de la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits, qui est vraiment maintenant le travail du commissaire local, avec un but d'améliorer la qualité. Et les recommandations pour, par la suite, améliorer la qualité des services, c'est le comité de vigilance qui va les faire... du conseil d'administration, là, au niveau de... C'est un triangle, hein? Il y a le conseil d'administration, le directeur général puis le commissaire local.

M. Charbonneau: Il y a un commissaire local puis il y a un comité de vigilance.

M. Couillard: Il y a un comité de vigilance du conseil d'administration.

M. Charbonneau: C'est ça. Mais, le commissaire local, il relève aussi du conseil d'administration.

M. Couillard: Il relève juste du conseil d'administration.

M. Charbonneau: C'est ça. Donc, il y a le conseil d'administration, il y a un comité de vigilance du conseil, qui sont des membres du conseil...

M. Couillard: Du conseil, sur lequel siège le directeur général.

M. Charbonneau: Sur lequel siège... Et il y a le commissaire local...

M. Couillard: Aux plaintes et à la qualité, qui dépend du conseil d'administration.

M. Charbonneau: ...aux plaintes et à la qualité, qui dépend du conseil d'administration.

M. Couillard: C'est ça, de sorte que...

M. Charbonneau: Puis il y a le D.G. qui est là, là.

M. Couillard: Vous vous souvenez que les D.G. nous ont dit... Bien, je ne sais pas si vous étiez là, à ce moment-là, dans la commission, mais ils ont dit: Il faudrait quand même qu'on soit au courant dès le début du...

M. Charbonneau: Non, je n'étais pas là, mais...

M. Couillard: Bien, c'est ce qu'ils disaient, là: Il faudrait quand même qu'on soit au courant dès le début

de ce qui est signalé puis des mesures qu'on nous dit qu'on doit prendre pour améliorer la situation. Sinon, ils disent, on se trouve en fin de processus, alors qu'on aurait eu le temps d'intervenir plus précocement et qu'on ne l'a pas fait. Bien, je pense que c'était justifié comme demande, mais on garde quand même la dépendance du conseil d'administration du commissaire local. Alors ça, c'est pour le 9°.

Le 10°, il n'y a pas de changement.

Puis, le 11°, qui commence par «sous réserve de l'article», on l'a enlevé, je pense, hein? On l'a enlevé. On l'a vu tantôt, on l'a supprimé tantôt par amendement. C'est pour enlever la capacité d'exercer d'autres fonctions, c'est la question de l'exclusivité. On l'a fait déjà, ça. Mais je voulais juste être certain qu'on ait vu ensemble particulièrement le 9°, dans lequel il y a une modification, avant de disposer de l'article. Parce que c'est une modification importante. Ce n'est pas un détail, mais c'est cohérent avec ce qu'on est en train de faire.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Borduas, ça vous satisfait? Donc, est-ce que l'article 10, tel qu'amendé, est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Paquin): Adopté. M. le ministre.

M. Couillard: Alors, article 11, maintenant, pour lequel il y aura également quelques amendements qu'on va suivre, qui sont plus simples — je rassure les collègues — que ce qu'on vient d'accomplir pour l'article 10.

M. Charbonneau: ...de grand niveau.

M. Couillard: Alors, on n'a pas besoin de regarder dans le projet de loi, parce qu'on fait un nouvel article 11 du projet de loi, O.K., qui parle de l'article 34. Alors, on a besoin du cahier de législation et puis du texte de loi, à l'article 34. Voici le matériel dont on a besoin pour naviguer ici. On peut laisser de côté le projet de loi parce qu'on remplace complètement son article 11 par ce qui est dans votre feuille d'amendement. Ça va?

Une voix: Oui.

M. Couillard: Alors, on va y aller comme ça. Alors, on prend l'article 34. Dans le premier alinéa, on insère, dans l'avant-dernière ligne du premier alinéa, après «108», ce qui suit... Mais on l'avait déjà fait, 108.1.

(Consultation)

M. Couillard: Quelques secondes, M. le Président.

Le Président (M. Paquin): Pas de problème.

(Consultation)

M. Couillard: Alors, on se rapporte — excusez-moi, M. le Président, de cette brève interruption...

Le Président (M. Paquin): Ça va, M. le ministre.

M. Couillard: ...on se rapporte — à l'article, toujours, 34 de la loi. Si vous regardez, à gauche, le texte actuel, on disait juste «l'article 108», à la fin, «par entente visée à l'article 108, pour la prestation de ces services». Maintenant, on va dire «108 ou 108.1», puis il n'est plus nécessaire de garder «108.3».

M. Charbonneau: Ah, O.K. C'est ça qu'on enlève.

M. Couillard: «Pour la prestation de ces services».

M. Charbonneau: 108...

Mme Champagne: ...on enlève 108.3.

M. Charbonneau: Il y a-tu un «ou»?

M. Couillard: En fait, on met un «ou» à la place de la virgule puis on enlève «ou 108.3».

M. Charbonneau: O.K. C'est beau.

• (17 h 20) •

M. Couillard: O.K.? Alors, on va le relire comme il faut, parce que là on fait également un ajout à la fin du premier alinéa. Voilà. Alors, on va le lire pour que ce soit logique quand on va le dire. Alors: «La — je parle du haut encore; la — procédure d'examen des plaintes doit permettre à l'usager de formuler une plainte écrite ou verbale auprès du commissaire local sur les services de santé et les services sociaux qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert de l'établissement, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne — on l'a encore, le mot "société" — auquel l'établissement recourt, notamment par entente visée à l'article 108 ou 108.1, pour la prestation de ces services — et là on ajoute, virgule, à votre feuille d'amendement — sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne.»

Ça, ce sont des remarques des associations médicales, fédérations autant que, je crois, le Collège des médecins, qui nous avaient dit la chose suivante. Si, par exemple, il y a un problème dans un groupe de médecine de famille qui est un groupe de médecins qui est en relation avec l'établissement, ils disent: On ne veut pas, il n'est pas question que le rôle du commissaire local se substitue au rôle du Collège des médecins, qui est l'ordre professionnel qui est responsable de la qualité de pratique dans ce milieu-là, qui n'est pas l'établissement de santé. Alors, ce qu'on avait expliqué en commission parlementaire, c'est qu'une plainte pourrait quand même porter non pas sur le médecin personnel, mais sur, par exemple, les garanties de traitement qui étaient offertes par ce groupe de médecine de famille. Par exemple, on devait avoir telle ou telle garantie d'heures d'ouverture, on ne les a pas. On devait avoir telles choses, on ne les a pas. Mais pas la pratique médicale du médecin qui y est, parce que ça, ça doit être visé par les ordres professionnels. O.K.?

M. Charbonneau: Mais est-ce qu'on ne pourrait pas, dans ce cas-là... Quand on dit «sauf s'il s'agit

d'une plainte concernant la pratique d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien, de même qu'un résident, qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne», si on disait — ce serait plus simple, ce serait plus clair — concernant la pratique... c'est ça, la pratique professionnelle, parce que, là, à ce moment-là, ça ferait référence en plus à la responsabilité de l'ordre professionnel. Puis ça clarifierait, ça veut dire que dans les autres dimensions...

M. Couillard: Les groupes médicaux — puis je les comprends — avaient une forte réticence à voir le commissaire local s'impliquer dans leur pratique professionnelle. Puis, la pratique professionnelle, c'est un sens très large.

M. Charbonneau: C'est parce que, concernant la pratique professionnelle d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien... c'est parce que, tu sais, là on parle de ça. Justement, si on veut être... à mon avis, on devrait être spécifique, là.

M. Couillard: Les médecins ont été unanimement, là, contre ça, puis je pense que c'est correct également.

M. Charbonneau: Oui, vous êtes dans la confrérie un peu, là, mais...

M. Couillard: Non, ce n'est pas pour cette raison. S'il vous plaît, là. C'est parce qu'il y a la question des médecins travaillant en établissement. Là, on n'a pas des médecins travaillant en établissement, là, on a des médecins dans leurs cliniques privées, là, qui sont dans un groupe de médecine de famille. Alors, ils nous ont dit: On veut bien qu'il y ait des commentaires qui soient faits sur l'aspect contractuel de l'arrangement entre le système de santé puis les groupes de médecine de famille, mais il n'est pas question, disent-ils, dans notre bureau privé, d'avoir l'intrusion du commissaire local aux plaintes...

M. Charbonneau: Je suis d'accord avec vous. Mais, dans ce cas-là, si on dit: Concernant la pratique professionnelle...

(Consultation)

M. Couillard: Alors, la cohérence est la suivante, c'est... lorsqu'on parle du processus d'examen des plaintes à l'intérieur d'un établissement, on dit «des plaintes concernant un médecin», on ne limite pas ça à la pratique professionnelle à l'intérieur de l'établissement. Donc, par cohérence, on ne pourrait pas limiter, si on le faisait, là, à la pratique professionnelle la plainte à l'extérieur, dans une clinique privée. Alors, c'est pour ça que c'est laissé de cette façon-là. Lorsqu'on décrit la question de l'examen des plaintes visant un médecin à l'intérieur d'un établissement...

M. Charbonneau: On le voit où, ça?

M. Couillard: Il y a un comité de révision. On sait que c'est déjà dans la loi, que c'est déjà comme ça, là. Il y a un comité de révision, etc., tout un processus,

là. Et à ce moment-là l'article de loi qu'on pourrait vous donner... C'est quel article? C'est le 140...

Une voix: ...

M. Couillard: De la loi, hein? Alors, si on va voir à l'article 42, le premier alinéa: «Pour l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, le conseil d'administration [...] désigne [...] un médecin examinateur.»

Bon, là, on n'a pas fait la distinction entre la pratique professionnelle et les autres facteurs qui font la vie du médecin dans l'établissement en question. Ça peut être la commission de comportements, par exemple, ou des choses qui n'ont pas strictement à voir avec la pratique.

Dans le cas d'un bureau extérieur ou d'une clinique qui est un GMF, comme ça, il ne serait donc pas cohérent de dire qu'il y a droit d'introduire également pour le commissaire local un pouvoir d'enquête pour la pratique professionnelle seulement, alors qu'on ne l'a pas fait dans l'établissement pour le médecin réviseur. Puis, il n'y a pas de système parallèle, vous voyez. Dans l'établissement, il y a deux branches: il y a la branche non médecin, dentiste, pharmacien, qui est avec le commissaire local, puis il y a la branche médecin, dentiste, pharmacien, qui commence par le médecin examinateur, le comité de révision, etc., tel que prévu déjà dans la loi. Il n'y a pas ces deux branches-là dans... on n'est pas dans un établissement. Alors, moi, je pense que c'est correct de leur part comme représentation.

Les autres changements qu'on a dans l'article 34, ici, il y a un petit changement, au lieu de dire «par l'organisme communautaire», on dit «par un organisme communautaire».

(Consultation)

M. Couillard: On ne le fait plus, de toute façon, ça. On revient à la formulation originale, «par l'organisme communautaire». Bon.

M. Charbonneau: On revient à «l'organisme...»

M. Couillard: Parce qu'on a supprimé l'article 11 du projet de loi, donc on ne fait plus ce qu'on voulait faire là, on fait ce qui est marqué ici, sur la feuille d'amendement. Et là on ne parle plus du tout de ce 2°.

M. Charbonneau: O.K. Remplacer l'article 11 par le suivant. O.K. Donc, l'article 34 est modifié par l'insertion — ta, ta, ta — par l'addition, à la fin...

M. Couillard: Ça, on vient de le faire, là.

M. Charbonneau: Et par l'addition, à la fin du paragraphe 3°...

M. Couillard: Donc, il n'y a plus rien, il n'y a plus de changement au niveau du paragraphe 2°, on revient à la formulation initiale.

M. Charbonneau: Ah! O.K. O.K. O.K.

M. Couillard: O.K.? Là, on continue et on ajoute quelque chose à la fin du paragraphe 3°, qui se lit de la façon suivante: «Assurer que l'usager reçoive un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte écrite ou verbale par le commissaire local.» Donc, vous voyez ce que je vous ai dit tantôt, ce matin, on a involontairement pas donné la bonne information, le commissaire local peut déjà recevoir des plaintes écrites ou verbales.

On ajoute la chose suivante: «, à moins que les conclusions du commissaire ne lui aient été transmises dans les 72 heures de la réception de sa plainte».

Alors, voici comment on le lirait: «Assurer que l'usager reçoive un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte écrite ou verbale par le commissaire local, à moins que les conclusions du commissaire ne lui aient été transmises dans les 72 heures de la réception de [cette] plainte.»

Si le processus est extrêmement court, de toute façon il va recevoir son avis après avoir reçu la conclusion. Alors, c'est pour alléger un peu la procédure. Et c'était demandé, cette modification-là, par le Protecteur des usagers afin d'améliorer l'efficacité du régime d'examen des plaintes.

M. Charbonneau: C'est beau.

Le Président (M. Paquin): C'est beau? Est-ce que l'amendement est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Paquin): Adopté. Est-ce qu'il y a d'autres discussions sur l'article 11?

M. Charbonneau: Non, ça va.

M. Couillard: On va faire la même navigation législative pour l'article 12, on oublie la colonne de droite...

Le Président (M. Paquin): Un instant, M. le ministre...

M. Couillard: Oh! Excusez-moi.

Le Président (M. Paquin): ...on va adopter l'article 11. C'est complet pour l'article 11?

M. Couillard: Oui.

Le Président (M. Paquin): Est-ce que l'article 11, tel qu'amendé, est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Paquin): Adopté. D'accord. Allez-y, M. le ministre.

M. Couillard: Alors, on fait la même chose pour l'article 12. On oublie ce qui est dans le cahier de législation, de disposition telle que modifiée, parce qu'on a un nouvel article 12 au projet de loi qui modifie l'article 36 de la loi, maintenant, d'une nouvelle façon.

Alors, prenons l'article 36 de la loi actuelle, qui n'a qu'un alinéa, un seul... un article avec alinéa unique, là.

M. Charbonneau: Dans le fond...

Une voix: La colonne de gauche.

M. Charbonneau: ...la colonne de gauche, là.

M. Couillard: La colonne de gauche, c'est ça. Mais, pour les lignes, c'est toujours de se rapporter au texte de loi, parce que, si on compte les lignes dans le cahier de législation...

M. Charbonneau: ...le projet de loi.

M. Couillard: Loi, la loi.

M. Charbonneau: La loi.

M. Couillard: L'article 36.

M. Charbonneau: O.K.

M. Couillard: Alors, quand on parle, dans l'article 12, des lignes, c'est les lignes de la loi. Alors, quand on va y arriver... Ça commence à la cinquième ligne, comme vous le voyez. Alors: «L'usager et toute autre personne, y inclus tout membre du personnel [...] toute sage-femme ayant conclu un contrat de services [...] ainsi que tout membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement, doivent fournir au commissaire local à la qualité des services...»

Une voix: «Aux plaintes et à la qualité des services».

M. Couillard: «Aux plaintes et à la qualité des services». O.K.?

M. Charbonneau: On ajoute «aux plaintes».

M. Couillard: Ça fait que celui-là est fait. Ensuite, on continue: «...tous les renseignements ainsi que, sous réserve du deuxième alinéa de l'article 190 et de l'article 218, tous les documents qui l'exigent pour l'examen de la plainte — on ajoute — ou la conduite d'une intervention, y compris, malgré l'article 19 — on supprime "malgré l'article 19" — l'accès et la communication de renseignements ou de documents contenus dans le dossier de l'usager; toute personne doit également, sauf excuse valable, assister à une rencontre que celui-ci convoque.» Alors ça...

● (17 h 30) ●

M. Charbonneau: Pourquoi on enlève «malgré l'article 19»?

M. Couillard: Parce que lorsqu'il y a...

(Consultation)

M. Couillard: Alors, lorsqu'on a fait l'article 19, vous vous souvenez, c'est un article sur lequel on a passé beaucoup de temps, c'est toutes les conditions dans lesquelles on peut transmettre des renseignements sans consentement.

M. Charbonneau: Mais ça, dans ce cas-là, ce que je comprends quand vous parlez de l'article 19 de la loi, c'est l'article 19 de la loi que l'on a déjà...

M. Couillard: Déjà modifiée, dans le bloc sur l'information.

M. Charbonneau: ...modifiée. O.K. Donc, on ne doit pas se référer au projet de loi, il faut se référer à ce qu'on a déjà fait.

M. Couillard: Non. Non. Mais on a déjà fait cette chose-là pour la CSST, la SAAQ, ce genre de situation là, là. Donc, on n'a plus besoin de se rapporter à l'article 19, parce que l'article 19 énumère maintenant tous les endroits de la loi où la transmission se fait sans consentement. Voilà.

Le Président (M. Paquin): Ça vous convient, M. le député? D'accord. Est-ce que l'amendement à l'article est adopté?

M. Charbonneau: Adopté.

M. Couillard: Adopté.

Le Président (M. Paquin): Est-ce que l'article 12, tel qu'amendé, est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Paquin): Adopté. M. le ministre.

M. Couillard: Alors, l'article 13 abroge l'article 38 de la loi actuelle, l'article qui permettait au commissaire local de saisir le conseil d'administration de ses recommandations dans certaines situations. Le paragraphe 6° de l'article 33 de la Loi sur les services de santé et de services sociaux ayant été modifié afin que les recommandations du commissaire soient nécessairement transmises au conseil d'administration. Alors, maintenant, c'est «il doit».

M. Charbonneau: C'était «peut saisir», et maintenant c'est «doit saisir».

M. Couillard: C'est ça, «doit». Puis on l'a fait ailleurs. Alors, on n'a plus besoin de toute cette... ce texte-là.

M. Charbonneau: O.K.

M. Couillard: Parce qu'il s'agissait également du contexte de la relation avec le directeur général. Voilà.

Le Président (M. Paquin): Vous avez des commentaires pour l'article 13, M. le député?

M. Charbonneau: Ça va.

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

M. Couillard: Adopté.

M. Charbonneau: Oui.

Le Président (M. Paquin): Adopté. M. le ministre.

M. Charbonneau: M. le Président. Est-ce que le ministre nous permettrait de faire une espèce de parenthèse?

Le Président (M. Paquin): Oui.

M. Charbonneau: Parce qu'il nous avait soumis une demande pour introduire, peut-être, dans le projet de loi n° 83 des dispositions concernant la Loi sur la protection de la jeunesse.

Ma collègue qui s'occupe du dossier, là, la collègue de Rimouski, aurait peut-être quelques demandes à vous formuler pour voir si on peut aller selon votre proposition. C'est-à-dire, on a deux choix, là. Ou bien on attend le projet de loi qui a été déposé, son étude, qui va venir après une consultation générale, c'est-à-dire avant... Ça va être au printemps, quelque part, là. Puis donc, adoption pour en quelque part en juin, là, ou bien vous proposez maintenant. Mais pour maintenant elle aurait peut-être quelques demandes à vous formuler. Est-ce qu'on pourrait aborder ça maintenant? C'est parce que ça lui conviendrait à ce moment-ci.

Le Président (M. Paquin): Mme la députée de Rimouski, on vous écoute.

Mme Charest (Rimouski): Merci. Merci, M. le Président. Merci aux deux parties, à M. le ministre et au critique en santé. Écoutez, sur les articles qui modifieraient la Loi sur la protection de la jeunesse — il s'agit de 244.1 à 244.3 — si on avait un avis de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, de la Commission d'accès à l'information, du Barreau et de l'Association des centres jeunesse avant qu'on procède?

Parce que, là, oui, on lit, on lit bien ce qui est écrit, mais, moi, j'aimerais avoir leur avis sur ces articles de loi là pour avoir une meilleure idée sur quoi on vote.

M. Couillard: Bon. Alors, ce qu'on peut vous dire là-dessus, c'est que les centres jeunesse, là, d'abord ça fait partie de leurs revendications. Alors, c'est certainement en accord avec eux. La Commission d'accès à l'information apparemment a donné son aval. On pourra vous trouver un document à cet effet-là. Maintenant, le Barreau, non, on ne leur a pas soumis.

Mme Charest (Rimouski): La commission des droits de la personne et de la protection de la jeunesse? Rapidement, ils pourraient nous donner un avis, eux, qu'est-ce qu'ils en pensent. Ils ont souvent à trancher sur bien des dossiers qui concernent des litiges qui peuvent exister entre la protection de la jeunesse et certains partenaires. Et il me semble que leur avis sur ces modifications-là, ça pourrait nous donner une opinion par rapport aux articles comme tels.

Et l'objectif, quand on vous demande d'avoir, je ne sais pas, un avis de ces partenaires-là, c'est tout simplement d'avoir un éclairage, oui, plus grand que celui de l'Association des centres jeunesse — on n'a rien contre puis on n'est pas contre — mais on veut avoir un éclairage vraiment suffisant pour qu'on sache exactement sur quoi on vote. On comprend ce qui est dit, mais est-ce que ça veut dire qu'on vote sur quelque chose qui est restreint ou si on vote sur quelque chose qui est tellement large

qu'on ne voit plus les balises comme telles, dans l'accessibilité qui est requise dans ces articles-là?

Alors, moi, je pense qu'honnêtement ça s'est fait à d'autres occasions, un avis écrit de ces institutions avant la fin de la commission nous permettrait d'étudier les articles puis de procéder dans le cadre de la commission sur la loi n° 83.

M. Charbonneau: Je pourrais peut-être ajouter un élément que ma collègue me signalait, c'est que, comme on s'en va en consultation générale puis que ce qui est proposé de faire dans la loi n° 83, on le retrouve dans le projet de loi, dans l'autre projet de loi...

Une voix: ...

M. Charbonneau: Oui. C'est parce que, là, on se retrouverait... tu sais, on ne voudrait pas se retrouver à avoir adopté avant, puis à se retrouver en consultation générale pour se faire dire après coup qu'on l'a adopté trop vite.

M. Couillard: Bien, à ce moment-là, déférons-le au projet de loi sur la protection de la jeunesse, là.

M. Charbonneau: La seule affaire, oui, c'est ça. Mais remarquez que le premier réflexe, c'était ça. Sauf que vous nous avez dit que ça pourrait...

M. Couillard: Bien, c'est-à-dire que c'est d'intérêt...

M. Charbonneau: ...d'intérêt public, faciliter certaines choses. Nous autres, on se dit: Si on est sûr qu'il n'y a pas de problème, on peut... on est prêt à faciliter, tu sais, à améliorer, disons, le système dès maintenant. Sauf que si on est pour se retrouver dans une situation où on va se faire reprocher après d'avoir procédé trop vite... c'est pour ça que, si on a des avis, ça va un peu nous sécuriser, là.

M. Couillard: Bien, disons qu'on fera le nécessaire pour voir ce qu'il est possible d'obtenir. On a déjà la Commission d'accès à l'information. Les centres jeunesse, on le sait, là, ils sont d'accord avec ça. Ce qu'il resterait à ajouter, c'est les commissions de droits de la personne et de la jeunesse; le Barreau, je ne suis pas certain tout à fait de la...

Mme Charest (Rimouski): Au moins la Commission d'accès à l'information aussi.

M. Couillard: Mais ça, on l'a déjà, ça. On l'a déjà, la Commission d'accès à l'information. Et on pourrait essayer de voir si on peut obtenir quelque chose de la commission des droits de la personne et de la jeunesse — y a-tu quelque chose de spécifique là-dessus? De toute façon, ce sera fait. Au pire, si ça prend trop de temps, ce sera déjà en marche pour la consultation.

Mme Charest (Rimouski): La consultation générale sur la loi n° 125.

M. Couillard: C'est ça. C'est ça.

M. Charbonneau: Encore une fois, nous autres, on est prêts à le faire plus vite, à condition de...

M. Couillard: Oui, c'est correct. Mais on va le faire correctement aussi.

Mme Charest (Rimouski): On va le faire correctement. C'est beau.

M. Couillard: C'est ça. On devrait obtenir les avis. Puis, d'ici la fin de l'étude du projet de loi, et peut-être même d'ici la fin de ce bloc, on verra — mais je ne pense pas qu'on ait l'avis d'ici la fin du bloc — mais, d'ici la fin de l'étude détaillée, de deux choses l'une, ou on est en mesure d'obtenir les avis en question... en fait, celui qui manque, c'est celui de la commission des droits de la personne et de la jeunesse... Parce que, les centres jeunesse, on peut bien leur demander un avis, mais, regardez, c'est leur demande...

M. Charbonneau: Sauf que ce serait peut-être bien pour nous, là, de l'explicitier, il pourrait avoir une couple de pages qui...

M. Couillard: Bon. Alors, les centres... Puis vous donner une explication peut-être, dans les centres jeunesse, pourquoi c'est important, et puis la commission des droits de la personne et de la jeunesse.

Mme Charest (Rimouski): Et ce n'est quand même pas beaucoup de partenaires, et c'est des partenaires qui sont habitués à travailler avec la loi. La commission des droits de la personne et de la jeunesse, ils connaissent la loi. La CAI, c'est la même chose. Le Barreau, de par son implication, l'aspect juridique de la loi, ils le connaissent très bien, ils ont des opinions sur 125, ils en ont sûrement sur ces articles-là. Et les centres jeunesse, bien, naturellement, qu'est-ce qui justifie leur demande? Ce serait pertinent et intéressant de le savoir.

Je pense qu'avec ces quatre organismes-là on aurait fait le tour de la question. Et en aucun moment, après l'adoption, si on arrive en consultation générale, on pourra justifier d'avoir voté sur quelque chose qu'on n'avait pas d'éclairage suffisant, ou etc., là, puis revenir sur la question... plus d'éclairage.

M. Couillard: D'accord. C'est tout à fait logique, on va voir ce qu'on peut obtenir. Et ce qui sera obtenu vous sera communiqué. Et, si possible, on le fera. Si ce n'est pas possible, pour des raisons techniques de longueur, on le déférera au projet de loi n° 125. O.K.

Le Président (M. Paquin): D'accord. On poursuit, M. le ministre. Ça va?

M. Couillard: On peut aller à l'article 14?

Le Président (M. Paquin): Allons-y.

M. Couillard: Alors, l'article 14 concerne l'article 42 de la loi. Le premier alinéa, en fait c'est la seule modification, qui est une recommandation du groupe de travail sur le mécanisme d'examen des plaintes:

«Pour l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, le conseil d'administration de l'établissement désigne, sur recommandation du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, un

médecin examinateur, qui exerce ou non sa profession dans un centre exploité par l'établissement. Le directeur des services professionnels peut être désigné pour agir à ce titre.»

● (17 h 40) ●

La raison de cela, c'est que — et je l'ai mentionné plusieurs fois en commission parlementaire, je l'ai vécu moi-même — ce n'est pas, pour les médecins d'un établissement, le poste le plus populaire, tu sais, disons-le clairement, là, ce n'est pas le poste, lorsqu'il est vacant, qui a le plus de manifestations de candidatures. Alors, ce n'est pas évident, dans un groupe professionnel, d'être celui qui fait ce...

M. Charbonneau: Qui juge les autres.

M. Couillard: Bien, qui agit comme...

M. Charbonneau: Police.

M. Couillard: Non, mais qui agit comme celui par qui la plainte arrive. Alors, on se trouve souvent dans des périodes où on a une vacance prolongée du poste pendant laquelle les plaintes peuvent s'accumuler sans traitement. Alors, on permet à un médecin qui exploite... qui pratique ailleurs, s'il a un intérêt pour... ce qui peut même être parfois mieux, si le médecin est ailleurs que dans le groupe... dans le groupe professionnel concerné...

Une voix: ...

M. Couillard: ... — c'est une très belle sonnerie, madame — ou, dans le cas où personne n'est disponible, au moins que le directeur des services professionnels, de façon intérimaire, puisse prendre cette responsabilité-là.

M. Charbonneau: On a ça dans le domaine policier, hein.

M. Couillard: Ah oui?

M. Charbonneau: C'est-à-dire, ce n'est pas... Quand il y a une plainte, ce n'est pas le même corps de police qui enquête, c'est un autre.

M. Couillard: Mais ça, s'il fallait faire ça pour les médecins automatiquement, on ne serait pas capable non plus, là. Mais on veut au moins se donner la possibilité qu'un médecin d'ailleurs puisse faire le travail dans un centre et également que, s'il n'y a personne, personne, qu'on n'ait pas de vacance, qu'au moins le directeur des services professionnels peut être désigné également pour agir.

M. Charbonneau: Puis, le directeur des services professionnels, c'est-u nécessairement un médecin, un dentiste ou un pharmacien? Oui?

M. Couillard: Oui. C'est nécessairement un médecin en fait, dans la plupart... dans la grande majorité des cas.

Le Président (M. Paquin): Ça va, M. le député? Est-ce que l'article 14 est adopté?

M. Couillard: Il y a autre chose à l'article 14. Je m'excuse, là.

Le Président (M. Paquin): Oui. Excusez, M. le ministre. On vous écoute.

M. Couillard: On supprime... on abroge le dernier alinéa, parce qu'on prévoyait qu'exceptionnellement le médecin examinateur nommé pouvait être un médecin externe à l'établissement. Compte tenu de ce qu'on a fait ailleurs, on n'a plus besoin... qui a fait de l'exception une règle, là, cet alinéa n'est plus nécessaire.

M. Charbonneau: Donc, l'alinéa...

M. Couillard: Parce qu'on disait juste que, quand il n'y en avait pas assez, on pouvait aller le chercher ailleurs, mais ça ne répond pas au problème que j'ai présenté, là. Maintenant, c'est toujours possible de le faire selon les situations, pas juste quand il y a 15 médecins ou moins dans le conseil...

M. Charbonneau: Ah! O.K.

M. Couillard: ...le nombre de médecins, là, CMDP de 15 ou moins.

M. Charbonneau: Ça fait qu'on enlève ça parce que finalement il n'y a plus de restriction, là. C'est...

M. Couillard: C'est ça. O.K.? Ça va? Alors, l'article 15, M. le Président.

Le Président (M. Paquin): D'accord. Est-ce que l'article 14 est adopté?

M. Couillard: Adopté.

M. Charbonneau: Oui, M. le Président.

Le Président (M. Paquin): Adopté, d'accord. Article 15, M. le ministre.

M. Couillard: L'article 15 introduit un nouvel article dans la loi... non, remplace l'article 51 de la loi actuelle par un nouvel article. Puis on a un amendement, qu'on va circuler maintenant, qui ajoute un nouvel alinéa. On l'expliquera lorsqu'on y sera rendu. Je suggère qu'on commence à lire la disposition actuelle telle que modifiée; par la suite, on regardera l'amendement, de quoi il s'agit.

«Un comité de révision est institué pour chaque instance locale.»

Alors: «Ce comité de révision est composé de trois membres nommés par le conseil d'administration de l'instance locale.»

«Le président du comité est nommé parmi les membres élus ou cooptés du conseil d'administration de l'instance locale. Les deux autres membres sont nommés parmi les médecins, dentistes ou pharmaciens qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'un ou l'autre des établissements du territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux visé à l'article 99.2 dont la coordination des activités et des services est assurée par l'instance locale. Ces nominations sont faites sur

recommandation des conseils des médecins, dentistes et pharmaciens de l'instance locale et des autres établissements du territoire ou, en l'absence d'un tel conseil auprès d'un établissement, après consultation des médecins, dentistes et pharmaciens concernés.

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

Alors, pourquoi fait-on cette modification, qui est une modification importante de l'article 51? C'est qu'auparavant il y avait un comité de révision pour chaque établissement, et, comme il était constitué de trois membres, la mise sur pied d'un tel comité, dans tous les établissements, même les plus petits, était problématique et souvent, dans les faits, irréaliste. Souvent, il n'y en avait pas parce qu'il n'y avait pas assez de personnes pour le faire.

Alors, la modification propose l'institution d'un comité de révision pour chaque instance locale, lequel aura compétence sur un territoire naturel et connu, soit celui du réseau local, sous la juridiction de la même instance locale. Cette nouvelle façon de faire permettra de s'assurer que les plaintes traitées dans un premier temps par un médecin examinateur de l'un des établissements d'un territoire pourront effectivement être révisées par une instance en place, et ce, même si le nombre de médecins ou pharmaciens qui exercent dans un centre exploité par un établissement ou encore le volume de plaintes traitées par cet établissement rendait difficile la mise en place d'un comité de révision.

Cette modification donne suite, bien que sous une forme différente, à une recommandation du groupe de travail sur l'examen des plaintes. Alors, on parle...

(Consultation)

M. Couillard: Alors, il s'agit donc d'introduire la notion du territoire du réseau local pour des petits établissements, par exemple, privés qui seraient sur le territoire de l'instance locale. Il faut qu'ils aient un comité de révision, mais le comité de révision pourrait être celui de l'instance locale, qui aurait juridiction sur ça, de même que, par exemple, un centre spécialisé où il n'y a presque pas de médecins, comme par exemple un centre jeunesse, où il y a souvent un ou deux médecins, à la rigueur.

M. Charbonneau: Mais, quand on parle d'une instance locale, on parle des centres de santé et des services sociaux.

M. Couillard: Centres de santé et de services sociaux.

M. Charbonneau: Mais on n'a pas plus tôt, dans la gouverne, spécifié, là, tu sais... On n'a pas... Pourquoi, au lieu de parler d'instance locale ici, on ne parlerait pas, tu sais, d'une façon...

M. Couillard: On a dit les deux, hein? 99.2, on va vous le dire, comment on l'a nommé.

M. Charbonneau: Parce qu'il me semblait qu'on avait commencé à l'utiliser un peu plus, le vocabulaire.

M. Couillard: On a dit les deux, là.

M. Charbonneau: Oui, je sais. Mais c'est parce que temps en temps, sur des... ça vaut la peine d'être plus spécifique. L'instance locale, quand on peut mettre le point sur les i puis la barre sur le t, là.

M. Couillard: «99.4. La coordination des activités et des services offerts par les intervenants d'un réseau local de services de santé et de services sociaux est assurée par une instance locale, laquelle est un établissement multivocationnel qui exploite notamment un centre local de services communautaires, un centre d'hébergement et de soins de longue durée et, le cas échéant, un centre hospitalier de soins généraux et spécialisés.

«Seule une instance locale visée au premier alinéa peut faire usage, dans son nom, des mots "centre de santé et de services sociaux".» Bon. Puis on aurait pu dire les deux, mais «l'instance locale» est correcte également parce qu'elle...

M. Charbonneau: Non, non. Je le sais qu'il était correct. C'était juste pour de temps en temps utiliser l'autre expression, en termes de... comment je pourrais dire, de vulgarisation, là.

M. Couillard: Oui. Maintenant, ce qu'on fait avec l'amendement qui vous est distribué maintenant, qui est à votre droite, c'est qu'on corrige... Souvent, en voulant corriger un problème, comme vous le savez, et d'une façon inadvertance on cause un autre problème. Alors, le problème était le suivant, c'est que, supposons que le CHUM est sur le territoire d'une instance — il l'est — sur le territoire de l'instance locale, ce n'est pas tellement une bonne idée nécessairement que ce soit le comité de révision de l'instance locale, surtout composé, par exemple, de médecins généralistes, qui aille faire l'évaluation des plaintes relevant de soins surspécialisés, là. Ils n'y arriveront pas. Alors, on s'est fait rappeler qu'il fallait peut-être prévoir le fait qu'un établissement pouvait, lorsqu'il en avait la capacité, même s'il était situé sur le même territoire, instituer un comité de révision. Alors, le texte...

M. Charbonneau: À ce moment-là, qui décide que... Bon. Par exemple, prenons votre exemple, le CHUM décide de le faire, parce qu'il peut le faire, mais qui décide qu'il peut ou il ne peut pas, là, c'est-à-dire...

M. Couillard: Bien, c'est lui-même, s'il a la capacité de le faire selon les demandes de la loi, selon le nombre de personnes qui doit être là. Le problème qu'on avait, c'est qu'il y a des établissements qui n'avaient même pas le nombre de personnes nécessaire pour faire ledit comité.

M. Charbonneau: O.K. Mais prenons un autre exemple. Je prends mon... Disons que le CSSS que je connais, là, disons, de ma région, là, celui à Yamaska, est-ce que ça voudrait dire que, par exemple, l'hôpital à Saint-Hyacinthe pourrait faire la même chose, plutôt que de le faire faire par... Parce que...

M. Couillard: Bien non, pas l'hôpital, non. L'hôpital est dans le CSSS, donc je ne peux pas...

M. Charbonneau: Bien, c'est ça, l'hôpital... Ça veut dire que c'est un autre... c'est un établissement public qui n'est pas dans l'instance locale.

M. Couillard: Qui n'est pas dans l'instance locale. C'est marqué d'ailleurs dans le début: «Un établissement public, autre qu'une instance locale, peut cependant instituer son propre comité de révision.»

M. Charbonneau: O.K., «autre qu'une instance», autre que dans une instance... Oui, oui. C'est ça. O.K.

M. Couillard: C'est ça. «Les dispositions du présent article et celles des articles 52 à 59 s'appliquent alors, compte tenu des adaptations nécessaires, et seuls les médecins, dentistes ou pharmaciens qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement peuvent être nommés par le conseil d'administration comme membres du comité de révision.»

Alors, ça vient corriger le déséquilibre qu'on aurait pu introduire, malgré la bonne intention, là, en voulant empêcher qu'il y ait des endroits où il n'y ait pas de comité de révision. Voilà.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'amendement est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Est-ce que l'article 15, tel qu'amendé, est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. L'article 16.

M. Couillard: Alors, l'article 16 touche l'article 52 de la loi, et il y a deux propositions d'amendement, qui sont des propositions mineures. Je vous le dis tout de suite, les deux propositions visent à changer, toujours ajuster le mot «plaintes» par «plaintes et à la qualité des services». Alors, je vais le faire en les lisant, là, de façon à ce qu'on le fasse à mesure sans qu'on soit obligés de naviguer constamment d'un à l'autre.

● (17 h 50) ●

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

examineur et au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de l'établissement concerné.

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

«1° confirmer les conclusions du médecin examinateur de l'établissement concerné;

«2° requérir du médecin examinateur qu'il effectue un complément d'examen dans un délai fixé par le comité et qu'il transmette ses nouvelles conclusions à l'usager, avec copie au comité de révision, au professionnel concerné ainsi qu'au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;

«3° lorsque la plainte concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, membre du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens institué pour un établissement, acheminer copie de la plainte ainsi que du dossier vers ce conseil pour son étude à des fins disciplinaires par un comité constitué à cette fin; en l'absence d'un tel conseil, la plainte est traitée suivant la procédure — ça, ce n'est pas changé, là — prévue par règlement[...];

«4° lorsque la plainte concerne un résident et qu'elle soulève des questions d'ordre disciplinaire, acheminer copie de la plainte ainsi que du dossier vers l'autorité déterminée[...]. — ça ne change pas;

«5° recommander au médecin examinateur ou, s'il y a lieu, aux parties elles-mêmes, toute mesure de nature à les réconcilier.»

Alors, avec cet article, ce qui est déjà dans la loi et qu'on modifie, là, de façon, je dirais, pas tellement majeure, on a ici une description du processus du traitement des plaintes au médecin.

Alors, je disais tantôt qu'il y a deux branches, hein, de traitement d'une plainte selon qu'elle s'adresse à un médecin ou à un autre membre du personnel, et il y avait déjà dans la loi, à l'article 52, une passerelle avec le commissaire local. C'est-à-dire que, pour répondre à la critique: Bien, c'est juste les médecins qui se regardent ensemble, puis personne sait exactement, ou voit, ou a droit de regard sur ce qui se passe là-dedans — il y avait déjà la transmission au commissaire local à la qualité des services, maintenant on dit «aux plaintes et à la qualité du service» — on dit également... C'est ce qu'on dit en fait ici. La seule modification, c'est ça.

Une voix: ...

M. Couillard: C'est ça. C'est ça. C'est ça. C'est les concordances, tout simplement, là, puis il n'y a pas grand-chose de changé en termes de substance dans la loi actuellement par rapport à la loi actuelle. C'est juste intéressant, parce que ça nous indique un peu le cheminement d'une plainte, du côté médical, avec les possibilités de décision de la part du comité de révision qui est là après l'intervention du médecin examinateur.

M. Charbonneau: Ce qui serait bien... — ça me fait penser — parce que l'exercice qui a été fait puis que vous nous avez produit, cet avant-midi, pour montrer un peu comment le trafic de la circulation de l'information s'effectue...

M. Couillard: Oui.

M. Charbonneau: Ce serait intéressant de voir comment le trafic va s'effectuer pour les plaintes...

M. Couillard: Pardon?

M. Charbonneau: Le cheminement, là, des plaintes, là.

M. Couillard: Oui, selon qu'on est dans un bras ou l'autre du système.

M. Charbonneau: C'est ça, exactement. Ce serait intéressant si on pouvait avoir un...

M. Couillard: Ah bien, on l'a, mon Dieu!

Une voix: Ça tombe-tu assez bien!

M. Couillard: C'est ça, maintenant que vous êtes habitué au luxe que nous vous apportons.

Une voix: C'est exactement... On se complait dans le luxe.

M. Charbonneau: Oui, bien c'est ça. C'est...

M. Couillard: Je suis désolé, il n'est pas en couleurs.

M. Charbonneau: On va se contenter du noir et blanc. Ça nous ramène à une autre époque.

Une voix: Il pourra le colorer.

M. Couillard: On peut la transmettre, là.

M. Charbonneau: Oui, oui, sous réserve de...

M. Couillard: Sous réserve d'adoption, là.

M. Charbonneau: C'est ça, d'accord.

M. Couillard: Après, on va le distribuer pour les collègues...

Le Président (M. Copeman): Parce qu'on ne veut pas commettre un outrage au Parlement, évidemment.

M. Couillard: Ah, ils vont le distribuer eux-mêmes.

M. Charbonneau: M. le Président, on ne pourra pas faire ça d'une façon volontaire, en tout cas.

Le Président (M. Copeman): Non.

M. Couillard: Mais non, parce que sinon on a vu aujourd'hui à quel point les foudres de l'Assemblée peuvent se déclarer.

M. Charbonneau: Oui. À des moments inattendus.

M. Couillard: Plus ou moins. En général, quand on lit le journal du matin, on a une bonne idée de ce qui va se produire dans l'après-midi.

M. Charbonneau: Oui, oui. Ça se pourrait.

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

M. Charbonneau: Oui, M. le Président.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'article 16, tel qu'amendé, est adopté?

M. Couillard: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté.

M. Couillard: Je suggère que nous interrompions nos travaux, compte tenu du temps... de l'heure qu'il est.

Le Président (M. Copeman): Très bien, je vais agir sur cette suggestion, et je trouvais peut-être approprié de tenter de trouver une citation. Ça fait quelques semaines que nous n'avons terminé nos travaux par une citation, mais...

M. Charbonneau: Je ne savais pas que c'était votre habitude, M. le Président.

Le Président (M. Copeman): Oui, même souvent. Oui. Oui, oui.

M. Couillard: On a une habitude commune, le président et moi, là.

Le Président (M. Copeman): Oui. Celui que j'ai trouvé est malheureusement anonyme. J'aime moins ça, parce qu'on ne peut pas...

M. Couillard: On ne peut pas deviner l'auteur.

Le Président (M. Copeman): C'est ça, on ne peut pas deviner l'auteur. On ne peut pas...

M. Couillard: ...attribuer la citation.

Le Président (M. Copeman): Oui, ça pourrait. Alors, elle est la suivante — je pense qu'elle est appropriée en ce qui concerne nos travaux de cet après-midi: «Un expert, c'est une opinion. Deux experts, c'est la contradiction. Trois experts, c'est la confusion.»

Alors, sur ça, j'ajourne les travaux de la commission sine die.

(Fin de la séance à 17 h 55)