



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
des affaires sociales**

Le jeudi 27 octobre 2005 — Vol. 38 N° 163

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 (10)

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

QUÉBEC

8.714
02
13
8MM
2003/06
9
EX3
1C
Sch

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 jeudi 27 octobre 2005 — Vol. 38 N° 163

Table des matières

Étude détaillée	1
Loi sur les services de santé et les services sociaux	
Objet de la loi et droits des usagers	
Droits des usagers	
Plaintes des usagers (suite)	1
Prestation des services de santé et des services sociaux	
Les établissements	
Fonctions (suite)	26
Organisation des établissements (suite)	34
Les organismes communautaires (suite)	47
Coordination, surveillance et réglementation des services de santé et des services sociaux	
Les institutions régionales	
Les régies régionales de la santé et des services sociaux (suite)	49
Le ministre (suite)	
L'agrément de certaines ressources privées aux fins d'attribution d'allocations financières	51
Dispositions particulières applicables sur le territoire visé par la Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik	
Dispositions générales (suite)	
Plaintes des usagers	52
Organisation des établissements (suite)	53
Régie régionale (suite)	54
Dispositions particulières applicables dans une partie de la région du Nord-du-Québec	
Fonctions particulières de l'établissement (suite)	54
Conseil d'administration de l'établissement (suite)	
Fonctionnement	55
Autres dispositions particulières à l'établissement (suite)	55
Dispositions particulières applicables sur certaines terres transférées pour l'usage exclusif de la nation Naskapi de Kawawachikamach (suite)	
Plaintes des usagers	55
Conseil d'administration d'un établissement visé à l'article 530.89 (suite)	56
Modifications de concordance (suite)	56
Loi sur l'administration financière	57
Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux	57
Loi sur le protecteur du citoyen	66

Intervenants

M. Russell Copeman, président
Mme Yolande James, présidente suppléante

M. Philippe Couillard
M. Jean-Pierre Charbonneau
M. Camil Bouchard
Mme Noëlla Champagne

- * Mme Danielle Champagne, ministère de la Santé et des Services sociaux
- * Témoin interrogé par les membres de la commission

Le jeudi 27 octobre 2005 — Vol. 38 N° 163

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 (10)

(Neuf heures quarante-trois minutes)

Le Président (M. Copeman): À l'ordre, s'il vous plaît! Ayant constaté le quorum, je déclare ouverte cette séance de la Commission des affaires sociales.

Étude détaillée

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 et d'autres dispositions législatives.

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

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

Le Président (M. Copeman): Il y a un certain pattern qui s'installe dans ces...

M. Charbonneau: Variation sur le même thème, hein?

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Copeman): Pas beaucoup, pas beaucoup. Mais comme variation, c'est une journée importante pour un de nos collègues: c'est l'anniversaire du député de Vachon.

M. Charbonneau: Qui est notre vice-président et le vôtre.

Le Président (M. Copeman): Qui est le vice-président de la commission. Alors, au nom de tous nos collègues et dans le même esprit d'harmonie qui règne à cette commission depuis le début de l'étude détaillée du projet de loi n° 83, M. le vice-président, bon anniversaire!

M. Bouchard (Vachon): Merci, M. le Président.

Le Président (M. Copeman): Plaisir! Je suis convaincu que tous les appareils téléphoniques ont déjà été mis hors tension pour qu'on puisse procéder à nos travaux sans interruption.

Loi sur les services de santé et les services sociaux

Objet de la loi et droits des usagers

Droits des usagers

Plaintes des usagers (suite)

Nous sommes rendus à l'article 17 du projet de loi. Alors, M. le ministre de la Santé et des Services

sociaux, pour la présentation de l'article 17 et son amendement.

M. Couillard: Merci, M. le Président. Alors, l'article 17 du projet de loi traite de l'article 53 de la Loi sur la santé et les services sociaux, indique ce qui arrive lorsque l'usager n'est pas d'accord avec les conclusions du médecin examinateur. Alors, nous allons lire l'article, tout en faisant état, à mesure, des amendements qui ici ne sont pas très importants. Donc, nous pourrions les intégrer.

Alors: «L'usager qui est en désaccord avec les conclusions qui lui ont été transmises par le médecin examinateur d'un établissement de territoire du réseau local de services de santé et de services sociaux ou qui sont réputées lui avoir été transmises en vertu de l'article 49 peut adresser, par écrit — et là on intègre "ou verbalement,"; peut adresser, par écrit — ou verbalement, une demande de révision de sa plainte auprès du comité de révision de l'instance locale.»

Deuxième alinéa: «Cette demande de révision doit être faite dans les 60 jours», etc. Il n'y a pas de changement par rapport à la loi actuelle.

Profitez-en, M. le député de Borduas, ça n'arrive pas souvent que le café est fourni par le...

M. Charbonneau: ...midi. Mais j'apprécie votre immense générosité.

M. Couillard: C'est une mansuétude qui m'honore.

M. Charbonneau: Mansuétude qui vous honore.

M. Bouchard (Vachon): Est-ce que c'est du café équitable?

M. Charbonneau: À l'Assemblée, oui.

M. Couillard: Ici, oui. À l'Assemblée, oui.

Le Président (M. Copeman): Oui. Grâce à l'initiative du député de Borduas.

M. Charbonneau: Évidemment.

Le Président (M. Copeman): Si on pouvait retourner à l'étude détaillée, ce serait peut-être approprié à ce moment-ci.

M. Couillard: ...député de Borduas dont le portrait orne d'ailleurs le couloir de...

M. Charbonneau: Oui.

Le Président (M. Copeman): Hante?

M. Couillard: Orne.

M. Charbonneau: Pour certains, je hante, pour d'autres, ça va.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Couillard: Bon! Alors, je continue.

Le Président (M. Copeman): J'étais distrait par l'approche de l'Halloween, voyez-vous, alors, qui figure large chez nous.

M. Charbonneau: Est-ce que je dois conclure, M. le Président, que je vous hante?

Le Président (M. Copeman): Pas du tout.

M. Charbonneau: Pas du tout. Ah bon! Ça me rassure.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Copeman): Non, c'est le portrait. Allez-y, M. le ministre.

M. Couillard: Troisième alinéa; «Le commissaire local aux plaintes de l'établissement», on dit: «aux plaintes et à la qualité des services[...] — par amendement — doit prêter assistance ou s'assurer que soit portée assistance à l'utilisateur», etc.

Maintenant, les deux derniers alinéas sont des changements de concordance, «instance locale», «établissement concerné».

Maintenant, comme on supprime le paragraphe 4°...

M. Charbonneau: Le paragraphe 4°, c'est: «L'utilisateur adresse sa demande...», c'est ça?

M. Couillard: Attendez un peu. Le paragraphe 4° du projet de loi, je suppose? Par le remplacement, dans la quatrième ligne, de «l'» par «un».

Le Président (M. Copeman): Ça apparaît majeur, d'ailleurs.

M. Couillard: Oui, hein? Mais ce n'est plus nécessaire de faire ça. Contentons-nous de dire ça, là.

M. Charbonneau: M. le Président, là, je veux bien...

Le Président (M. Copeman): Page 16.

M. Charbonneau: Oui.

M. Couillard: Bon! On revient à la formulation initiale. Voilà. O.K.?

M. Charbonneau: Pour que nos concitoyens qui nous écoutent n'aient pas d'équivoque dans leur... qu'il n'y ait pas d'équivoque dans leur esprit, c'était une blague, parce qu'on enlève une lettre.

M. Couillard: Oui. Avec une apostrophe.

M. Charbonneau: Avec une apostrophe.

M. Couillard: O.K. Mais, comme disait Mao, la journée de 1 000 milles commence par un pas. Donc, parfois les petits gestes ont des...

M. Charbonneau: Ah!

M. Bouchard (Vachon): Mais, M. le Président, les dirigeants chinois franchement inspirent nos collègues libéraux, de ce temps-là, c'est assez impressionnant.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Couillard: Eh oui! Bien sûr, avec l'importance stratégique de la Chine, comment pourrait-il en être autrement, autrement?

M. Charbonneau: Parfois, la sagesse millénaire chinoise, on a l'impression que les dirigeants chinois s'y inspirent moins, s'y inspirent moins que les Occidentaux, parfois.

M. Couillard: C'est ça.

M. Bouchard (Vachon): Parce qu'ils y ont goûté. Allez-y, monsieur.

Le Président (M. Copeman): En tout cas.

M. Couillard: Alors, article 18?

Le Président (M. Copeman): Bien, est-ce que...

M. Couillard: Ah! Est-ce qu'on adopte l'article 17?

Le Président (M. Copeman): Oui.

M. Charbonneau: L'article 17, M. le Président, le vrai changement, c'est que les gens peuvent faire leurs plaintes verbalement autant que par écrit.

M. Couillard: Voilà.

M. Charbonneau: Je pense que ça, c'est bien.

M. Couillard: Oh! Il y a un autre changement qui est important, le dernier alinéa. «Le président doit donner à l'utilisateur un avis écrit indiquant la date de réception de sa demande. Il en communique une copie au médecin examinateur, [...] professionnel concerné...» On a mis: le «professionnel concerné [...] médecin examinateur [...] au commissaire local de l'établissement concerné». Mais c'est de la concordance également. Donc, ce n'est pas important. Je m'excuse, dans le fond ce n'était pas important.

M. Charbonneau: C'est comme disait mon professeur de chimie à l'époque: C'est une erreur de génie.

M. Couillard: C'est ça.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Charbonneau: Je ne vous dirai pas souvent que vous êtes un génie, remarquez ça, là.

M. Couillard: Non, non, on va le prendre en délibéré, M. le Président, cette remarque.

Le Président (M. Copeman): Je suis désolé d'interrompre le rythme des échanges, mais est-ce que l'amendement est adopté?

M. Charbonneau: Ça va bien, M. le Président.

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

M. Couillard: Adopté.

M. Charbonneau: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Il y a un papillon qui crée un nouvel article 17.1, si j'ai bien compris.

M. Couillard: Alors, c'est une demande lors de la commission parlementaire. Ça créerait 53.0.1: «Les dispositions de l'article 53 s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, à un professionnel concerné par une plainte et qui désire adresser une demande de révision.»

Alors, il y a eu plusieurs dépôts, en commission parlementaire, des professionnels qui voulaient également avoir la possibilité de faire une demande de révision s'ils étaient en désaccord avec les conclusions transmises par le médecin examinateur, ce qui nous semble procéder de la simple justice, là, et de l'équité.

M. Charbonneau: C'est l'article 53...

M. Couillard: Point... C'est un nouvel article, vous ne le trouverez pas dans la loi actuelle, mais il n'est pas non plus dans le projet de loi parce que c'est un nouvel article 17.1 du projet de loi qui crée l'article 53.0.1.

M. Charbonneau: O.K., dans la loi.

M. Couillard: De la loi.

M. Charbonneau: De la loi, c'est ça.

M. Couillard: O.K. Mais il n'y a pas d'article 53.0.1. On le crée maintenant.

M. Charbonneau: Non, non, c'est ça que je comprends, là. O.K. Mais il est dans l'article qui traite...
● (9 h 50) ●

M. Couillard: Il est dans votre feuille d'amendements, M. le député de Borduas.

M. Charbonneau: Oui, je sais, je l'ai vu. Mais ce que je veux dire, c'est que, dans...

M. Couillard: Dans l'article 53, qui traite des procédures d'appel.

M. Charbonneau: 53, c'est l'article qui traite des demandes de révision par l'usager.

M. Couillard: Voilà, c'est ça.

M. Charbonneau: Très bien.

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

M. Charbonneau: Oui, M. le Président.

M. Couillard: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que le nouvel article 17.1 est adopté?

M. Couillard: Adopté.

M. Charbonneau: Bien oui.

Le Président (M. Copeman): Adopté?

M. Charbonneau: Oui.

Le Président (M. Copeman): L'article 18.

M. Couillard: L'article 18, article 54 de la loi: «Dans les cinq jours de la réception de la copie d'une demande de révision, le médecin examinateur concerné transmet le dossier complet de la plainte de l'usager au président du comité de révision de l'instance locale.» Donc, il s'agit ici d'une modification de concordance.

M. Charbonneau: Ça va, M. le Président.

Le Président (M. Copeman): L'article 18 est adopté. L'article 19.

M. Couillard: «Le comité de révision doit permettre à l'usager, au professionnel et au médecin examinateur concernés de présenter leurs observations.

«Les obligations formulées à l'article 36 s'appliquent...»

Donc, modification de concordance encore une fois qui permet aux gens d'intervenir dans le processus d'appel.

Le Président (M. Copeman): Adopté?

M. Charbonneau: Oui.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Article 20.

M. Couillard: 20, également de concordance: «Sous réserve de l'information», etc. On ajoute «de l'instance locale» à «comité de révision». Pas d'autre changement modifiant le fond de l'article.

M. Charbonneau: L'instance sociale étant le centre de santé et de services sociaux.

M. Couillard: L'instance locale étant le centre de santé et de services sociaux.

Le Président (M. Copeman): Adopté?

M. Couillard: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. L'article 21. Il y a un amendement.

M. Couillard: Un amendement, qui est celui qu'on a fait souvent. Il s'agit de rajouter, après «plaintes», «et à la qualité des services». Je rappelle que le projet de loi initialement voulait transformer «commissaire à la qualité» par «commissaire aux plaintes», sur la base que les citoyens disaient: On ne sait plus où adresser nos plaintes. Mais, suite aux recommandations qui nous indiquent qu'il est important de rappeler le lien entre le traitement des plaintes et la qualité, maintenant «le commissaire aux plaintes et à la qualité des services». Je le répète parce qu'on le fait souvent dans le cours du projet de loi.

M. Charbonneau: Je voudrais juste poser une question au ministre, à ce moment-ci.

M. Couillard: Oui.

M. Charbonneau: Est-ce que, plus tard, on va aborder le rôle des comités d'usagers dans le processus de plaintes ou de qualité... de gestion, si on veut, de la qualité des services ou de vérification?

M. Couillard: Alors, dans les rôles du comité des usagers, c'est déjà écrit, cette question-là. Puis, en plus, dans le comité de vigilance dont on va parler, il y a un membre du comité des usagers qui siège au comité de vigilance du conseil d'administration. Donc, le lien est là, là.

M. Charbonneau: Parce qu'une des choses qu'on m'a signalées, c'est que — et j'espère qu'avec les modifications législatives sur lesquelles on travaille qu'il va y avoir un changement — c'est que, dans bien des cas, semble-t-il, les comités d'usagers sont plus des espèces de comités de relations sociales, tu sais, quasiment d'organisation des activités de loisir, tout ça, alors que la mission qui est la leur est beaucoup focussée sur la participation d'une certaine façon à la gestion de la qualité des services dans les établissements. Alors, j'ai l'impression qu'il va y avoir un travail qui est de changement d'approche ou de compréhension du rôle des comités d'usagers, là.

M. Couillard: Alors, la remarque du député de Borduas est juste. D'ailleurs, la question des CHSLD, dont on discute ces temps-ci, sur le plan de la qualité, n'est pas étrangère à cette remarque, c'est-à-dire que, dans les établissements qui sont visités par les équipes d'appréciation et qui sont l'endroit où ils donnent de très bon services, je l'ai dit à plusieurs reprises, il y a toujours trois ingrédients principaux qui expliquent le succès, dont la participation active du comité des usagers ou des résidents à la gestion de l'établissement et à la vie quotidienne de l'établissement autrement que sur les activités sociales. Par exemple, le fait que, dès qu'un problème se présente, il y a une oreille, pour le comité des usagers, qui fait en sorte que la solution est déjà en branle au lieu d'arriver après coup.

Alors, évidemment il y a des articles législatifs qui sont déjà en place, il y a le comité de vigilance qui va s'ajouter, puis il y a également d'autres actions que je

qualifierais d'extralégislatives. Par exemple, il y a eu la formation d'un regroupement des comités d'usagers du Québec, qui est très actif maintenant et qui travaille également avec le Conseil de la protection des malades de façon à rehausser ce rôle-là; il y a des rehaussements budgétaires qui sont prévus pour les comités d'usagers, compte tenu de la taille des établissements dont maintenant ils sont responsables; puis il y a des gestes symboliques également, que je suis certain que le député de Borduas sinon pratique mais va pratiquer — je suis certain qu'il les pratique déjà: quand je visite un CHSLD, il y a toujours à mon programme une rencontre privée avec le comité des usagers, et ce geste-là, ça donne énormément de messages quant à l'importance qu'on accorde au comité, parce que, sinon, tu sais...

M. Charbonneau: Parce que, sinon ça reste un comité symbolique ou en tout cas un comité... une espèce d'amicale des usagers, qui s'occupe finalement un peu des loisirs...

M. Couillard: C'est ça.

M. Charbonneau: ...puis à la limite de la couleur des murs, un peu l'atmosphère. Mais la qualité des services, ça, c'est pas mal plus que ça, là.

M. Couillard: Alors, quand je visite l'établissement puis j'ai cette rencontre-là, je demande toujours, en privé, au comité de me donner leurs doléances principales, s'il y en a. Souvent, les gens sont heureux, mais disent: Oui, telle question, telle question, on pourrait l'améliorer. Un des points les plus fréquemment soulevés, c'est la nourriture et du côté des menus et du côté de la fréquence et de l'horaire de distribution des repas. Alors, je me fais un devoir, quand je sors de la salle, d'immédiatement informer le directeur de l'établissement ou la directrice: Voici ce qui m'a été mentionné par le comité des usagers, puis je pense que vous devez en tenir compte. Et, dans les visites d'appréciation, on évalue également la reconnaissance et le rôle du comité des usagers ou des résidents. Là, il y a un ensemble de mesures...

Evidemment, on ne change pas les cultures du jour au lendemain, hein, mais il y a un ensemble de mesures qui donnent le message gouvernemental que le comité des usagers ou des résidents, ce n'est pas une frivolité, ce n'est pas un truc social, c'est quelque chose qui fait partie de la vie de l'établissement, puis que, si bien mis à profit, ce n'est pas un problème pour l'établissement, c'est une aide essentielle dans le but d'améliorer ces services.

M. Charbonneau: En fait, c'est un message gouvernemental, mais c'est aussi un message législatif, tu sais, dans la mesure où on prend la peine d'une certaine façon de mieux camper la responsabilité du comité des usagers dans l'appareil ou dans le système. Il faut que les gens se rendent compte qu'ils ont une responsabilité, là. Ils ne peuvent pas... Tu sais, c'est comme... Ce n'est pas un bibelot, là, le comité d'usagers, là.

M. Couillard: Ça nous rappelle également que tout n'est pas législatif, parce qu'à l'inverse on pourrait dire que, dans la loi, depuis longtemps, il y a des...

M. Charbonneau: Non, non, il y avait...

M. Couillard: Puis qu'en pratique on le sait, que ce n'est pas toujours le cas. Donc...

M. Charbonneau: C'est ça, il y avait une incompréhension...

M. Couillard: ...il faut qu'il y ait un message qui accompagne ça. Voilà.

M. Charbonneau: Très bien.

Le Président (M. Copeman): Est-ce qu'on n'aurait pas pu, M. le ministre — c'est la deuxième fois parce que c'est un changement de terme permanent et je dirais constant dans le projet de loi — ne pas le faire une fois, de changer le mot «plaintes et à la qualité des services»? Écoute, je vous pose la question parce que je trouve un peu laborieux... Bien, si on avait un amendement qui disait qu'à chaque fois qu'on retrouve le terme «plaintes», on ajoute le mot «et à la qualité des services».

M. Couillard: Bien, on l'a fait, vous vous souvenez, quand on avait «des régies», «agences», là, mais... et c'est une pratique qui n'est pas considérée comme orthodoxe par le Comité de législation, qui est un organisme qui traverse toutes les époques et puis qui s'assure de la cohérence législative. Mais je dirais qu'il y a des pressions, des discussions actuellement pour qu'on puisse le faire, là. Nous aurions aimé le faire, mais, là, au stade où nous en sommes maintenant, ce serait assez lourd de rédiger l'article. Mais la remarque est utile pour les futurs projets de loi de ce type-là, là.

M. Charbonneau: Il faudrait s'assurer que, si on fait l'amendement, ce ne soit pas juste un amendement général, il faudrait qu'on vise chacun des articles, qu'on dise...

M. Couillard: Il faut lister les articles.

M. Charbonneau: ...il faut faire la liste des articles pour s'assurer que...

M. Couillard: D'ailleurs, c'est ce qu'on avait fait, vous vous souvenez? Dans le bloc sur la gouverne, il y avait un article qui avait une liste d'articles dans lequel on changeait «régies» pour «agences».

Le Président (M. Copeman): Il est peut-être le temps de changer cette orthodoxie-là.

M. Charbonneau: Mais en même temps l'envers de la médaille, c'est que, si tu as une liste de 25 ou 30 ou 40 articles, si on en oublie un ou encore... tu sais, il faut prendre pour acquis que la préparation est sans faille. Puis, comme on l'a vu, depuis le début, là, il y a toutes sortes des fois de petites affaires, coquilles...

M. Couillard: Il faut revenir.

M. Charbonneau: Il faut revenir puis... En tout cas.

M. Couillard: O.K.

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

M. Couillard: Adopté.

M. Charbonneau: Oui, M. le Président.

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

M. Charbonneau: Oui.

M. Couillard: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Article 22.

M. Couillard: Alors, c'est la même chose, puis il y a un petit amendement: «aux plaintes et à la qualité», toujours pareil.

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

M. Charbonneau: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'article 22 est adopté tel qu'amendé?

M. Charbonneau: Oui, M. le Président.

Le Président (M. Copeman): Adopté tel qu'amendé. L'article 23.

M. Couillard: Alors, l'article 23 fait l'objet d'amendements, puis il y a une dernière... Je ne sais pas si tous les membres ont reçu la dernière version de l'amendement où il y a un 4^e qui s'ajoute au 3^e.

Le Président (M. Copeman): Oui, oui, mais je crois que... je vérifie, là. M. le député, vous avez la dernière version de l'amendement qui comporte quatre paragraphes?

M. Charbonneau: Oui, M. le Président, quatre paragraphes.

Le Président (M. Copeman): Allez-y, M. le ministre.

● (10 heures) ●

M. Couillard: O.K.? Alors: «Peut directement formuler une plainte à l'agence — "agence" qui remplace "régie":

«1^o toute personne qui utilise les services d'un organisme communautaire visé à l'article 334 ou celle qui est hébergée dans une résidence privée d'hébergement ou par un organisme communautaire visé à l'article 454 ou dans une résidence pour personnes âgées titulaire d'un certificat de conformité délivré en application de l'article 346.0.3, relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de l'organisme ou de la résidence.» On change «346.0.3» par... O.K. Au lieu de: «résidence [de]

personnes âgées titulaire», on dit: «visé à l'article 346.0.1». Voilà.

Alors, il s'agit d'ajuster la question des plaintes au processus de certification des résidences privées et de transformer le projet de loi compte tenu des modifications qu'on y apporte. La certification des résidences privées n'était que partielle, dans le projet de loi, puisqu'elle ne s'adressait qu'aux endroits où il y avait un lien, en termes d'ententes de services ou de références, entre le système de santé et les résidences privées. Suite au dépôt d'un mémoire en commission parlementaire et aux discussions, il nous est apparu nécessaire d'élargir la certification à l'ensemble des résidences privées. Donc, c'est pour ça qu'il faut changer ce paragraphe-là, dans un sens qu'on soit en concordance.

M. Charbonneau: Mais là c'est comme une concordance avec ce dont on va parler dans le prochain bloc.

M. Couillard: Je pense qu'on peut prendre pour acquis qu'on est assez satisfaits de l'extension de la résidence privée.

M. Charbonneau: Non, non!

M. Couillard: Si par hasard vous y voyez un problème, on pourra toujours y revenir. Je peux déjà vous donner mon consentement d'avance que, si vous trouvez qu'il faut, suite à nos discussions, revenir modifier ça, on aura cette discussion.

M. Charbonneau: On ne reviendra pas sur... en tout cas certainement pas le fait qu'on élargit la certification, c'est ce qu'on demandait.

M. Couillard: Bien, ça me semblerait surprenant.

M. Charbonneau: C'est ce qu'on vous demandait. Alors...

M. Couillard: O.K. Alors, maintenant... Oui? On continue, M. le Président? On est dans le cadre de l'article 60, le 2°.

On fait la même chose exactement en 3° qu'on a faite en 1°. Ce que j'essaie de comprendre, c'est pourquoi, c'est «paragraphe abrogé» dans la loi actuelle, puis... Donc, on laisse un 2°, sans renuméroter.

(Consultation)

M. Couillard: O.K., d'accord. Donc, on va se débarrasser de ça, à la fin, par une motion de renumérotation. D'accord. On apprend beaucoup, en cours de travail législatif, comment ça fonctionne.

Par la suite, le 3° de l'amendement fait référence à 4.1° à la page de votre cahier de législation. Le 3° de l'amendement fait référence au 4.1° de votre cahier de législation, dans l'article 23, et c'est à la suggestion... non, ce n'est pas vraiment à la suggestion, mais c'est nécessaire de le faire, suite aux articles sur la conservation de l'information, la circulation de l'information, qu'on a faits.

Alors, on avait: «Toute personne physique relativement à l'exercice des fonctions de conservation

de renseignements par une agence ou un établissement autorisé par le ministre en vertu de l'article 520.7.» On dit: «à l'exercice...» par «aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir d'une agence ou d'un établissement autorisé par le ministre en vertu de l'article 520.7».

Il s'agit ici de limiter la question des plaintes, au niveau de l'agence, dans la partie qui concerne la circulation de l'information, à des dispositions surtout administratives. Parce que, souvenons-nous que, le contrôle de la sécurité de l'information, on l'a fait assurer par le ministre directement ou par la Commission d'accès à l'information. Donc, il s'agit ici de rappeler que les plaintes, quant à cette fonction de l'agence qui lui a été délivrée en vertu d'une autorisation, sont dues aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de l'agence, et non pas la question spécifique de la sécurité de l'information, qui est déjà prise en charge soit par le ministre de la Santé et des Services sociaux directement, soit par la Commission d'accès à l'information, ou même les deux, là. On a vu les éléments de ça déjà.

M. Charbonneau: ...un peu particulier. Mais j'aimerais ça que vous recommenciez, parce que ce n'est pas clair dans ma tête, là.

M. Couillard: Oui. Alors, la façon dont c'était marqué initialement, si vous regardez 4.1°: «Toute personne [relative] à l'exercice des fonctions de conservation de renseignements par une agence», c'est comme si on...

M. Charbonneau: Il faut revenir à: «Peut directement formuler une plainte...»

M. Couillard: «...à l'agence...»

M. Charbonneau: C'est ça. Il faut revenir au début de l'article: «Peut directement formuler une plainte à l'agence...»

M. Couillard: Voilà.

M. Charbonneau: ...toute personne physique relativement à l'exercice des fonctions...» Donc, toute personne physique, tout individu...

M. Couillard: Tout individu.

M. Charbonneau: «...relativement à l'exercice des fonctions de conservation de renseignements par une agence ou un établissement autorisé...»

M. Couillard: Donc, dans la présentation initiale, c'est l'ensemble des fonctions de conservation, y compris les aspects sécurité, confidentialité. Il ne s'agit pas, malgré ce qu'on peut craindre, de diminuer la garde, mais d'enlever ce qui est superflu, c'est-à-dire que les plaintes, pour cette question-là, sont déjà codifiées comme devant être adressées directement au ministre de la Santé et des Services sociaux, ou encore mieux, ou parallèlement, ou ensemble, à la Commission d'accès à l'information.

Alors, si on fait des plaintes relativement à cette vocation de l'agence une fois désignée par l'article 520.7, il faut que ce soit lié aux services reçus directement par

la personne. Parce que les autres aspects de confidentialité et de sécurité sont traités par un autre mécanisme de plainte et d'appel qui est directement ministériel ou à la Commission d'accès à l'information. C'est nos collègues légistes, qui viennent de faire le travail sur l'information, qui nous recommandent fortement de clarifier cette question-là, parce que ça pourrait créer une confusion, là.

M. Charbonneau: Bon, ça, c'est plus clair. Ça va.

M. Couillard: Et la dernière chose où il y a le dernier amendement: «Toute personne physique qui requiert ou utilise des services d'un organisme, d'une société ou d'une personne, dont les services ou les activités sont reliés au domaine de la santé et des services sociaux, et avec lequel une entente de services aux fins de leur prestation a été conclue par l'agence et qui ne peut autrement se prévaloir auprès d'un établissement du recours prévu à la section I.»

Là, en remplacement de tout ce qui suit «section I», on indique: «, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, un dentiste [...] 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». C'est l'équivalent de ce qu'on a déjà fait pour rappeler que les plaintes concernant la pratique professionnelle sont gérées par les ordres professionnels, suite à la commission parlementaire aussi.

M. Charbonneau: Oui.

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

M. Charbonneau: Oui, M. le Président.

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

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. L'article 24.

M. Couillard: Article 24. En fait, c'est l'article 62 actuel qu'on rend encore plus détaillé et plus, je dirais, précis.

«Le conseil d'administration de l'agence — au lieu de "régie", bon — doit, par règlement, établir une procédure d'examen des plaintes pour les fins de l'application de la présente section.» Les plaintes à l'agence, on est encore dans ce domaine-là.

Et là on ajoute: «Il doit la transmettre — transmettre quoi? la procédure d'examen des plaintes — au ministre qui s'assure que la procédure est établie et appliquée conformément aux dispositions [de l'article] 60 à 72», qui sont déjà dans la loi, qui est la question du traitement des plaintes par l'agence, finalement.

M. Charbonneau: Donc, le ministre a un pouvoir dans le fond d'approbation de la procédure d'examen des plaintes par les agences.

M. Couillard: C'est ça. C'est-à-dire qu'il ne s'agit pas juste de dire qu'on en a une, il s'agit qu'on l'ait

transmise et qu'on se soit assuré... Le devoir du ministre, ce n'est pas...

M. Charbonneau: Ce n'est pas juste de les recevoir, là.

M. Couillard: ...ce n'est pas rien que de les recevoir, c'est de s'assurer qu'elles sont conformes aux dispositions législatives.

M. Charbonneau: Quelles sont conformes, c'est ça. C'est-à-dire qu'il y a un pouvoir de surveillance et de contrôle explicite accordé au ministre.

M. Couillard: Voilà. C'est ça. Et on lui dit même les articles de loi auxquels il ou elle doit se référer pour faire ce travail-là.

M. Charbonneau: C'est bien.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'article 24 est adopté? Adopté?

M. Couillard: Pour, oui.

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

M. Couillard: L'article 25, il y a une nouvelle feuille d'amendements qui vous a été transmise. Elle n'a pas été distribuée encore, donc on va la faire distribuer actuellement. Je pense qu'on sera heureux de cette modification qu'on va faire, parce qu'elle est concordante avec ce qu'on a fait jusqu'à maintenant quant aux relations entre les commissaires aux plaintes et l'appareil administratif de l'organisme dans lequel ils sont inclus.

Alors, bien sûr, c'est l'article 63 de la loi. On commence par dire: «...commissaire régional aux plaintes — on fait la chose habituelle; aux plaintes — et à la qualité des services est nommé par le conseil d'administration», et là on enlève «, sur recommandation du président-directeur général». Il y avait la même chose au niveau de l'agence qu'au niveau de l'établissement, qu'on avait laissée là. Alors, vous voyez, c'est un exemple de concordance, qui, même après le travail de préparation de projet de loi, était encore incomplet.

● (10 h 10) ●

M. Charbonneau: C'est parce que, si on avait laissé ça, là, ça donne l'impression... puis, dans certaines situations, ça aurait été, ça... C'est-à-dire qu'à ce moment-là le D.G. qui d'une certaine façon se voit placé dans une... comment je pourrais dire? En tout cas, il y a une responsabilité de contrôle un peu de l'action du D.G. en regard des plaintes, qui se fait par le commissaire régional, et, si c'est le D.G. qui recommande celui qui va surveiller son travail, ce n'est pas très...

M. Couillard: Voilà. C'est la même chose...

M. Charbonneau: Je pense que, dans ce contexte-là, c'est le conseil d'administration qui...

M. Couillard: C'est ça. C'est la même chose pour l'établissement.

Puis regardez la suite de l'article, parce qu'on change le deuxième alinéa aussi. Le deuxième alinéa, qui était dans loi actuelle, disait que «le commissaire régional à la qualité des services relève du président-directeur général».

M. Charbonneau: Non, non!

M. Couillard: Et là on change pour: «Le commissaire régional aux plaintes relève du conseil d'administration.»

M. Charbonneau: Donc, c'est ça qu'il fallait faire, là.

M. Couillard: Voilà.

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

M. Charbonneau: Oui, M. le Président.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Est-ce que l'article 25, tel qu'amendé, est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. L'article 26.

M. Couillard: Bon. L'article 26: L'article 64, deux modifications. La première est l'habituelle «plaintes et à la qualité...» Deuxièmement, on restreint encore la disposition législative pour consacrer le rôle exclusif des fonctions.

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

On remplace par: «À cette fin, le conseil d'administration doit notamment s'assurer que le commissaire régional exerce exclusivement les fonctions prévues à l'article 66.»

M. Charbonneau: Il ne fait que ça.

M. Couillard: Alors, une des demandes principales du groupe de travail sur la qualité du traitement des plaintes, c'était la question de l'exclusivité des commissaires pour des raisons qu'on a déjà discutées, sans préjuger quant à la valeur morale des gens qui le font, là, actuellement, mais où on avait peut-être une perception parfois de situation conflictuelle entre le rôle d'administrer les services et en même temps de recevoir des plaintes concernant lesdits services. Et on a fait ça pour les établissements et là on le fait pour l'agence également.

M. Charbonneau: Parce que, souvent... En fait, souvent, ça arrivait de temps en temps — puis peut-être plus souvent qu'on le pense — que les gens qui faisaient des plaintes se faisaient... se faisaient dire un peu: Bien, écoutez, c'est toujours les mêmes, c'est des achalants, c'est du monde qui embête. Tu sais, d'une certaine façon,

c'étaient des empêcheurs de tourner en rond, et surtout quand celui qui recevait les plaintes était quelqu'un qui avait d'autres responsabilités. Alors, là c'est clair. Je veux dire, sa job, c'est de s'occuper des plaintes, et, dans ce contexte-là, il n'a pas à se surprendre que les gens l'interpellent, et sa responsabilité, c'est de vérifier les faits et puis de s'assurer que la plainte est bien fondée, puis après ça de voir à ce qu'on lui donne une suite acceptable.

M. Couillard: Voilà. Et, pour faire suite à ce que dit le député, le but des plaintes est d'améliorer les services, donc on doit encourager même le recours aux plaintes. C'est pour ça que, quand on reçoit des rapports qui disent que le nombre de plaintes a augmenté dans le réseau de la santé, pour moi, c'est une bonne nouvelle. Ce n'est pas nécessairement signe que le nombre d'erreurs ou de problèmes a augmenté, c'est signe que les citoyens ont meilleure conscience de leurs droits et de leurs recours et qu'ils utilisent ces recours. Et c'est vrai pour le système de santé comme les autres mécanismes gouvernementaux ou publics dans lesquels il y a des systèmes de plaintes. Ce qui serait anormal, c'est une situation où le nombre de plaintes n'augmente pas ou reste très bas. Et là on pourrait s'en contenter et dire: C'est la preuve que les services sont excellents. Mais c'est un faux-semblant, c'est-à-dire que les gens sont tellement obstrués soit par ignorance du processus soit par le processus lui-même qu'il n'y a pas de plainte parce qu'on sait que ça ne sert à rien.

M. Charbonneau: Bon, c'est un peu comme en criminologie — je reviens à mes anciennes amours — à un moment donné, quand il y a plus de dénonciations de certaines situations, ce n'est pas parce qu'il y a plus de situations, c'est juste parce que finalement les gens se sentent peut-être plus à l'aise ou plus confortés dans le fait qu'ils peuvent dénoncer et que les situations devraient être dénoncées. On pense aux abus, violence conjugale, aux abus sexuels, ou autres, aux enfants, tout ça. Pas qu'il y en avait moins avant, mais maintenant on le dénonce plus. Donc, en termes de statistiques, on a l'impression qu'il y en a plus, ça ne veut pas dire qu'il y en a plus que dans le passé, il y a plus de dénonciations mais pas nécessairement plus d'actes.

M. Couillard: Et, compte tenu de la nature humaine, il est possible qu'il existe, et il existe probablement parfois, des plaintes frivoles, mais c'est une évaluation qu'on ne peut faire qu'a posteriori et jamais a priori dans la formulation d'une plainte d'un citoyen.

M. Charbonneau: C'est ça, mais le problème, c'est ce que je signalais, c'est qu'avant le mécanisme faisait en sorte que les gens, en quelque part, même de bonne foi, parce qu'on le sait, là, des fois on a des chroniques aussi, tu sais, des gens qui portent des plaintes, ce n'est pas toujours... sauf que le fait est que, dans certains cas, je veux dire, on les évacue assez vite justement. Et, même si en apparence parfois on peut avoir l'impression que certaines personnes ne sont pas très cohérentes ou que leurs plaintes sont frivoles, parfois on découvre que, derrière une apparence de frivolité, il y a quelque chose, il y a un fond, il y a un fondement, là. Mais, avant, je veux dire, les gens n'avaient pas la garantie, ça a créé beaucoup de frustrations, ça, dans le passé.

M. Couillard: Et c'est d'ailleurs pour ça que la demande d'exclusivité de fonction était une demande aussi centrale pour les groupes qui gravitent autour de cette question des recours des usagers.

M. Charbonneau: C'est ça.

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

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'article 26, tel qu'amendé, est adopté?

Des voix: Adopté.

M. Charbonneau: Oui.

Le Président (M. Copeman): Adopté. L'article 27.

M. Couillard: Article 27. «Dans l'exercice de ses fonctions, le commissaire régional aux plaintes — on va dire — et à la qualité [...] peut consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire, y compris, avec l'autorisation du conseil d'administration, avoir recours à un expert externe à l'agence», et non pas la régie, modification assez mineure.

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

M. Charbonneau: Oui. Ça va.

Des voix: Adopté.

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

M. Charbonneau: Oui.

Le Président (M. Copeman): Adopté. L'article 28.

M. Couillard: Article 28, pour lequel il y a plusieurs amendements. On va les suivre et les introduire progressivement. Je vais attendre que tout le monde ait les documents en main parce qu'on est devenus, je pense, plus efficaces dans la navigation depuis qu'on prend le temps de placer des documents devant nous puis de regarder où on est. Alors, on est dans l'article 66 de la loi.

M. Charbonneau: Oui, c'est ça. La feuille d'amendements que vous nous aviez...

M. Couillard: Il n'y a pas...

M. Charbonneau: Il n'y a pas de changements, là.

M. Couillard: Il n'est pas modifié en amendement? Non. Non. O.K.?

M. Charbonneau: O.K.

M. Couillard: Alors, l'article 66 de la loi, bon, chose habituelle: «Le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des personnes qui s'adressent à lui dans le cadre de la présente section et du traitement diligent de leurs plaintes.

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

«1° il applique la procédure d'examen des plaintes établie par règlement du conseil d'administration dans le respect des droits des personnes; au besoin, il recommande au conseil d'administration toute mesure susceptible d'en améliorer le traitement, y compris la révision de la procédure.» Il n'y a pas d'amendement ici, O.K.?

«2° — il y en a un ici — il assure la promotion de l'indépendance de son rôle à l'agence — c'était déjà là — ainsi que la publication de la procédure d'examen des plaintes...»

M. Charbonneau: Il n'y a pas de changement dans le...

M. Couillard: Non, il y a des changements ici, là. On remplace les deuxième et troisième lignes... On va aller dans le projet de loi pour voir de quoi il s'agit, là. On est dans le 2° de l'article 28 du projet de loi.

M. Charbonneau: O.K. Là, il faut insérer, là.

M. Couillard: Bon, à partir du mot «ainsi», on remplace par les choses suivantes, alors ça va se lire de la façon suivante... Le mieux, c'est de le lire comme ça va se lire maintenant: «Il assure la promotion de l'indépendance de son rôle à l'agence ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes et assure également la publication...» Alors, c'est important parce qu'on introduit la nécessité de faire une promotion du régime d'examen des plaintes ici.

Le Président (M. Copeman): En effet, cet ajout est un nouveau paragraphe 2.1°, n'est-ce pas?

M. Couillard: Oui, c'est un nouveau paragraphe 2.1° du projet de loi qui change...

M. Charbonneau: Donc, sa responsabilité, c'est: «Il assure la promotion de l'indépendance de son rôle...»

M. Couillard: Non, la... Oui, la promotion du régime d'examen des plaintes lui-même.

M. Charbonneau: C'est parce que...

M. Couillard: Et ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes.

M. Charbonneau: Non, non, je comprends. Mais ce que je veux dire, c'est qu'il y a... D'abord, il assure la promotion de l'indépendance.

M. Couillard: La promotion de l'indépendance, ça, c'est déjà là.

M. Charbonneau: De son indépendance.

M. Couillard: C'est ça.

M. Charbonneau: Après ça, il assure la promotion du régime d'examen et, troisièmement, il assure également la publication de la procédure.

M. Couillard: Voilà. C'est ça.

M. Charbonneau: Et on peut induire que, s'il assure la publication de la procédure mais qu'il a aussi à faire la promotion du régime d'examen, la promotion ne se fait pas juste une fois, ça. Ça veut dire qu'il peut publier... ça veut dire qu'il va falloir que régulièrement il y ait publication pour qu'il rappelle.

M. Couillard: Oui.

M. Charbonneau: Il ne peut pas dire qu'il va avoir respecté l'obligation légale en publiant une fois. Tu sais, autrement dit, un commissaire entre en fonction, il dit: Je l'ai publié une fois, puis il est là pour 10 ans, puis ça vient de s'éteindre; je l'ai fait il y a 10 ans, et c'est encore bon.

M. Couillard: Voilà.

M. Charbonneau: Ce n'est pas de même que... La promotion va l'obliger à faire ça régulièrement pour que les citoyens...

M. Couillard: Oui. C'est ça. Maintenant, on ne lui prescrit pas le moyen précis par lequel il doit le faire...

M. Charbonneau: Non, non, non.

M. Couillard: ...mais, dans l'évaluation de son rôle, compte tenu de la loi, il va falloir qu'il puisse démontrer ou qu'elle puisse démontrer qu'effectivement elle a eu ou il a eu une activité constante de promotion qui va plus loin que la publication simple, là. C'est une procédure qui peut être assez rébarbative pour le citoyen, à lire, là, de façon législative. La promotion, ça veut dire que les citoyens doivent comprendre comment faire pour déposer une plainte s'ils ont l'intention de le faire.

M. Charbonneau: Il doit y avoir un rappel régulier parce que, bon, ma mémoire étant une faculté qui oublie...

● (10 h 20) ●

M. Couillard: Oui... O.K.? Mais, dans le 3^o, M. le Président, on fait quelque chose qu'on a déjà fait par amendement. Au lieu de dire «un organisme», on revient à «l'organisme communautaire», on change «régie» pour «agence». C'est tout pour le 3^o.

M. Charbonneau: Mais il n'y a pas ici, par l'insertion, dans la sixième ligne... du deuxième alinéa et après le mot «plainte», des mots «...d'une intervention»? Non? Ce n'est pas dans ça?

M. Couillard: Oui, c'est au 5^o. C'est au paragraphe 5^o.

M. Charbonneau: Mais remplacer le paragraphe 3^o?

M. Couillard: C'est le paragraphe 3^o du projet de loi qui parle du paragraphe 5^o de la loi.

M. Charbonneau: Ah, Seigneur!

M. Couillard: C'est toujours la même navigation circonférentielle, si vous me passez l'expression.

M. Charbonneau: Oui!

Des voix: Ha, ha, ha!

(Consultation)

M. Couillard: On nous annonce que le nombre d'amendements de ce type de navigation difficile va diminuer assez rapidement, au cours de la progression dans le cahier, ce qui, ma foi, est une nouvelle plutôt positive.

M. Charbonneau: C'est une bonne nouvelle.

Le Président (M. Copeman): Très bonne nouvelle.

M. Couillard: Voulez-vous sonner les cloches à l'Assemblée, s'il vous plaît, monsieur?

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Copeman): Non!

M. Couillard: O.K. Bon. Alors, pour le 3^o, c'est ça. 4^o, il n'y a pas de changement. 5^o, il y a du changement et il s'agit de changer, lorsqu'on est dans la sixième ligne, «faisant l'objet de la plainte», on dit «ou d'une intervention, pour étude plus approfondie, suivi du dossier...», c'est la seule modification.

M. Charbonneau: Attendez un peu: au cours de l'examen... une pratique, c'est celle-là, le 5^o, ça commence: au cours de l'examen, c'est ça?

M. Couillard: Oui. Au cours de l'examen... je vais le lire comme il va être maintenant.

M. Charbonneau: Oui, ce serait plus simple.

M. Couillard: «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'agence 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 selon l'objet de la plainte ou [de l'intervention], pour étude plus approfondie — souvenons-nous que le commissaire peut agir, hein, sans qu'il y ait nécessairement...

M. Charbonneau: C'est ça, il peut agir de sa propre initiative.

M. Couillard: ...c'est ça, voilà — 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.»

Et le 6°, je suis en mesure...

(Consultation)

M. Couillard: Je pense qu'il n'y a pas de nouvel amendement outre «conseil d'administration», hein?

M. Charbonneau: Oui, oui.

M. Couillard: Alors: «Au plus tard dans les 45 jours de la réception de la plainte, il informe le plaignant des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration — alors qu'avant on disait à la direction seulement — de même qu'à la direction ou au responsable — il faut quand même que tout le monde soit averti, là, mais le conseil d'administration au premier chef — [...] en cause de l'agence ainsi que, s'il y a lieu, à la plus haute autorité de la ressource...» Le reste n'est pas changé.

Et même chose à la fin, vous voyez: «...il communique, par la même occasion, ces mêmes conclusions motivées au conseil d'administration de même qu'à la direction...» Donc, le sens ici, c'est que toute conclusion du commissaire n'est pas communiquée qu'à la direction ou à la personne en autorité, mais également chaque fois au conseil d'administration.

M. Charbonneau: C'est ça. Mais, dans le fond, si on regarde la séquence, c'est «au conseil de même qu'à», ça veut dire que, dans le fond, la ligne de direction, c'est qu'il envoie ça au conseil avec copie conforme.

M. Couillard: «De même qu'à».

M. Charbonneau: C'est ça, «de même qu'à». Mais ce que je veux dire, c'est qu'en bout de piste il n'avertit pas la direction générale, aujourd'hui, puis, dans trois semaines, le conseil d'administration.

M. Couillard: C'est ça. Je pense que...

M. Charbonneau: C'est d'abord le conseil, et en même temps ça peut être simultanément. Mais, je veux dire, puisqu'il relève du conseil d'administration, il faut que les citoyens aient la garantie que maintenant ce type de transmission d'information va aller au premier chef à l'autorité suprême, là, de l'établissement, là.

M. Couillard: Voilà. Alors, paragraphe 7°, on a un changement qui touche les trois premières lignes. Alors, les premières lignes se lisent de la façon suivante: «Il intervient lorsqu'une situation, qui pourrait faire l'objet d'une plainte en vertu de l'article 60, est portée à sa connaissance et qu'il estime que les faits sont suffisamment sérieux pour en justifier l'examen.»

Alors, on dit maintenant: «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'une personne ou d'un groupe de personnes

ne sont pas respectés; il fait alors rapport», et ça continue comme d'habitude.

Donc, c'est encore... Parce que, si vous regardez la formulation initiale, à partir de la loi actuelle jusqu'au projet de loi, jusqu'à la modification qui est introduite par amendement, on vient encore plus donner de latitude au commissaire d'agir, de sa propre initiative, lorsque les faits sont portés à sa connaissance, et non pas lorsque seulement il peut y avoir plainte ou...

Regardez comment c'était initialement: «De sa propre initiative, il favorise et recommande à toute direction ou responsable [de] la plus haute autorité [...] toute mesure visant l'amélioration...» C'était relativement faible.

Formulation du projet de loi: «Il intervient lorsqu'une situation, qui pourrait faire l'objet d'une plainte [...] est portée à sa connaissance...» Bon, on disait qu'il faudrait que ce soit absolument en vertu de l'article 60, tandis que, maintenant, dans la formulation, on est encore plus larges. On dit: «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'une personne ou d'un groupe de personnes ne sont pas respectés...» On est excessivement, je crois, larges dans la latitude qui est donnée au commissaire d'intervenir par initiative, ce qui à mon avis est correct, là.

M. Charbonneau: Je pense que ça répond aux vœux des gens qui sont venus en commission parlementaire.

M. Couillard: Aux demandes. C'est ça. Puis...

M. Charbonneau: Et le suivi, c'est qu'«il fait alors rapport au conseil d'administration ainsi qu'à toute direction ou à tout responsable d'un service de l'agence ou, selon le cas...»

M. Couillard: C'est ça.

M. Charbonneau: ...à la plus haute autorité de tout organisme, ressource ou société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services concernés et peut leur recommander toute mesure visant la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.»

M. Couillard: Et pourquoi c'est comme cela? Parce qu'on n'est pas dans le domaine d'une plainte, on est dans le domaine d'une intervention par initiative. Donc, on dit qu'il doit... il peut décider qu'ayant constaté une situation, par initiative, le commissaire peut faire l'évaluation que l'intervention qui est nécessaire de sa part c'est d'intervenir auprès de la direction concernée. Il pourrait dire: Attention, vous avez ce problème-ci, ce qui n'est pas le cas dans une plainte où il faut absolument et obligatoirement que ce soit au conseil d'administration. On dit «rapport au conseil d'administration ainsi qu'à toute direction», les deux, là.

M. Charbonneau: C'est ça. Mais c'est parce qu'il y a peut-être une confusion dans ce que vous venez de dire.

M. Couillard: Oui?

M. Charbonneau: C'est-à-dire que: «...il fait [...] rapport au conseil [...] ainsi qu'à...» Ce n'est pas...

M. Couillard: C'est la même chose.

M. Charbonneau: Oui, mais ce que je veux dire, c'est que ce n'est pas, là...

M. Couillard: Ce n'est pas un choix.

M. Charbonneau: Ce n'est pas un choix.

M. Couillard: Oui, c'est un peu... Ce n'est pas tout à fait exact, ce que j'ai dit. C'est aussi fort que le précédent.

M. Charbonneau: C'est ça.

M. Couillard: C'est «au conseil d'administration ainsi qu'à». Voilà.

Alors, au 8^e, on insère une petite modification de numérotation, là: «Il donne son avis sur toute question de sa compétence que lui soumet, le cas échéant, le conseil d'administration, tout conseil ou comité créé en application de l'article 407 ou 412.1 ainsi que toute direction, tout département ou autre conseil ou comité de l'agence...»

(Consultation)

M. Couillard: Oui. La nouvelle référence d'article, c'est le nouveau comité de vigilance.

M. Charbonneau: Ah oui!

M. Couillard: O.K.? Donc, ça pourrait être le conseil d'administration lui-même, un de ses comités et notamment le comité de vigilance qui est créé avec le projet de loi. Vous savez qu'il y a déjà des comités permanents, dans les conseils d'administration, qu'on connaît, là, les finances, etc., mais là on en crée un spécifiquement, notamment et de façon très directe, le comité de vigilance.

«9^e il dresse, au besoin et au moins une fois par année, un bilan de ses activités accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'il recommande pour améliorer la satisfaction de la clientèle et favoriser le respect de [ses] droits.» Donc, c'est ajouté.

M. Charbonneau: Mais, quand vous parliez du comité de vigilance, là, je ne le vois pas écrit, là. Où est-ce que c'est, ça?

M. Couillard: Oui, pardon, M. le député de Borduas?

M. Charbonneau: C'est parce que vous parliez, à l'instant, là, de la création du comité de vigilance, on y faisait référence.

M. Couillard: Oui, il s'en vient plus loin, le comité de vigilance.

M. Charbonneau: O.K. Mais il n'est pas dans les articles dont on parle, là.

M. Couillard: C'est-à-dire qu'on vient de l'ajouter, la référence à l'article qui le crée.

M. Charbonneau: Ah! O.K., à 407.

M. Couillard: Quand on a dit «407 ou 412.1»...

M. Charbonneau: O.K. C'est ça, là. O.K., je comprends, là.

M. Couillard: Quand on va y arriver, tantôt, vous allez voir que c'est la numérotation d'article qui convient, qui est d'ailleurs la raison pour laquelle on a enlevé, dans le 9^e, la qualité des services, et que ça, c'est donné au comité de vigilance du conseil d'administration qui peut, lui, faire le lien avec la direction.

M. Charbonneau: Autrement dit, il y a le commissaire aux plaintes qui agit puis qui fait rapport au conseil puis aux autres, et le comité de vigilance ne s'occupe pas des plaintes, il s'occupe de la qualité des services.

M. Couillard: Voilà. C'est ça. Et il faut qu'il soit au courant de toutes les plaintes, hein, pour le savoir, qu'est-ce qui se produit, parce que la plainte est un indicateur qui vise à améliorer la qualité des services.

M. Charbonneau: C'est ça. C'est à la fois un signal qu'il y a possiblement un droit qui a été lésé, mais c'est aussi un signal qu'il y a une problématique de qualité de services.

M. Couillard: Oui. Puis, en plus, l'action du commissaire, d'abord on a vu «sur réception d'une plainte», naturellement «de sa propre initiative» ou sur instruction, on a dit, on le voit ici, du conseil d'administration ou d'un comité du conseil d'administration, incluant le comité de vigilance. Donc, le commissaire régional peut recevoir des impulsions, si vous me passez l'expression, d'agir, là, de plusieurs sources, hein: la plainte, son initiative en vertu de faits qui lui ont été signalés, ou une instruction, ou une demande du conseil d'administration, ou d'un comité de ce conseil d'administration, notamment le conseil de vigilance. Alors, ça risque d'être une personne plus occupée qu'elle ne l'est actuellement.

M. Charbonneau: Oui, puis là il y a une espèce de circulation: le conseil peut faire des demandes; le commissaire, lui aussi, peut transmettre; le comité de vigilance. Il y a comme un...

M. Couillard: Une sorte de triangulation, si vous...

● (10 h 30) ●

M. Charbonneau: Oui. Voilà.

Une voix: Navigation, toujours dans le domaine de la navigation.

M. Couillard: On est dans la navigation, oui.

M. Charbonneau: ...prendre un GPS, là.

M. Couillard: Et, dans les 10^e, 11^e et 12^e, en fait c'est «régie» qui change pour «agence». Il n'y a pas

d'autre différence, à moins qu'au 12° on ait également une petite modification.

Une voix: ...

M. Couillard: Ah! On supprime 12° — intéressant — parce que ça donnait la possibilité au commissaire régional de ne pas être exclusif ou exclusive: «Sous réserve de l'article 64, il assume...»

M. Charbonneau: Ah oui, «il assume toute autre fonction prévue», on enlève ça.

M. Couillard: On l'enlève.

M. Charbonneau: Ça fait qu'il ne fera que cela.

M. Couillard: Voilà.

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

M. Charbonneau: Oui, M. le Président.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Est-ce que l'article 28, tel qu'amendé, est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. L'article 29.

M. Couillard: L'article 29 touche l'article 67 de la loi actuelle. On est toujours dans le même domaine:

«La procédure d'examen des plaintes doit permettre à toute personne visée à l'article 60 de formuler une plainte écrite ou verbale auprès du commissaire régional aux plaintes — on dit: et à la qualité des services.»

Le reste de la procédure ne va changer que par remettre «l'» au lieu de «un». Et on va ajouter, si vous tournez la page, si vous allez au 3°, ça se lisait: «Assurer que le plaignant reçoive un avis écrit indiquant la date de réception de sa plainte écrite ou verbale par le commissaire régional, à moins que les conclusions du commissaire ne lui aient été transmises dans les 72 heures de la réception de sa plainte.»

On a déjà fait ça au niveau de l'établissement. C'est une concordance pour permettre de conserver la légèreté du processus. Si la situation est si évidente qu'un avis peut être envoyé dans les 72 heures, il n'est pas nécessaire que, plus tard, on doit recevoir un avis écrit.

Par la suite, aux 4°, 5°, et 6°, et 7°, il n'y a pas de modification autre que de changer «régie régionale» pour «agence».

M. Charbonneau: Ce qui est important, là... C'est parce que pour... Je me suis rendu compte qu'il y a des gens qui suivent nos travaux, là. Alors, ce dont on vient de parler, c'est que «la procédure d'examen des plaintes doit permettre à toute personne visée à l'article 60»... Donc: «toute personne visée à l'article 60», ça fait référence à...

M. Couillard: C'est les compétences du commissaire régional, là. Ils sont déjà dans l'article 60 de la loi.

M. Charbonneau: Donc: «...des plaintes doit permettre à toute personne visée», dans le fond à...

M. Couillard: Toute personne qui peut formuler une plainte.

M. Charbonneau: C'est ça: «...de formuler une plainte écrite ou verbale auprès du commissaire régional aux plaintes[...].

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

«La procédure d'examen des plaintes...» Puis là on donne une série de...

M. Couillard: La procédure actuelle, hein?

M. Charbonneau: C'est ça.

M. Couillard: Il n'y a pas de changement autre que les changements de grammaire et également ce qu'on a indiqué tantôt, là, pour ce qui est du 72 heures, là.

M. Charbonneau: C'est bien.

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

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'article 29, tel qu'amendé, est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): L'article 30.

M. Couillard: On remplace l'article 30 du projet de loi par un nouvel article 30 plus simple, là. Alors, ce qu'il faut, c'est éliminer la colonne de droite de votre cahier de législation, revenir à la formulation initiale et voir comment est-ce qu'on fait maintenant les modifications.

M. Charbonneau: Puis là on est mieux d'aller, quoi, au projet de loi?

M. Couillard: C'est-à-dire que, si vous allez au projet de loi, ce n'est pas nécessaire parce qu'il est remplacé. Il y a un nouvel article 30 du projet de loi; c'est ce que fait l'amendement. Donc, on peut oublier le projet de loi, garder en main seulement la feuille d'amendement et votre cahier de législation, à la colonne de gauche, qui est la formulation actuelle de la loi.

M. Charbonneau: Très bien. Allons-y dans ce cas-là, là.

M. Couillard: Alors: «Le plaignant et toute autre personne, y inclus toute personne qui travaille ou exerce sa profession pour le compte d'un établissement, d'une ressource, d'un organisme, d'une société ou de toute personne autre que la régie — on change, "agence"»

maintenant — doivent fournir au commissaire régional à la qualité — "aux plaintes et à la qualité" — des services tous les renseignements ainsi que, sous réserve du deuxième alinéa de l'article 190 et de l'article 218, tous les documents qu'il exige pour l'examen de la plainte ou la conduite d'une intervention — on ajoute "ou la conduite d'une intervention" — y compris...» Et on enlève «, malgré l'article 19,». Vous vous souvenez pourquoi? Parce qu'on a, avec le nouvel article 19, concentré là tous les éléments où il est possible de permettre la transmission de renseignements, notamment celui-là. «...y compris l'accès [à la commission] 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.»

Juste pour qu'on se rappelle, peut-être que ce sera utile, pourquoi on fait ça souvent, supprimer «, malgré l'article 19,», c'est que le premier article 19 était très général puis ne rassemblait pas sous un même toit toutes les circonstances où il était explicitement permis de transmettre des renseignements sans consentement. On les a rassemblées, elles étaient éparées dans la loi, dans l'article 19, de sorte que maintenant il n'est plus nécessaire de faire référence à cet article.

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

M. Charbonneau: L'amendement est adopté.

La Présidente (Mme James): Est-ce que l'article 30, tel qu'amendé, est adopté?

M. Charbonneau: Adopté. Le son de la présidence a changé, M. le Président, le visage aussi. C'est...

La Présidente (Mme James): Parfait.

M. Charbonneau: On s'en réjouit.

M. Couillard: Mais, nous, nous ne commentons pas l'aspect qualitatif de la situation.

M. Charbonneau: Non, M. le Président. Nous constatons tout simplement.

La Présidente (Mme James): Merci beaucoup, M. le ministre. Là, on m'indique qu'il y a des nouveaux articles?

M. Charbonneau: Nous présumons que la qualité sera au moins égale.

M. Couillard: Ne nous engageons pas sur un terrain qui pourrait s'avérer...

La Présidente (Mme James): Oui, effectivement. Alors, M. le ministre.

M. Couillard: Oui. Article?

La Présidente (Mme James): Article 31.

M. Couillard: Article 31. L'article 31 abrogeait l'article 71, parce qu'il permettait au commissaire régional

de saisir le conseil d'administration de l'agence de ses recommandations dans certaines situations. Et, comme on l'a modifié de façon à ce que les recommandations soient nécessairement transmises au conseil d'administration, cet article n'est plus nécessaire et serait même redondant.

M. Charbonneau: Je suis d'accord avec cette constatation.

M. Couillard: Donc, nous sommes ici dans une mouvance qui est rare dans nos travaux, dans cet énorme projet de loi, où nous simplifions le texte législatif en abrogeant un article. Soulignons l'occasion parce qu'elle ne se présente pas souvent.

M. Charbonneau: Ça ne se présente pas souvent. En général, quand on a fini une saison parlementaire, on a juste ajouté à la pile. On en a rarement retranché.

M. Couillard: Mais on se rattrape en ajoutant maintenant, par amendement, 31.1 et 31.2.

La Présidente (Mme James): Il faudrait...

M. Charbonneau: Ce qui annule totalement nos commentaires d'il y a quelques instants.

M. Couillard: Non, pas totalement, parce que...

La Présidente (Mme James): Un instant! Il faudrait disposer de...

M. Couillard: O.K. Excusez.

La Présidente (Mme James): ...de l'article 31 avant. Est-ce que l'article 31 est adopté tel qu'abrogé?

M. Charbonneau: Oui, madame.

La Présidente (Mme James): Est adopté. L'article 31.1. M. le ministre.

M. Couillard: L'article 31.1 fait référence à l'article 76.2 de la loi. Il ne s'agit que de faire des modifications de concordance en faisant suivre le mot «plainte» par «ou de la conduite d'une intervention», et bien sûr en rappelant qu'il s'agit maintenant du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Et également à l'article 76.5, on ajoute «dossier d'intervention». Je vais vous lire l'article 76.5 de la loi, si vous voulez, là:

«Aucun élément de contenu du dossier de plainte d'un usager ou d'un dossier d'intervention, y compris les conclusions [etc.], ne peut constituer une déclaration», etc. Donc, il s'agit de...

M. Charbonneau: De concordance, par rapport à ce qu'on a décidé.

M. Couillard: ...de concordance. Voilà.

M. Charbonneau: C'est ça.

La Présidente (Mme James): O.K. Alors, l'article 31.2 maintenant.

M. Charbonneau: Bien, on vient de le faire, là. On a fait les deux.

M. Couillard: On l'a fait en même temps parce qu'il était dans le même amendement.

La Présidente (Mme James): Oh, pardon! Ah, mais... Alors, est-ce que l'amendement est adopté?

M. Couillard: Adopté.

M. Charbonneau: Oui, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme James): Et est-ce que les articles 31.1 et 31.2 sont adoptés, tels qu'amendés... tels que présentés?

M. Couillard: Adopté.

M. Charbonneau: Oui.

La Présidente (Mme James): Adopté. L'article 32.

M. Couillard: Article 32. On fera les modifications d'amendements à mesure.

(Consultation)

M. Couillard: Je vais l'expliquer après. Il s'agit d'amendements qui... Le texte du projet de loi venait d'abord de représentations puis ensuite, tout de suite, à la commission parlementaire, l'amendement est introduit. Je l'expliquerai à mesure, pourquoi c'est comme ça.

«Le ministre doit, après consultation de l'agence, confier à un organisme communautaire de la région le mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui y résident et qui désirent porter plainte auprès d'un établissement de cette région, de l'agence ou du Protecteur des usagers ou dont la plainte a été acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement et est régie par les dispositions de l'article 58.»

● (10 h 40) ●

Deuxième alinéa. Juste m'assurer que je suis... Et c'est là que l'explication de la commission parlementaire introduit... On avait introduit dans le projet de loi l'alinéa suivant: «Le ministre peut de plus, après consultation de l'agence, confier un tel mandat à un organisme communautaire de la région qui exerce des activités de promotion et de défense des droits dans le domaine de la santé mentale pour les usagers à qui il offre des services.»

Voici l'explication. C'est que, dans le projet de loi initial, on avait prévu que bien sûr il existe déjà des organismes d'accompagnement aux plaintes, là, dont l'abrégié m'échappe, là, les...

Une voix: Les CAAP.

M. Couillard: Les CAAP, les comités d'assistance... d'aide et d'accompagnement pour les plaintes. Il y en a dans chaque région. Et, suite à certaines représentations, on avait pensé qu'il était utile de donner également la possibilité à un organisme de défense des droits pour

la santé mentale spécifiquement d'agir comme organisme d'accompagnement pour les plaintes. Or, ce qui est ressorti de la commission parlementaire, c'est qu'il s'agit de deux mandats qui pourraient être mutuellement nuisibles l'un à l'autre. C'est-à-dire que ce qu'on nous a dit, c'est que les organismes de défense des droits en santé mentale sont déjà passablement occupés à remplir cette fonction, et, si en plus on leur donne le mandat d'accompagnement de plaintes, on risque de les faire et de les voir être obligés de délaissier une partie de leurs activités de défense de droits pour se consacrer à cette nouvelle mission, et qu'il n'y avait pas de raison de ne pas charger les CAAP de tout l'ensemble de l'accompagnement, y compris les plaintes en santé mentale. C'est la raison pour laquelle l'amendement introduit supprime ce nouvel aliéna que le projet de loi introduisait. Et, dans le reste de l'article, bien c'est des changements tout simplement de concordance grammaticale: «agence» pour «régie», etc.

M. Charbonneau: Là, il faut se rappeler que...

M. Couillard: Un autre point que je dois souligner, qui est une demande importante du comité sur l'examen des plaintes... Et regardez au premier alinéa, on ne donnait pas initialement le mandat d'accompagnement pour des plaintes de type médical. C'est-à-dire que les CAAP ne pouvaient intervenir lorsqu'un usager faisait une plainte au niveau des professionnels, des médecins, avec le schéma que vous connaissez d'acheminement de la plainte. Ce qui est assez curieux, hein? Rétrospectivement, on se demande pourquoi on les excluait d'un rôle dans ce domaine-là. Alors, le groupe d'examen sur le traitement des plaintes nous a demandé et suggéré fortement de leur donner également la possibilité d'accompagner les usagers lorsqu'ils font une plainte au niveau du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens. C'était, je pense... Je ne peux pas...

M. Charbonneau: ...la plainte, à ce moment-là... et va vers les ordres professionnels.

M. Couillard: Bien, c'est-à-dire, non, dans le... Vous vous souvenez des deux branches de traitement des plaintes: branche vers les médecins, qui commence par le médecin examinateur puis le comité de révision; branche non médicale — si vous me passez l'expression — qui fonctionne avec le commissaire local, avec les autres? Bon. Alors, la structure initiale ne permettait aux CAAP que d'intervenir dans la branche non médicale des plaintes.

M. Charbonneau: Ah, d'accord.

M. Couillard: Pour une raison qui m'échappe un peu, je dois dire honnêtement, là. Et on nous a dit: Écoutez, c'est un oubli ou une erreur. Vous devriez la corriger et permettre aux comités d'aide et d'accompagnement d'aider et d'accompagner l'usager dans toutes les plaintes qu'il ou qu'elle formule, même s'il s'agit d'une plainte envers un médecin de l'établissement. Ça me semble une demande, là, qui était certes très justifiée.

M. Charbonneau: Là, je voudrais juste comprendre une chose, là. Dans cette discussion-là, on

parle à la fois des plaintes au niveau des établissements et au niveau de l'agence?

M. Couillard: Oui.

M. Charbonneau: O.K. Parce que, tantôt, on était au niveau de l'agence, là, hein?

M. Couillard: Oui, on a changé de section, ici, là.

M. Charbonneau: C'est parce qu'on ne s'en est pas tellement rendu compte, hein?

M. Couillard: Oui. J'aurais dû vous le signaler. Je m'excuse. Ce n'est pas volontaire de ma part.

M. Charbonneau: ...

M. Couillard: À la section V, Assistance par un organisme communautaire.

M. Charbonneau: Quelle page? Quel article, M. le ministre?

M. Couillard: 76.6.

Alors, une précision très utile, M. le... Est-ce que vous êtes rendu aux articles que vous cherchiez? Je ne voudrais pas briser votre concentration, là.

M. Charbonneau: Bien, vous avez parlé de...

M. Couillard: 76.6, c'est la section V de la loi, Assistance par un organisme communautaire.

M. Charbonneau: Oui, c'est ça, O.K.

M. Couillard: Et je vais corriger un peu l'information que j'ai donnée quant à l'introduction du premier alinéa. Effectivement, déjà, les CAAP pouvaient introduire... au niveau comité... du médecin examinateur ou du comité de révision. Cependant, lorsque la plainte arrivait à l'échelon du comité disciplinaire ou du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, les CAAP n'étaient pas acceptés. Et là on leur donne la possibilité de continuer leur intervention jusqu'au niveau du conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, incluant le comité disciplinaire qui est créé par ce conseil.

M. Charbonneau: D'une certaine façon, ces organismes-là jouent un peu une espèce de rôle d'avocats de la défense, là.

M. Couillard: Oui. Cependant, il faut être prudent parce qu'on a parfois ce problème-là...

M. Charbonneau: Une analogie, mais je veux dire, disons...

M. Couillard: Mais l'analogie est dangereuse jusqu'à un certain point, puis on la vit actuellement, sur le terrain, dans certaines régions.

Quand un usager veut avoir un recours légal, il y a des tribunaux, et donc on a une procédure légale qui est connue, accessible, etc. Lorsqu'on arrive dans un processus

de plainte, on n'est pas dans un processus judiciaire. Il faut faire bien attention, pour les organismes d'accompagnement de plaintes, qu'ils ne confondent pas leur rôle avec celui d'un organisme d'accompagnement judiciaire. Il y a d'autres organismes pour ça puis il y a d'autres recours. Parce qu'on assiste parfois à un glissement, pas dans toutes les régions, dans la très petite minorité des régions, où les interventions du CAAP deviennent de plus en plus des interventions de style légaliste ou judiciaire, ce qui n'est pas leur rôle. Leur rôle est de favoriser l'exercice des droits de la personne et son cheminement et l'éclairer quant au cheminement de sa plainte. Bien sûr, ils peuvent appuyer ses arguments de plusieurs façons, s'ils le jugent nécessaire, là. Parce qu'on veut que...

M. Charbonneau: C'est dans ce sens-là que je vous disais qu'il y a une espèce d'avocat de la défense, c'est-à-dire qu'il y a un travail de représentation, si on veut, ou d'assistance.

M. Couillard: Oui. Mais je voulais être certain que le terme «avocat de la défense», ce ne sera pas compris par les CAAP qui liraient les transcripts comme étant un message du gouvernement qui dit qu'on veut qu'ils fonctionnent comme des professionnels juridiques, là. Ce n'est pas le cas, là.

M. Charbonneau: Non, non, non. Je comprends.

M. Couillard: Alors, voilà.

M. Charbonneau: Quand on parle des CAAP, là, on parle des comités...

M. Couillard: D'aide et d'accompagnement.

M. Charbonneau: D'aide et d'accompagnement.

M. Couillard: D'assistance ou d'aide, je ne le sais pas, là, et d'accompagnement aux plaintes. Des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.

M. Charbonneau: C'est ça. Il y a les centres d'assistance...

M. Couillard: C-A-A-P.

M. Charbonneau: O.K. Il y a les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes et il y a en plus les organismes communautaires qui soutiennent les plaignants dans leur processus. Est-ce que je comprends...

M. Couillard: Non.

M. Charbonneau: Non.

M. Couillard: Les organismes qui soutiennent les plaignants dans leur processus, ce sont les CAAP.

M. Charbonneau: Mais, quand on parle ici de: «peut [...] confier à un organisme communautaire»...

M. Couillard: C'est une autre chose, ça. Je vais réexpliquer. C'est que, dans le projet de loi, suite aux

réunions du groupe de travail, on nous suggérait de permettre qu'un autre organisme que les CAAP puisse agir comme support de processus dans le domaine spécifique de la santé mentale, par exemple les organismes de défense de droits en santé mentale. Alors, ce que j'indique, c'est qu'en commission parlementaire l'argument qui a été présenté est le suivant: il s'agit d'organismes qui ont déjà un rôle extrêmement lourd et important pour la défense des droits des personnes avec des problèmes de santé mentale. On a dit au gouvernement: Si vous ajoutez à ça un mandat d'accompagnement de plaintes, le risque, c'est de voir la mission d'accompagnement de droits se voir diluer et, nous, comme groupes communautaires, être obligés de prendre certaines de nos ressources, de les retirer de la mission de défense de droits pour les transférer vers la mission de l'accompagnement.

Alors, la suggestion nous a été plutôt de dire: Écoutez, confirmez le rôle des CAAP, soutenez-les mieux, et, à ce moment-là, ils peuvent très bien faire le travail d'accompagnement, y compris dans le domaine de la santé mentale, ce qui était déjà le cas d'ailleurs, hein? Ça ne change rien, ça laisse la situation comme elle était. Mais ça montre que les plus belles... les meilleures intentions parfois peuvent avoir des effets, là, pervers.

M. Charbonneau: ...mieux, comme nouveau responsable du dossier pour l'opposition officielle, mais en même temps ça permet aux citoyens aussi d'avoir une meilleure compréhension. Parce qu'on est à la section de la loi actuelle qui parle d'assistance par un organisme communautaire. Autrement dit, les gens peuvent être assistés par des organismes communautaires puis en plus par des centres. Ou c'est la même affaire?

M. Couillard: Si vous avez la loi, rapportez-vous à 334.

M. Charbonneau: 334? De la loi?

M. Couillard: Oui, de la loi. Ça définit ce qu'on entend par «organisme communautaire».

M. Charbonneau: Attendez un peu. 334. O.K. Les organismes communautaires.

M. Couillard: Alors, c'est la loi actuelle, là.

M. Charbonneau: Oui, oui.

M. Couillard: Il faut d'abord qu'ils répondent à cette définition-là.

M. Charbonneau: Alors: «...on entend par "organisme communautaire" une personne morale constituée en vertu d'une loi du Québec à des fins non lucratives dont les affaires sont administrées par un conseil d'administration composé majoritairement d'utilisateurs des services de l'organisme ou de membres de la communauté qu'il dessert et dont les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux.»

M. Couillard: Donc ça, c'est la définition légale. Alors, quand on parle «un organisme communautaire de la région», il faut qu'on satisfasse à ça.

M. Charbonneau: Cet... Oui, c'est ça.

M. Couillard: Et en pratique, sur le terrain, dans chaque région, l'organisme communautaire qui a la mission d'accompagnement et d'assistance aux plaintes ou d'aide au cheminement, si vous voulez, dans le processus, c'est ce qu'on appelle le CAAP dans le langage du réseau.

M. Charbonneau: O.K. Bon. C'est ça, là. O.K.

M. Couillard: Qui est un organisme communautaire.

M. Charbonneau: O.K. Là, je comprends. Ça veut dire qu'il n'y a pas un centre puis des organismes communautaires. Il y a un organisme communautaire qui est considéré comme ayant ce mandat-là d'accompagnement.

M. Couillard: C'est certain qu'on n'en prendra pas quatre, cinq concurrents, là, tu sais.

M. Charbonneau: O.K. C'est ça, ce qui est important aussi pour les citoyens. Autrement dit, dans chaque région, là, il n'y a pas cinq organismes qui font cette job-là; il y en a un qui est désigné ou qui est reconnu pour assumer cette mission-là.

M. Couillard: Qui est reconnu puis qui s'appelle un CAAP. Maintenant, il y a des petits conflits à l'intérieur de l'association qui les regroupe. Il y en a qui se sentent plus ou moins...

M. Charbonneau: C'est ça. mais c'est comme...

M. Couillard: Mais ça, c'est comme dans toute organisation.

● (10 h 50) ●

M. Charbonneau: Cet organisme, qui a déjà un nom, en a, pour les fins de la loi, un deuxième en rapport avec cette mission spécifique qui lui est donnée par la loi.

M. Couillard: C'est-à-dire qu'on ne le nomme pas comme ça, là. Il faut qu'il soit un organisme communautaire. Alors, voici, on assiste à la naissance d'un organisme communautaire régional qui se baptise CAAP des Laurentides par exemple, et voici que l'agence lui donne le mandat d'agir: il doit confier à un organisme communautaire... Alors, théoriquement, il aurait le choix entre une myriade d'organismes communautaires qui pourraient se réclamer de ce mandat-là, mais en pratique, sur le terrain, dans chaque région...

M. Charbonneau: Il s'est constitué un organisme.

M. Couillard: ...il y a un organisme communautaire, il s'est constitué un organisme qui s'est appelé un CAAP, à qui la régie — avant; l'agence maintenant — donne le mandat.

M. Charbonneau: Donc, en général, ce n'est pas un organisme existant, c'est qu'on en a créé un spécifiquement pour cette mission.

M. Couillard: Oui. Bien, il y a quelque temps, là, quand le processus d'examen des plaintes a été traité.

M. Charbonneau: Oui, oui, c'est ça. Ça fait déjà... C'est ça, ça fait déjà... Incidemment, ça remonte à quand, ça?

M. Couillard: Dernière modification du traitement des plaintes, c'était la loi 28? 2001?

Une voix: 2001.

M. Couillard: 2001.

M. Charbonneau: Mais avant la loi, avant 2001? Juste en rétrospective.

M. Couillard: Il y a eu plusieurs modifications, hein, de cette...

(Consultation)

M. Couillard: Oui, mais avant la disposition législative initiale du traitement des plaintes, ça datait de quand? Du début de la loi santé et services sociaux des années quatre-vingt-dix? 1971? Elle n'avait pas été retouchée entre...

Une voix: 1998.

M. Couillard: O.K., 1971, 1998...

Une voix: 2001.

M. Couillard: 2001, 2005. Il y a un rythme, ça montre que le système a besoin d'ajustements constants, là, tu sais.

M. Charbonneau: Ça veut dire... C'est ça puis ça démontre que d'un parti à l'autre...

M. Couillard: Oui, oui, c'est un autre élément de continuité.

M. Charbonneau: ...je veux dire, tu sais, ça a commencé par être vous autres, nous autres, puis ça revient à vous autres, alors... Il y a une bonification...

M. Couillard: On souhaite que ça reste à nous autres pour un bon bout de temps, là, mais ça, c'est une autre question.

M. Charbonneau: Oui, mais ça, c'est une autre affaire. On verra.

La Présidente (Mme James): Mme la députée de Champlain.

M. Charbonneau: Si la tendance se maintient, vous allez avoir des problèmes. Mais là on n'embarquera pas sur cette discussion-là.

M. Couillard: Ah, méfiez-vous. Comme disait Nietzsche: Méfiez-vous de la certitude. Rien ne m'effraie plus que la certitude.

M. Charbonneau: Oui, j'ai toujours un principe, c'est: je préfère surestimer l'adversaire que le sous-estimer.

M. Couillard: Voilà. Voilà.

La Présidente (Mme James): Mme la députée de Champlain.

Mme Champagne (Champlain): Oui. Question d'éclaircissement. Un exemple très concret. Chez nous, dans la région de Trois-Rivières, le Grand Trois-Rivières, on a un organisme de défense des droits en santé mentale qu'on connaît tous très bien. Ça pourrait se faire tout à fait que cet organisme-là ait été reconnu par l'agence, et même la régie dans le temps, comme étant un CAAP?

M. Couillard: Non, ce n'est pas arrivé.

Mme Champagne (Champlain): Ce n'est pas arrivé, mais ça va arriver?

M. Couillard: Non, ça n'arrive plus.

M. Charbonneau: Ça n'arrivera pas, là.

M. Couillard: Alors, je recommence. C'est que...

Mme Champagne (Champlain): Ça n'arrivera plus. Bien, c'est ça que je ne saisis pas. Est-ce que j'arrive en retard aussi, là?

M. Couillard: Je vais recommencer l'explication, ça me fait plaisir, parce que c'est un point important.

Mme Champagne (Champlain): Oui. O.K. Bien éclaircir ça, qu'on comprenne tous.

M. Couillard: Alors, quand il y a eu le groupe d'examen du processus d'examen des plaintes, une recommandation qui a été faite au gouvernement, c'est de dire: Vous allez permettre à l'agence, en plus du CAAP, de donner pour la santé mentale le mandat à un groupe de défense des droits en santé mentale d'agir également comme accompagnant ou assistant du cheminement d'examen de la plainte.

M. Charbonneau: Un CAAP pour la santé mentale.

M. Couillard: Oui. Il faut faire... un organisme qui agit comme, bon. Donc, une fois ceci fait, il aurait fallu dire que... Parce que, regardez le premier alinéa, on disait que «le ministre doit, après consultation de l'agence, confier à un organisme [...] le mandat» en question, et on introduisait un deuxième alinéa, suite au groupe de travail, qui disait: On «peut de plus, après consultation[...], confier un tel mandat...» «De plus». Ça fait qu'on a fait un CAAP, mais en plus, si on veut, on peut confier à un organisme de défense des droits le même mandat en santé mentale.

Alors, commission parlementaire, dépôt, etc., discussions, les gens disent: Un instant! C'est une belle intention, mais vous risquez de créer des effets pervers qui sont les suivants: Nous sommes un organisme de

défense des droits en santé mentale avec un rôle très important, d'ailleurs mieux soutenu au cours des dernières années financièrement. Puis, en santé mentale, on sait à quel point la défense des droits des gens qui sont très vulnérables est lourde, là, en termes d'activités. Et on dit: Si vous nous confiez en plus un mandat d'accompagnement des plaintes, il y a d'abord deux activités qui ne sont pas nécessairement corollaires ou complémentaires, d'une part; d'autre part, vous allez nous forcer à diluer nos actions dans la défense des droits et même de transférer certaines de nos ressources actuellement affectées à la défense des droits vers l'accompagnement des plaintes. Mauvaise idée, gouvernement. Alors, c'est ce qu'ils nous ont dit.

Puis, après écoute en commission, moi, j'ai conclu qu'effectivement ce n'était pas souhaitable. Parce que, si on arrive comme résultat final à avoir une complexité plus grande de l'accompagnement d'une part et une dilution de la mission d'accompagnement des droits pour les personnes en santé mentale, on aurait un résultat global qui à mon avis est négatif, là. Alors, c'est pour ça qu'on retire cet alinéa-là.

Mme Champagne (Champlain): O.K., parfait.

La Présidente (Mme James): Est-ce qu'on est prêts à disposer de l'amendement?

M. Charbonneau: Bien, là, mieux maintenant. Je crois qu'on a pris peut-être un peu de temps, mais c'est pas mal plus clair pour nous puis pour les citoyens aussi qui...

M. Couillard: ...historique, parce qu'il y a toujours, puis on le souligne souvent ensemble dans nos travaux... toujours remettre les changements législatifs qu'on fait dans le contexte historique de l'évolution de cette disposition législative à travers les années. Alors, ce qu'on nous explique, c'est qu'en 1992, lors de certaines modifications, on créait un mécanisme d'examen à trois niveaux: on commençait par... au niveau local; si ça ne marchait, on allait au niveau régional; puis si ça ne marchait pas, on allait au niveau du Protecteur des usagers, qui s'appelait autrement: commissaire aux plaintes.

La modification suivante a transformé le niveau à trois niveaux en niveau en deux niveaux, donc simplifié, où le niveau régional n'est plus en appel du niveau local mais est lui-même concentré sur certaines fonctions spécifiques. Et l'appel du niveau local se trouve directement au niveau de ce qu'on a créé alors, qui s'appelle le Protecteur des usagers que maintenant, vous allez voir, nous avons déjà, je pense, transféré sous le giron du Protecteur des citoyens, organisme dépendant de l'Assemblée nationale.

Alors, on voit l'évolution du mécanisme de traitement des plaintes. C'est assez cohérent, hein, la progression qui s'est faite vers une simplification de la procédure d'une part, puis d'une indépendance plus grande des personnes qui interviennent dans le traitement des plaintes, donc: exclusivité des fonctions des commissaires, et détachement du Protecteur des usagers du gouvernement, et rattachement à l'Assemblée nationale.

M. Charbonneau: Et là, si je continue, le citoyen, il peut faire des plaintes au niveau de son instance locale ou de l'agence, et dans...

M. Couillard: Dépendant de ce sur quoi, la nature.

M. Charbonneau: Dépendant, c'est ça. Et, dans les deux cas, s'il y a une problématique d'appel quelconque, ça monte au niveau national, au Protecteur du citoyen, c'est-à-dire son... celui qui... le Protecteur... Comment on l'appelle, là, encore?

M. Couillard: ...usagers.

M. Charbonneau: Le Protecteur des usagers, qui est en fait un adjoint du Protecteur du citoyen. En fait, on pourrait simplifier en disant: le Protecteur du citoyen qui a un mandat élargi, là.

M. Couillard: Voilà. C'est ça. C'est intéressant. Et, si je me permets un autre raccord, dans notre projet de loi qui est maintenant adopté sur le Commissaire à la santé et au bien-être, qui a fait l'objet de discussions très serrées ici quant à son statut, l'intention initiale, telle que manifestée dans notre programme électoral, disait qu'on allait inclure dans le mandat du Commissaire le traitement des plaintes, en plus de l'évaluation de la qualité du système de santé, et que cette fonction allait être rattachée à l'Assemblée nationale.

En cours de réflexion quant à l'élaboration de cette législation-là, il nous est apparu peu souhaitable de maintenir la relation individuelle du citoyen avec le système de santé, avec le Commissaire, et de limiter à celui-ci ou à celle-ci un mandat plus systémique d'appréciation du réseau. Mais, en faisant ça, on a alors pris la version «traitement des plaintes» et on l'a rattachée à l'Assemblée nationale par le Protecteur du citoyen. Donc, il y a un autre élément d'évolution de pensée, là, qu'il est intéressant de signaler.

M. Charbonneau: Bon, je sais qu'à l'époque on a eu des divergences d'opinions, là, mais...

M. Couillard: Bien, évidemment, l'opposition demandait que l'ensemble des fonctions du Commissaire soient rattachées à l'Assemblée nationale. Le résultat final, une fois qu'on a tout fait ça, là, c'est que le Commissaire à la santé et au bien-être est en cours d'ailleurs de son processus de nomination avec la participation des députés de l'Assemblée nationale et de personnes du réseau qui vont donner une liste de personnes aptes dans laquelle le gouvernement est obligé de choisir, mais qui a une fonction systémique d'évaluation du système de santé.

M. Charbonneau: Du système, et donc, d'une certaine façon, de la qualité, là, de...

M. Couillard: Dans son ensemble, sur le plan de l'accessibilité aux services, etc. Mais la version de la relation qui peut être conflictuelle, à l'occasion, entre le citoyen et le système de santé, par plaintes...

M. Charbonneau: Reliées à des droits, là.

M. Couillard: ...au niveau des droits des personnes, elle est confirmée dans le processus d'examen

des plaintes, mais le niveau ultime de traitement qu'est le Protecteur des usagers devient détaché de l'exécutif et devient rattaché au pouvoir législatif de l'Assemblée nationale.

Alors, bien sûr, on peut se satisfaire à moitié, verre à moitié plein, à moitié vide, mais en termes de résultat final, ça m'apparaît un résultat qui est souhaitable et cohérent, là, quand même.

M. Charbonneau: Au-delà des divergences qu'on a pu avoir, on ne fera pas une guerre de religion.

M. Couillard: C'est ça. C'est ça. Oui.

M. Charbonneau: On ne fera pas la guerre de Cent Ans sur ça.

M. Couillard: Non.

La Présidente (Mme James): Parfait.

M. Couillard: Elle a été longue, la guerre de Cent Ans.

M. Charbonneau: Oui, oui, je sais ça.

La Présidente (Mme James): Oui, oui. Est-ce que l'amendement à l'article 32 est adopté?

M. Couillard: Adopté.

La Présidente (Mme James): Est-ce que l'article 32 est adopté?

M. Charbonneau: Oui, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme James): L'article 33.

M. Couillard: Article 33. Il n'y a pas d'amendement à l'article 33: «Un organisme communautaire mandaté en vertu de l'article 76.6 a pour fonctions, sur demande, d'assister l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement, d'une agence ou du Protecteur des usagers et de l'accompagner pendant la durée du recours, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens d'un établissement — même chose que tantôt. Il informe l'utilisateur sur le fonctionnement du régime de plaintes, l'aide à clarifier l'objet de la plainte, la rédige au besoin, l'assiste et l'accompagne, sur demande, à chaque étape du recours, facilite la conciliation avec toute instance concernée et contribue, par le soutien qu'il assure, à la satisfaction de l'utilisateur ainsi qu'au respect de ses droits.» Voilà.

M. Charbonneau: Ça va, ça.

La Présidente (Mme James): Ça va?

M. Charbonneau: Oui.

La Présidente (Mme James): Alors, l'article 33 est adopté?

M. Charbonneau: Oui.

La Présidente (Mme James): L'article 34.

M. Couillard: Avant ça, Mme la Présidente...

La Présidente (Mme James): Ah, avant ça, l'article...

M. Couillard: ...on a l'introduction de 33.1 et 33.2.

La Présidente (Mme James): D'un amendement. Allez-y.

M. Charbonneau: Est-ce qu'on pourrait faire une pause santé de quelques instants, là, Mme la Présidente, si...

M. Couillard: Oui.

La Présidente (Mme James): Ça va?

M. Couillard: Oui.

La Présidente (Mme James): Alors, je suspends les travaux de la commission pour quelques instants.

(Suspension de la séance à 11 heures)

(Reprise à 11 h 5)

La Présidente (Mme James): Alors, la Commission des affaires sociales reprend ses travaux. Nous étions rendus à la présentation de l'amendement des articles 33.1 et 33.2. M. le ministre, la parole est à vous.

M. Couillard: Oui. Merci, Mme la Présidente. Donc, 33.1 et 33.2 s'occupent de l'article 76.8 et 76.9 de la loi, Dossier de plainte d'un usager, section VI de la loi actuelle, la loi santé et services sociaux. Donc, on pourrait se rapporter aux articles en question, je pense que c'est la façon la plus... de la loi actuelle, 76.8 et 76.9, parce qu'il y a là quelque chose de très important ici, à 33.1.

M. Charbonneau: Là, on est dans la section Dossier de plainte...

M. Couillard: Dossier de plainte d'un usager.

M. Charbonneau: ...de plainte d'un usager.

M. Couillard: O.K.?

M. Charbonneau: Oui.

M. Couillard: Alors, 76.8, qui est là, vous voyez, il y avait trois alinéas. Les deux premiers restent inchangés: «Le contenu du dossier de plainte d'un usager est déterminé par règlement pris en vertu du paragraphe 23° de l'article 505.

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

Mais là on fait le changement suivant, qui est un changement important:

«Toutefois, les conclusions motivées et, le cas échéant, les recommandations formulées par un médecin examinateur en application de l'article 47 ou l'avis formulé par un comité de révision en application de l'article 52 doivent être versés au dossier du professionnel visé par la plainte.»

Pourquoi? Alors, ici, il y a des approches différentes, selon que vous parlez à certains groupes de médecins ou d'autres. La suggestion vient essentiellement d'une association de médecins, qui s'appelle l'Association des CMDP — je ne sais pas si le député de Borduas a eu l'occasion de les rencontrer.

Une voix: ...avec des médecins, là.

M. Couillard: C'est une organisation très intéressante parce qu'elle garde la vie associative des CMDP, des conseils de médecins, dentistes et pharmaciens, et leur fait des activités de formation continue, dont j'ai moi-même profité quand j'étais directeur de département, sur la loi de santé et services sociaux: comment traiter une plainte, comment aborder la question disciplinaire dans un département, etc., le fonctionnement des instances dans l'hôpital.

Et un problème qu'on avait... Puis je peux le confirmer, ayant été moi-même président d'un comité du CMDP, qui s'appelle le comité des titres. Ce comité des titres, c'est le comité qui s'occupe des demandes de nomination ou de renouvellement des privilèges des médecins, où il était, à toutes fins pratiques, impossible de connaître, à l'examen du dossier professionnel, s'il y a des problèmes antérieurs, dans un autre établissement, reliés à la plainte.

Maintenant, si on disait que toute plainte doit être versée au dossier professionnel, ce serait injuste parce que, là, ce n'est pas parce qu'il y a eu une plainte que le professionnel est fautif ou fautive. Cependant, ce qu'on indique, c'est: Les conclusions motivées et les recommandations d'un médecin examinateur doivent figurer au dossier professionnel. Ce que ça veut dire, c'est que les membres du comité des titres d'un CMDP, lorsqu'ils feront face à une demande d'une nouvelle nomination d'un médecin qui, par exemple, transfère sa pratique d'un hôpital à un autre, ou des demandes de renouvellement, tiendront compte, dans leur décision, des informations contenues au dossier professionnel de l'usager, qu'ils peuvent obtenir de l'autre hôpital, mais qui, jusqu'à maintenant, n'incluait pas les conclusions motivées et les recommandations du médecin examinateur.

M. Charbonneau: Est-ce que ça, ça veut dire que, quand on parle des conclusions motivées... Bon, il y a une plainte. De deux choses l'une: elle est fondée ou pas fondée. Si elle est fondée, il va y avoir bon des conclusions ou une action quelconque qui va être portée. Il pourrait y avoir une plainte non fondée mais qui a été suffisamment grave pour que bon on prenne un X pour la fouiller, et puis là bien il y a les conclusions motivées qui concluent que bon la plainte était non fondée.

Quand on parle des conclusions motivées, là, est-ce qu'on parle des conclusions motivées si la plainte

est retenue ou même si la plainte n'a pas été retenue? Ce n'est pas clair, là.

M. Couillard: C'est les deux, là. Regardez: «...les conclusions motivées et, le cas échéant, les recommandations [d'un] médecin examinateur [...] ou l'avis [du] comité de révision...» Ça, c'est les deux niveaux de... Alors, c'est certain que...

M. Charbonneau: Bien, c'est parce que ce n'est pas clair si ça veut dire que tout ça, c'est quand une plainte est considérée comme fondée.

● (11 h 10) ●

M. Couillard: Bien, c'est ça. Puis je voulais confirmer ça parce que c'est important également, je pense, même dans l'intérêt des médecins. C'est que, s'il y a eu une plainte et qu'elle a été reconnue comme non fondée, la conclusion «plainte non fondée» va être au dossier professionnel, ce qui peut être très utile pour le professionnel concerné, au sujet duquel ou de laquelle peuvent parfois planer des rumeurs qu'il y a eu telle plainte pour telle épouvantable erreur, dans tel hôpital, puis on ne sait pas trop qu'est-ce qui est arrivé. D'avoir la clarification au dossier professionnel que la plainte a été effectivement examinée et a été jugée non fondée, ça peut être assez utile.

M. Charbonneau: Donc, conclusion, ça veut dire...

M. Couillard: Conclusion, ça peut être plainte retenue, plainte non retenue.

Une voix: ...ou non retenue.

M. Charbonneau: Mais conclusion, c'est que, dans chaque dossier, aussitôt qu'il y a une plainte, bon vous êtes médecin, dans votre vie professionnelle, vous avez eu, je ne sais pas, moi, huit plaintes, il y en a sept de non fondées, bon mais, je veux dire, on sait que vous avez eu huit plaintes, qu'il y en a sept de non fondées, puis on sait pourquoi elles étaient non fondées. Puis la huitième, elle était fondée, sans nécessairement que ce soit une faute grave, mais bon. Juste pour qu'on comprenne, c'est ça que ça veut dire.

M. Couillard: Et puis effectivement, puis également ce n'est pas chaque plainte qui fait l'objet d'une conclusion, c'est-à-dire que, souvent, ce qui se produit dans l'avis d'une plainte, là, en concret, sur le terrain, c'est qu'il y a des exercices de conciliation qui se produisent, où bon, finalement, la plainte est...

M. Charbonneau: Est retirée.

M. Couillard: ...est retirée ou modifiée, ou, par exemple, ce qui peut être utile...

M. Charbonneau: Mais O.K. Mais, dans ce cas-là, est-ce qu'on les... Elle n'apparaît pas au dossier?

M. Couillard: Non, il n'y a pas de conclusion. S'il n'y a pas de conclusion...

M. Charbonneau: Autrement dit, s'il n'y a pas de conclusion écrite, formelle, formelle parce que, quand

on parle de conclusion, tu sais, à la limite s'il y a une conciliation, c'est une forme de conclusion, sauf...

M. Couillard: Mais c'est conclusion du processus complet, là. Parce que, s'il y a eu conciliation, c'est en général que le problème finalement, souvent, c'est un problème de communication ou de fonctionnement interne plus qu'un problème, là, de...

M. Charbonneau: En réalité, ce qui arrive à tous les jours dans toutes les organisations.

M. Couillard: Oui, puis ce n'est pas nécessairement quelque chose qui doit être connu, lorsqu'on fait une demande de nomination.

M. Charbonneau: Non, non, non, je comprends, là.

M. Couillard: Maintenant, ce qui est intéressant également, c'est des «conclusions motivées et, le cas échéant, les recommandations formulées par un médecin examinateur». Supposons que le médecin examinateur a recommandé que le médecin suive telle, telle, telle activité de formation continue ou tel autre correctif, bien là, c'est utile de le savoir. On vous avait demandé de faire telles activités, est-ce qu'elles ont été faites? Pouvez-vous nous montrer que ça a été fait, etc.?

Et également l'avis du comité de révision, même chose. Parce que, s'il y a un autre palier, il faut que l'avis de révision soit là. Ça fait partie de ces choses qui sont délicates, mais qui cependant, pour le plein exercice des droits des gens, incluant le droit des professionnels, m'apparaît, là, tout à fait justifié.

M. Charbonneau: Moi, je...

Mme Champagne (Champlain): Est-ce que ça vient, cette recommandation-là, ce changement-là à l'article, de propositions faites par des gens qui sont venus vous rencontrer? C'était...

M. Couillard: En commission. L'Association des conseils des médecins, dentistes et pharmaciens.

Mme Champagne (Champlain): O.K.

M. Charbonneau: Eux-mêmes l'ont demandé.

Mme Champagne (Champlain): Eux-mêmes l'ont demandé.

M. Couillard: Eux-mêmes l'ont demandé. Vous le retrouverez dans leur mémoire. Et ils sont assez satisfaits, parce que historiquement ça a été toujours très difficile à... C'est une demande qui date de longtemps, là, mais qui n'est jamais...

M. Charbonneau: Il y avait de la résistance.

M. Couillard: Bien, c'est certain qu'il y a de la réticence, c'est normal. Les gens qui sont éventuellement les objets de plainte, par leurs autres types d'associations, bien évidemment ils disent: Nous, on ne souhaite pas

que ce soit dans le dossier professionnel, alors que maintenant ça va l'être.

M. Charbonneau: À la limite, on peut penser que le Collège des médecins n'était pas nécessairement très chaud à ça pendant longtemps.

M. Couillard: Je ne me souviens pas qu'ils se soient prononcés sur cette question spécifique. Ils ont également, eux, un mécanisme des plaintes et de déontologie, là, qui est différent. Puis de toute façon l'un n'empêche pas l'autre, là. Il n'y a rien qui empêche un citoyen, en même temps qu'il dépose une plainte au niveau d'un médecin examinateur ou d'un comité de révision, de déposer également une plainte au syndicat du Collège des médecins. Ce n'est pas des processus exclusifs, l'un et l'autre.

Mais je pense que là on... et c'était l'esprit de la recommandation de cette association, l'Association des CMDP, de permettre un travail plus éclairé des membres de comité, qui sont des comités exigeants, là, où il faut se prononcer sur des demandes de nomination, de renouvellement de privilèges. Et je pense que c'est de nature à également rassurer la population quant à la profondeur de l'examen de ces demandes-là fait par les établissements.

Mme Champagne (Champlain): Il me vient un exemple en tête. Si, admettons, un médecin, pour toutes sortes de raisons, il n'est pas facile d'accès ou pas facile d'approche, mais il est un très bon professionnel, mais il a plein de plaintes contre lui, contre son attitude, son comportement, même s'il n'est pas trouvé coupable profondément et qu'il en a sept, huit, neuf, 10 plaintes de même sorte, quand viendra le temps de lui faire une nomination, il va peut-être passer pour un fauteur de troubles, ça pourrait jouer un peu.

M. Couillard: Je ne penserais pas, non. Je ne pense pas. Compte tenu de mon expérience personnelle, ce n'est pas ce genre de chose là...

Mme Champagne (Champlain): Qui pourrait jouer.

M. Couillard: ...qu'on veut connaître quand on est responsable de l'examen des titres, c'est plutôt la nature des fautes ou des comportements qui sont plus...

Mme Champagne (Champlain): D'importance.

M. Couillard: ...graves en termes de conséquences, là, sur... Parce que les exemples sont nombreux dans toutes les professions, incluant la profession médicale, où quelqu'un peut être professionnellement très, très, très compétent, mais pas être le meilleur communicateur ou la meilleure personne.

M. Charbonneau: On connaît ça, même dans notre métier.

M. Couillard: Même dans le milieu politique.

Mme Champagne (Champlain): Mauvais caractère.

M. Couillard: Donc, je pense que... Puis encore une fois j'encourage le collègue député de Borduas à avoir des conversations avec cette association parce qu'ils ont des activités très intéressantes et une vision également du rôle des CMDP qui est très, très intéressante.

M. Charbonneau: En tout cas, moi, ça m'a satisfait, mais en même temps, je pense, ça nous a permis de voir que c'est les conclusions motivées, et ça, ça ne veut pas dire qu'automatiquement il y aura une trace de toutes les plaintes qui seront formulées.

La Présidente (Mme James): Alors, sommes-nous prêts à disposer de l'amendement?

M. Couillard: Un instant, il reste 33.2 également à faire, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme James): O.K. Allez-y.

M. Couillard: Alors, on va maintenant à 76.9. On remplace «régie régionale» par «agence». Après le mot «dossier», on dit «dossier de plainte». Et on insère après les mots «s'appliquent», «, compte tenu des adaptations nécessaires,». C'est assez mineur ça, des clarifications. Il s'agit d'éviter les interprétations non conformes à l'esprit de la loi. Mais il n'y a rien de substantiel qui est introduit là.

La Présidente (Mme James): Alors, allez-y.

M. Charbonneau: Ça va, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme James): Ça va, O.K. Alors, est-ce que l'amendement, tel que proposé, est adopté?

M. Charbonneau: Oui.

M. Couillard: O.K.

La Présidente (Mme James): Est-ce que les articles 33.1 et 33.2 sont adoptés?

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme James): L'article 34.

M. Couillard: Article 34. 76.10 de la loi: «Tout conseil d'administration d'un établissement doit transmettre à l'agence — plutôt qu'à la régie — une fois par année et chaque fois qu'elle le requiert, un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits.»
Voulez-vous que je répète?

M. Charbonneau: Oui, oui, s'il vous plaît.

Mme Champagne (Champlain): Oui, on avait eu une distraction masculine.

M. Couillard: Une distraction masculine?

M. Charbonneau: Les détails sont superflus. Faites attention...

Mme Champagne (Champlain): Ne partez pas de rumeur.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Charbonneau: Ce n'était pas à votre endroit.

M. Couillard: Non, non. 76.10.

La Présidente (Mme James): Pas à la mienne non plus, j'espère?

M. Charbonneau: Ce n'est pas dans cette confrérie.

M. Couillard: Je répète. Il s'agit d'un article déjà existant que nous venons préciser: «Tout conseil d'administration d'un établissement doit transmettre à l'agence — doit transmettre à l'agence — une fois par année et chaque fois qu'elle le requiert, un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes...» Avant, on disait «et l'amélioration de la qualité des services». On dit maintenant d'examen des plaintes «, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits».

Alors, il s'agit de concordance, compte tenu de ce qu'on a fait auparavant, mais il va falloir également qu'on puisse dire spécifiquement qu'est-ce qu'il en est de la satisfaction, comment a-t-on fait pour évaluer la satisfaction des usagers, et quels seront les résultats, ce qui me paraît, là, utile.

M. Charbonneau: C'est ça. C'est qu'il y a la qualité des... On se préoccupe de la qualité des services, mais la conséquence de la qualité des services, c'est qu'il faut valider si l'utilisateur...

M. Couillard: Ultimement.

M. Charbonneau: ...finalement, lui, considère que le service est de qualité puis qu'il est satisfait.

M. Couillard: Oui. Parce que, moi, je peux très bien dire: Les services sont d'excellente qualité, M. le Président, mais encore faut-il le démontrer.

M. Charbonneau: Je sais que vous faites ça souvent à l'Assemblée, puis... dire que les citoyens sont d'accord.

M. Couillard: Non, ce n'est pas exact. C'est que, si vous regardez le taux de satisfaction des services reçus dans le système de santé et de services sociaux: taux extrêmement élevé, même parmi les États, là, parmi les plus élevés...

M. Charbonneau: Ah oui! Puis c'était vrai...

M. Couillard: ...les plaintes ont lieu...

M. Charbonneau: Depuis des années, ça, c'est comme ça.

M. Couillard: ...ont lien plutôt avec l'accessibilité aux services, des questions de communication, des questions

d'organisation. C'est intéressant d'ailleurs de voir les motifs dans les différentes organisations. Quels sont les motifs de plainte les plus fréquents? Et ce n'est pas ce que les gens croient. C'est rarement, nécessairement, des questions de qualité de services, c'est plutôt d'autres éléments, incluant l'accessibilité mais pas juste l'accessibilité...

M. Charbonneau: Non, non, il y a d'autres choses.

M. Couillard: ...toutes sortes d'autres éléments qui font partie de la vie de l'établissement, et ça me paraît être utile... C'est un examen d'autoappréciation qui est renforcé, là.

M. Charbonneau: C'est bien.

La Présidente (Mme James): Est-ce que l'article 34 est adopté?

Des voix: Adopté.

M. Charbonneau: Oui, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme James): L'article 35.

M. Couillard: Article 35. Est-ce qu'il a des amendements à l'article 35? Oui, pardon. Je vais le... C'est des amendements mineurs, je vais les dire à mesure. Alors, qu'est-ce qu'il y a dans le rapport:

«Ce rapport comprend le bilan des activités du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services visé au paragraphe 9° du deuxième alinéa de l'article 33 et intègre le rapport du médecin examinateur visé à l'article 50 et, dans le cas de l'instance locale, celui du comité de révision visé à l'article 57.

«Il décrit les motifs des plaintes reçues et indique notamment pour chaque type de plaintes:

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

«2° les délais d'examen des plaintes — pas de changement là;

«3° les suites qui ont été données après leur examen — pas de changement non plus;

«4° le nombre de plaintes et les motifs des plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur des usagers — et également modification, ici, même chose, concordance;

«Il doit également faire état des mesures recommandées par le commissaire local aux plaintes et indiquer les mesures prises en vue d'améliorer la satisfaction des usagers et de favoriser le respect de leurs droits.» Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, bien sûr on a fait l'amendement de concordance. Et ensuite:

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

● (11 h 20) ●

Alors, ce n'est pas tout de dire qu'on a un problème dans les délais de traitement des plaintes, il

faut se donner également un objectif de résultat pour qu'au prochain rapport on puisse mesurer le progrès obtenu.

M. Charbonneau: Ça va, ça, madame...

La Présidente (Mme James): Ça va? Alors, dans un premier temps, est-ce que l'amendement à l'article 35 est adopté?

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme James): Est-ce que l'article 35 est adopté?

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme James): Tel qu'amendé, pardon? Oui. Alors, l'article 36.

M. Couillard: L'article 36: «Tout conseil d'administration d'une agence doit transmettre au ministre une fois par année un rapport faisant état de l'ensemble des rapports qu'il a reçus de chaque conseil d'administration d'un l'établissement.» Ce type de rapport, c'est les mêmes éléments, et à la fin on dit:

«Il doit de plus faire état des principales mesures recommandées par les commissaires locaux et par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services ainsi que des principales mesures prises par les établissements et par l'agence en vue d'améliorer la satisfaction de la clientèle de même que le respect de ses droits.»

Donc, c'est essentiellement la même logique qu'on suit depuis le début, là. La seule différence, c'est au premier alinéa, on disait auparavant: «Tout conseil d'administration d'une régie régionale doit transmettre au ministre une fois par année et chaque fois qu'il le requiert, un rapport faisant état de l'ensemble des rapports qu'il a reçus...» Maintenant, on retire «et chaque fois qu'il le requiert», — je veux être certain qu'on l'explique correctement, là. O.K. Et le ministre a déjà la possibilité de requérir un rapport lorsqu'il le juge opportun, pas opportun de prévoir également cette possibilité à l'article 76.12. Et il suffit, dans cet article-là, de se limiter à une transmission annuelle. Mais il y a un autre article, celui qui suit...

M. Charbonneau: On ne perd rien, là. C'est juste parce que c'était redondant.

M. Couillard: On ne perd rien. Ça évite une sorte de redondance, là. Je voulais m'en assurer, là, avant qu'on dispose...

M. Charbonneau: Oui, parce que...

Mme Champagne (Champlain): Oui, c'est marqué 76.13.

M. Couillard: C'est ça, c'est le prochain.

La Présidente (Mme James): L'amendement...

M. Couillard: O.K.

La Présidente (Mme James): Ça va?

M. Couillard: Ça va.

La Présidente (Mme James): O.K. M. le député de Borduas, ça va?

M. Charbonneau: Oui, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme James): O.K. Alors, est-ce que l'amendement à l'article 36 est adopté?

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme James): Est-ce que l'article 36 est adopté?

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme James): L'article 37.

M. Couillard: Article 37: «Tout conseil d'administration d'un établissement ou d'une agence doit transmettre au ministre, chaque fois qu'il le requiert, un rapport portant sur l'un ou l'autre des éléments d'information visés à l'article 76.11 ou 76.12 depuis le dernier rapport ainsi que sur toute question relative à l'application de la procédure d'examen des plaintes, y compris ses dispositions applicables à la plainte d'un usager qui concerne un médecin, dentiste ou pharmacien.» Et on ajoute:

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

Alors, tout ça est une conséquence du déplacement du Protecteur des usagers au Protecteur des citoyens. Il faut s'assurer que le ministre, qui est le bras exécutif, là, reçoive bien les rapports, donc il doit les recevoir, mais qu'en même temps il faut s'assurer que le Protecteur des usagers, qui demeure, rappelons-le, le dernier recours du système d'examen, soit également au courant de ces questions-là.

M. Charbonneau: Ce qu'on ajoute, parce qu'il y avait déjà une obligation de transmettre au Protecteur des usagers, c'est qu'il doit le transmettre aussi au ministre.

M. Couillard: Bien, c'est-à-dire qu'il faut maintenant le transmettre au ministre. Avant, le Protecteur des usagers était dans l'organisation du ministre, alors ce n'était pas nécessaire de l'ajouter...

M. Charbonneau: Oui. Alors là, il est indépendant. Là, je comprends.

M. Couillard: ...mais, maintenant qu'il est disloqué de l'organisation du ministère vers le Protecteur des citoyens, il faut s'assurer que quelqu'un au ministère reçoive ledit rapport quand même parce qu'il s'agit d'agir, hein? Alors, le ministre le reçoit, mais également le Protecteur des usagers.

M. Charbonneau: C'est bien ça.

M. Couillard: D'ailleurs, hier, on a déposé de ce type de rapports. D'ailleurs, à 38... Est-ce qu'on a adopté 37?

Le Président (M. Copeman): Alors, est-ce que l'article 37 est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. L'article 38.

M. Couillard: L'article 38 justement, on l'a fait hier:

«Le ministre dépose les rapports des agences, visés à l'article 76.12, à l'Assemblée nationale dans les 30 jours de leur réception ou, si elle ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise de ses travaux.»

Régulièrement, on dépose ces rapports ici, rapports qui sont en général, sauf erreur, corrigez-moi, M. le Président, déferés à la Commission des affaires sociales pour examen, pour étude, là.

M. Charbonneau: Et un ancien président de l'Assemblée nationale peut vous dire que le problème principal, c'est qu'on a, tout compte fait, un petit Parlement. Et la charge de travail des parlementaires et le peu de moyens qu'ils ont à leur disposition pour... Si au moins on avait une équipe de chercheurs beaucoup plus importante, tout ça, il y aurait du monde qui pourrait faire le premier travail de déblayage. Et là souvent, le problème, c'est que c'est bien des vœux pieux, là. On dépose à l'Assemblée une tonne de documentation, mais malheureusement les parlementaires n'ont même pas la capacité d'en prendre connaissance. Il y en a trop. Et on a 125 députés, il y en a plus qu'une vingtaine qui sont au Conseil des ministres, alors ça fait... Les gens ne réalisent pas, là.

Le Président (M. Copeman): M. le député, je ne veux pas vous contredire. Mais ce qui diffère un peu dans votre analyse, je dirais plutôt que ce n'est pas un manque de ressources techniques ou de recherche parce que ça, ça existe, bien c'est plutôt un manque de temps pour la commission.

M. Charbonneau: Oui, un manque de temps pour la commission.

Le Président (M. Copeman): Nous avons fait une séance de travail. Nous avons passé à travers tous nos mandats statutaires, tous nos mandats de l'Assemblée, et le fait que, selon les règles parlementaires que vous connaissez, en session, il y a un nombre maximal de commissions parlementaires qui peut siéger — trois, quand le salon bleu siège — nous cherchons actuellement une plage horaire ou des plages horaires pour effectivement procéder à l'étude de nos mandats statutaires.

M. Charbonneau: Vous avez raison. Mais ce que je voulais dire, c'est que malheureusement — ça, je l'ai dit souvent — c'est que le Parlement, même les commissions n'ont pas le budget pour avoir du personnel permanent qui pourrait leur permettre finalement de fournir à leurs membres, tu sais... la préparation de documentation qui ferait que... On a, un, ce que vous dites, le problème d'espace-temps puis, deuxièmement, une capacité limitée de personnel pour analyser la documentation.

Le Président (M. Copeman): En tout cas, moi, je souhaite qu'à l'intérieur de la réforme parlementaire on aborde cette question-là, parce que la Commission des affaires sociales est particulièrement touchée par cette problématique, étant donné le nombre d'études statutaires qu'en principe nous avons l'obligation de faire et la tendance pour le gouvernement de légiférer dans ce domaine, qui est une tendance lourde. Mme la députée de Champlain.

Mme Champagne (Champlain): Juste une petite question connexe, vu qu'on a eu une rencontre et qu'on en a un peu parlé, là, tout récemment: Est-ce qu'il existe, dans ces nombreux rapports qu'on reçoit quotidiennement — parce que c'est vrai c'est des briques, là — de façon naturelle, un petit résumé ou les grandes lignes qui sont ressorties ou si on se contente toujours, comme, moi, je le fais, d'aller voir souvent, à la fin, les conclusions et autres? Ça existe-tu systématiquement? Non. C'est une façon de nous aider.

Le Président (M. Copeman): Mais c'est une question que nous pouvons aborder, Mme la députée, en séance de travail...

Mme Champagne (Champlain): Tout à fait, tout à fait.

Le Président (M. Copeman): ...de demander, de façon assez systématique, à notre service d'étude documentaire de nous produire effectivement ces sommaires-là. Mais c'est quelque chose qu'on peut aborder en séance de travail, je crois. Ce serait tout à fait pertinent.

M. Charbonneau: Mais la connexion, c'est que faire travailler des fonctionnaires pour préparer des résumés, si on n'a même pas le temps d'en prendre connaissance...

Le Président (M. Copeman): Bien, il y a ça.

M. Charbonneau: ...puis de les utiliser, ça, c'est une autre affaire aussi.

Mme Champagne (Champlain): Il y a la nuit.

M. Charbonneau: C'est ça.

Le Président (M. Copeman): Oui, il y a ça. Mais nous avons une obligation statutaire...

M. Charbonneau: Ah, oui, oui.

Le Président (M. Copeman): ...de procéder à ces choses-là.

Mme Champagne (Champlain): Tout à fait.

Le Président (M. Copeman): Et la liste, si vous regardez le feuilleton, la liste de mandats statutaires de la Commission des affaires sociales rallonge.

M. Charbonneau: Et les citoyens en plus veulent que leur député soit dans leur circonscription.

Le Président (M. Copeman): Eh bien, est-ce que l'article 38 est adopté?

Des voix: Adopté.

Prestation des services de santé et des services sociaux

Les établissements

Fonctions (suite)

Le Président (M. Copeman): Adopté. Merci. Alors, l'article 48.

M. Couillard: Oui, merci, M. le Président. L'article 48 introduit les articles 108.1, 108.2 et 108.3. Et il y a un petit amendement à 108.3, on y arrivera en temps et lieu. Il s'agit de nouveaux droits...

Le Président (M. Copeman): C'est ça. Cet article avait été...

M. Couillard: ...108.1, ça.

Le Président (M. Copeman): 108.1, 108.3.

M. Couillard: 108.1, 108.2 ont été adoptés en tant que bloc de la formation. On parle de télé-santé. On les a déjà adoptés. Donc, on va aller directement à 108.3.

«108.3. Un établissement peut conclure avec un organisme communautaire qui a reçu une allocation financière en application du deuxième alinéa de l'article 454 une entente en vue d'assurer, contre rémunération, la prestation de tout ou partie des services de santé ou des services sociaux requis par la clientèle de l'organisme.»

Je vais ici annoncer les amendements. Dans le premier alinéa, on enlève « contre rémunération,». Ensuite, on va au deuxième alinéa qui est supprimé.

M. Charbonneau: Pourquoi on le supprime? Parce que vous dites que...

M. Couillard: C'est en rapport avec la circulation de l'information qui a été clarifiée dans nos travaux d'amendements. On peut regarder ensemble c'était quoi, là.

«Une entente visée au premier alinéa permet la communication [etc.] à l'organisme communautaire lorsque ce renseignement est nécessaire[...]. Dans un tel cas, l'entente doit prévoir les mesures [...] pour [...] la confidentialité et la sécurité...» On a déjà tout pris ces dispositions-là, on n'a pas besoin de les répéter là.

Maintenant, dans le premier alinéa, et c'est une demande, lors de la commission parlementaire, d'enlever l'obligation de « contre rémunération,»...

● (11 h 30) ●

M. Charbonneau: Autrement dit, il y a un organisme qui est financé, qui reçoit des subventions. Et, si vous lui demandez de faire quelque chose d'additionnel, vous considérez que finalement, dans la subvention accordée, ça comprenait...

M. Couillard: Que, dans l'allocation financière, on tient compte de...

M. Charbonneau: ...ou il n'y a pas besoin de le payer en plus.

M. Couillard: C'est ça.

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

M. Charbonneau: Juste avant...

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

M. Charbonneau: Quelle a été la... Est-ce qu'il y a eu des organismes communautaires ou des représentants d'organismes communautaires qui, en commission parlementaire, ont parlé de ça?

M. Couillard: Cette disposition-là, c'est spécifiquement pour la question des maisons de soins palliatifs, où on veut conserver l'allocation entière comme faisant également partie de cette compensation-là. Est-ce que ce sont ces organisations qui ont fait... Qui, en commission parlementaire, a fait...

(Consultation)

M. Couillard: ...soins palliatifs...

M. Charbonneau: Je prends, par exemple, la Maison Victor Gadbois, là.

M. Couillard: Oui, par exemple, ou d'autres.

M. Charbonneau: Donc, ce que vous dites, c'est que Victor Gadbois est subventionnée.

M. Couillard: Elle reçoit une allocation directe.

M. Charbonneau: Directe.

M. Couillard: En tout cas, il faut faire attention parce que je ne connais pas le mécanisme précis de cette maison-là, là, mais disons, en général, là, ils reçoivent une allocation directe, puis on ne veut pas ajouter en plus une autre demande financière pour rémunération spécifique.

M. Charbonneau: Pour la prestation de services.

M. Couillard: C'est dans l'allocation financière globale, là.

Mme Champagne (Champlain): Mais, exemple, si je prends, mettons, Albatros, à Trois-Rivières, qui donne des soins palliatifs, cette maison-là est subventionnée par l'agence de santé et par une fondation.

M. Couillard: C'est ça.

Mme Champagne (Champlain): En tout cas, ils cueillent des fonds année après année, là. Bon.

M. Couillard: C'est toujours comme ça dans toutes les maisons de soins palliatifs.

Mme Champagne (Champlain): Toujours comme ça? C'est correct. O.K. Donc, la grosse différence que ça donne, c'est que, si on leur réfère, je ne sais pas, moi,

des clients ou autres, ils ne pourraient pas demander, de façon et privée et à un organisme, de donner à nouveau un montant supplémentaire, ce qui se fait présentement. C'est ça?

M. Couillard: C'est la relation spécifique avec l'établissement.

Mme Champagne (Champlain): Avec l'établissement.

M. Couillard: L'établissement. Un établissement, exemple, un centre hospitalier ou un CSSS peut conclure avec une telle maison une entente parce qu'elle a reçu une allocation financière. C'est marqué ici: «...qui a reçu...» Mais on disait «entente». On ajoutait «en vue d'assurer, contre rémunération, la prestation» de certains services. Alors, c'est le « contre rémunération, » qui est enlevé, et tout ça est ramené dans l'allocation que l'agence donne, là. C'est parce que ça aurait produit comme situation la chose suivante. C'est que la maison que vous citez ou une autre pourrait dire: Bien, écoutez, c'est correct, j'ai reçu mon allocation, maintenant, en plus, je veux avoir une allocation pour la rémunération.

Mme Champagne (Champlain): Je comprends que ça s'était fait dans le temps, ce genre d'attitude là, là, ce qui amène ça.

M. Couillard: Non, parce que ce qui était auparavant, c'était encore pire, c'est que les maisons de soins palliatifs n'avaient aucun statut légal défini. Jusqu'à maintenant, là, jusqu'à temps qu'on ait adopté la loi, les maisons de soins palliatifs, je ne dirais pas qu'elles fonctionnent dans l'illégalité, là, mais elles fonctionnent dans le flou juridique parce qu'il y a des choses qui se font là: est-ce que c'est des choses d'établissement? est-ce que c'est des choses d'organisme communautaire? Il y a des médecins qui travaillent là, des infirmières qui y travaillent. Comment est-ce qu'on clarifie ça? Alors, c'est quelque chose qu'on avait laissé un peu dans l'ombre, mais, compte tenu, malheureusement, là, de l'explosion du problème du cancer puis du vieillissement de la population, il faut absolument clarifier cette question-là: qu'est-ce que c'est qu'une maison de soins palliatifs?

Alors, il y a plusieurs hypothèses qui ont été discutées. Actuellement, la seule maison, à ma connaissance — je peux faire erreur — qui a un statut légalement défini, c'est ici, à Québec, Michel-Sarrazin, qui est une sorte d'établissement privé conventionné. Mais les autres n'avaient pas de statut.

Alors, première hypothèse, est-ce que ce seraient des ressources intermédiaires? Les maisons de soins palliatifs nous ont dit: Surtout pas, on ne veut pas devenir une ressource intermédiaire. On veut garder notre statut autonome, notre rapport avec la communauté, donc on veut être en fait un organisme communautaire. Mais là il fallait régler le problème: D'accord, mais vous donnez des services tels que des soins médicaux ou professionnels qui sont normalement des services donnés par les établissements du réseau. Mais on ne veut pas non plus être des établissements du réseau. Puis le gouvernement n'a pas l'intention de créer une autre catégorie d'établissements avec permis. Donc, la solution, c'était de permettre une

entente entre la maison, organisme communautaire, et un établissement pour la prestation de certains services — ici, là, certains services — de santé et services sociaux. Donc, on vient définir légalement en vertu de quoi une maison de soins palliatifs peut fonctionner.

M. Charbonneau: ...cet article-là qui dorénavant va donner... C'est-u ça?

M. Couillard: ...un autre plus loin également, 454, qui fait ça.

M. Charbonneau: Est-ce qu'on ne peut pas le regarder tout de suite en parallèle, là, parce que ce serait peut-être plus cohérent à ce moment-là?

M. Couillard: On pourrait aller voir, certainement. 454, c'est à l'article 161, oui.

Mme Champagne (Champlain): 161, page 90.

M. Couillard: Est-ce que je comprends qu'on va étudier maintenant l'article ici, 161, ou vous voulez qu'on le regarde seulement puis qu'on y reviendra plus...

M. Charbonneau: Bien, on pourrait le regarder au moins juste pour avoir une compréhension, là, du...

M. Couillard: Bon. Voyons comment c'était d'abord puis qu'est-ce qu'on ajoute.

M. Charbonneau: D'accord.

M. Couillard: «Afin de permettre à des personnes en perte d'autonomie de recevoir différents services de santé ou services sociaux, l'agence peut attribuer — "l'agence" au lieu de "régie régionale" — à une résidence privée d'hébergement ou à un établissement privé non conventionné qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée une allocation financière pouvant varier suivant la nature des services offerts.» Ça, ça ne change pas.

Maintenant, on ajoute: «L'agence peut également accorder une allocation financière à un organisme communautaire afin de lui permettre d'obtenir auprès d'un établissement, par entente conclue en application des dispositions de l'article 108.3, tout ou partie des services de santé ou des services sociaux requis par la clientèle de l'organisme ou d'offrir certains de ces services.»

Il y a plusieurs problèmes qu'on essaie de régler ici, là: d'abord la question de ce que je qualifierais du développement un peu anarchique des maisons de soins palliatifs partout sur le territoire. C'est des nobles intentions, mais on n'est pas sans savoir qu'il y a toujours un esprit de compétition, là, dans souvent des villages ou des villes très voisines les unes des autres où, parce que le village ou la ville X a un projet de soins palliatifs, il faut absolument que l'autre à côté en ait un aussi. Et de facto ce projet existant, il y a une obligation qu'il soit pris en charge, etc., alors que normalement, maintenant, ce qu'on dit, c'est que l'agence régionale, là... D'ailleurs, c'est ce que je dis, moi, à tous les organismes qui viennent me voir parce qu'ils veulent démarquer des maisons de soins palliatifs, je leur dis: Avant de recevoir quelque assurance que ce

soit de l'État quant au soutien éventuel d'une partie de votre mission, vous allez d'abord voir votre agence régionale puis vérifier que votre projet cadre avec l'organisation des soins en fin de vie. Parce que l'organisation des soins en fin de vie, ce n'est pas juste les maisons de soins palliatifs, c'est également les soins palliatifs à domicile et également d'autres types, ou même en établissement parfois. Alors ça, c'est un problème.

Deuxième problème, c'était l'absence de statut légal des maisons de soins palliatifs, et je l'ai expliqué il y a quelques minutes. C'est quand même surprenant. Moi, j'ai reçu ça avec une certaine surprise au début de mon mandat, le fait que ces maisons opèrent — je ne veux pas utiliser le terme «dans l'illégalité», mais disons — dans un flou juridique qui est assez préoccupant, là. Depuis des années où elles sont en relation avec le système de santé, elles n'ont pas de statut défini. Il s'y exerce des activités professionnelles, médicales et infirmières sans qu'on ait clarifié en vertu de quoi elles s'exercent là. Ça peut sembler un détail pour les citoyens qui nous écoutent puis de la technicalité, mais c'est plus que ça, là. Il peut y avoir des conséquences à exercer des activités professionnelles qui n'ont pas été définies dans la loi auparavant.

M. Charbonneau: Sans qu'il n'y ait de mécanisme de — comment je pourrais dire? — de contrôle ou de surveillance.

M. Couillard: C'est ça. C'est ça. Alors...

M. Charbonneau: Mais là est-ce que l'ajout qu'on ferait à 454 va pallier à...

M. Couillard: Voilà. Alors, d'abord, un...

M. Charbonneau: Parce que, quand on dit «peut également accorder une allocation», ce n'est pas «doit», là.

M. Couillard: Voilà, il n'est pas obligé. Il n'est pas obligé, mais il ne faut pas que ce soit «doit» non plus parce que c'est l'agence qui décide si le projet X ou la maison Y figure dans son organisation régionale sur les soins en fin de vie.

M. Charbonneau: D'accord. Mais faisons l'hypothèse qu'un organisme se met en place puis, pour toutes sortes de raisons, décide que, même si l'agence n'est pas d'accord, eux autres, ils vont de l'avant, ils développent leur affaire. Est-ce qu'à ce moment-là... est-ce qu'on va régler ça quand on va aborder l'autre bloc? Parce que, pour les résidences, il va falloir qu'il y ait une certification. Est-ce qu'il va y avoir un mécanisme au moins pour faire en sorte que tu peux opérer une maison de soins palliatifs au Québec avec un minimum d'encadrement?

M. Couillard: Non, ce ne sera pas possible.

M. Charbonneau: N'importe qui va pouvoir...

M. Couillard: Ce ne sera pas possible parce que, là, on vient de circonscrire l'existence légale de ces maisons-là.

M. Charbonneau: Oui, mais c'est pour ça que je...

M. Couillard: Il ne faut pas non plus que ce soit le cas, là. On est d'accord, là, il ne faut pas que ce soit le cas, là. Il ne faut pas continuer à voir cette éclosion un peu non planifiée puis disséminée, là, des maisons de soins palliatifs.

M. Charbonneau: Oui, mais c'est ça que j'essaie de voir justement. C'est que, si on ne veut pas ça puis... Bon, par ailleurs, on reconnaît que ceux qui ont développé ça depuis 10, 15 ans ont fait oeuvre de pionniers puis, bon...

M. Couillard: Oui, oui, oui, d'accord.

M. Charbonneau: Mais maintenant il faut qu'il y ait un peu une espèce d'ordre ou en fait... ou la suite des choses se fasse d'une façon peut-être un peu plus cohérente. Mais, si on veut justement leur donner une espèce de statut légal, qu'est-ce qui arrive de ceux qui n'auront pas d'accord d'allocation, là?

M. Couillard: Bien, les existantes, on peut présumer que la plupart vont faire une entente, là, on n'en fera pas fermer, là.

M. Charbonneau: Non, non, c'est ça.

M. Couillard: Mais c'est les nouveaux projets. Avant de démarrer, là — puis c'est important pour les citoyens qui nous écoutent, là; avant de démarrer — un projet de maison de soins palliatifs puis d'aller faire de la levée de fonds, la première chose à faire, c'est d'aller voir son agence régionale puis dire: Est-ce que vous appuieriez éventuellement la naissance d'une maison de soins palliatifs à tel endroit? Puis là il faut que les explications soient données, il faut que la planification des soins soit prise en considération puis il faut que l'arbitrage intrarégional ait lieu au conseil d'administration de l'agence.

M. Charbonneau: C'est ça. Mais supposons que l'agence dit non et que les gens qui ont...

M. Couillard: Ils n'auront pas de support de...

M. Charbonneau: C'est-à-dire ils peuvent faire leur affaire, ils n'auront pas de support.

● (11 h 40) ●

M. Couillard: Bien, même à ça, ils s'exposent à des risques parce que, là, on vient de clarifier l'existence légale, puis eux vont faire des... ils vont faire des services professionnels sans entente auprès d'un établissement, et là ils sont... En pratique, ça n'arrivera pas parce que, dans un milieu, il est fort peu probable qu'on puisse animer une levée de fonds, là, sans avoir déjà obtenu l'assurance que le projet est entériné par les autorités, là. Il n'y a pas un donateur, surtout les donateurs importants... Puis en région ça ne fait pas exception, puis la première chose qu'ils demandent, c'est: Allez-vous être corrects avec le ministère puis l'agence plus tard pour le fonctionnement?

Alors, si la première réponse à cette première question, c'est: Bien non, nous, on fait notre propre affaire, vous savez la dynamique de vos régions, je ne suis pas certain que vos gens de l'industrie puis vos gens du milieu vont vraiment faire beaucoup d'efforts pour le financement.

Je vais vous donner des exemples qui se produisent dans la vie réelle. Si on a une région, par exemple, à très faible densité de population, très largement dispersée, là, et que, là, il y a le chef-lieu X qui a décidé qu'il y a une maison de soins palliatifs, puis là le chef-lieu Y, parce que le chef-lieu X l'a, en veut une aussi, mais à nulle part dans la réflexion il y a la réflexion suivante: Est-ce que le chef-lieu initial a raison de dire qu'il veut tout concentrer les activités de soins palliatifs dans sa maison à lui pour toute la région?, peut-être que les gens qui sont loin, là, à 100, 150 km, ça ne fait pas leur affaire, là, quand ils vont être en fin de vie ou quelqu'un de leur famille va être en fin de vie, d'aller à 150 km, dans la maison de soins palliatifs. Peut-être qu'ils préféreraient, eux autres, soit d'avoir une maison de soins palliatifs plus près de chez eux, de plus petite taille, ou même de ne pas en avoir du tout puis de demander à l'agence de développer de façon importante les soins palliatifs à domicile. Parce que, même dans ces régions-là, même le deuxième chef-lieu, il est peut-être encore bien loin des villages, puis les gens veulent rester en famille, ils veulent rester dans leur milieu. Alors, c'est tout de la noble intention, les maisons de soins palliatifs, mais ça ne peut pas se développer autrement qu'en accord avec les plans d'organisation et les projets cliniques qui sont faits au niveau des CSSS puis de l'agence.

M. Charbonneau: Je suis d'accord avec ce que vous dites. La seule chose, c'est que j'ai de la difficulté à voir, dans le libellé qu'on vient de lire puis ce qu'on a eu avant, cet encadrement-là. Peut-être que je ne comprends pas ou que je lis mal, mais... Parce que, dans le fond, tout ce qu'on dit, c'est que l'agence peut accorder une allocation financière à un organisme. On ne dit pas qu'elle accorde une autorisation, on ne dit pas qu'elle, tu sais...

Le Président (M. Copeman): M. le député, il me semble que l'obstacle à l'ouverture d'une telle maison qui n'est pas autorisée est à divers niveaux. Entre autres, il n'y aura pas de fonds, il n'y aura pas de fonds.

M. Couillard: Mais il y a même plus loin, à 457, on va plus loin, là, il n'y aura pas de fonds.

Le Président (M. Copeman): O.K. Il n'y aura pas de fonds.

M. Couillard: C'est déjà un gros problème, tu sais. Puis regardez à 457, là.

Le Président (M. Copeman): L'article 162.

M. Couillard: «La personne qui sollicite un agrément doit transmettre sa demande à l'agence.

«L'agence, après approbation, transmet la demande au ministre qui peut délivrer l'agrément aux conditions», etc.

Et ensuite 455, qui n'est pas modifié, qui existe déjà dans la loi, ça dit: «Seule la personne titulaire d'un agrément délivré en vertu du présent chapitre peut recevoir une allocation financière visée à l'article...»

M. Charbonneau: ...ce que vous dites, là.

M. Couillard: C'est circulaire...

M. Charbonneau: Il y a un mécanisme d'agrément, là.

M. Couillard: Qui existait déjà pour le premier alinéa, qui existait là. Comme on a ajouté un deuxième alinéa, le mécanisme d'agrément s'applique également à ça.

M. Charbonneau: O.K. Mais là, puisque la discussion portait sur les maisons de soins palliatifs, il y avait donc un mécanisme d'agrément qui existait.

M. Couillard: C'est ça, pour le premier alinéa de 454 qui était essentiellement le domaine de la longue durée. Mais là on ajoute un deuxième alinéa qui vient couvrir la question des maisons de soins palliatifs. Puis, comme on ne fait pas mention que cet alinéa s'applique malgré telle chose, les 454 et 455 s'appliquent également au deuxième alinéa. Donc, 455 dit: «Seule la personne titulaire d'un agrément délivré...» En 456, là: «Est admissible à l'agrément toute personne qui satisfait aux exigences déterminées par le ministre et qui en fait la demande sur la formule que ce dernier lui fournit.» Alors, il y a un processus d'agrément de toute façon qui devient nécessaire également pour les maisons de soins palliatifs, alors qu'il n'y en avait pas auparavant. Ça répond, je pense, à votre question, là, de sorte qu'il n'est pas nécessaire... S'il n'y avait eu que ça, effectivement il aurait fallu ajouter toutes les autres affaires qui existent à 455, 456, 457.

Le Président (M. Copeman): Si j'ai bien compris, M. le ministre, l'agrément touche... ouvre la porte au financement.

M. Couillard: C'est la seule porte qui donne accès au financement.

Le Président (M. Copeman): Mais théoriquement on peut ne pas avoir l'agrément, ne pas recevoir des ressources de l'État, ouvrir une maison de soins palliatifs parce qu'ils ne sont pas licenciés par le ministère. C'est de ça qu'on parle, là. Je comprends...

M. Charbonneau: ...il faut que je m'excuse pour feu Pierre Péladeau, mais, si je suis millionnaire ou milliardaire puis je décide d'en ouvrir une, là, parce que ma mère est morte du cancer, puis parce que c'est une bonne cause, puis ça m'a touché, puis je décide que... Que le diable emporte l'État puis l'agence, j'en ai, de l'argent, moi. Est-ce que je peux le faire pareil?

M. Couillard: Bien, ce qui arrive dans ce cas-là, comme on a clarifié des choses qui étaient floues auparavant, dans l'hypothèse actuelle, cette personne se trouve à exercer des activités sans permis. On pourrait

dire: Vous avez des médecins, des infirmières dans votre place pour du monde qui couche là, là. C'est quoi, ça? Ça prend un permis de centre hospitalier, ça prend une désignation quelconque. Maintenant, en pratique, est-ce que l'État poursuivrait cette personne pour activités sans permis? C'est une autre question. Mais c'est ça, la conséquence, là. Une fois qu'on a clarifié le fonctionnement puis la relation, bien, là, ça explique pourquoi on peut faire des activités dans ces maisons qui normalement devraient être faites seulement avec permis de centre hospitalier.

Le Président (M. Copeman): Alors, le contrôle s'exerce, entre autres, par le contrôle sur les activités médicales et cliniques, qui nécessitent un permis. Alors, une deuxième boucle, là.

M. Charbonneau: C'est ça, c'est parce qu'ils exercent des activités médicales et cliniques qui nécessitent un permis. Le permis est par ce biais-là, là.

M. Couillard: Mais le permis, ici, devient non nécessaire pour la maison elle-même parce qu'il se fait par le biais d'une entente avec un établissement de santé qui, lui-même, a un permis. Tout ça est un peu complexe, mais ça fait plusieurs boucles qui se referment les unes sur les autres.

Même chose pour une résidence privée qui fait de l'hébergement pour des personnes en lourde perte d'autonomie. Un mandat donc de CHSLD sans permis est passible également de poursuite pour exercice d'activités sans permis. Parce qu'il y a des résidences privées qui ont des permis de CHSLD privés, pour la clientèle CHSLD, mais elles ont un permis. Alors, c'est la même chose ici, je pense qu'on a bien décrit...

M. Charbonneau: De toute façon, si on prend cet exemple-là, on le verra plus loin, ils auront l'obligation d'avoir un permis de toute façon pour opérer.

M. Couillard: C'est deux choses. Ils ont déjà une obligation d'avoir un permis pour faire des activités de type CHSLD, mais, même pour les activités qui ne sont pas de type CHSLD, ils vont avoir besoin d'une attestation ou d'une certification. C'est ce qui va être ajouté dans le quatrième volet sur les résidences de personnes âgées.

M. Charbonneau: Et, si on revient aux maisons de soins palliatifs, pour prendre l'exemple qu'on prenait, c'est que, s'ils n'ont pas de permis pour le public, la façon d'aller le chercher, c'est de conclure une entente avec un établissement qui en a un.

M. Couillard: Voilà. Et ça, ça ouvre donc la porte... Il y a plusieurs portes à ouvrir avant de... D'abord, le statut qui permet de recevoir une allocation de l'État pour une maison de soins palliatifs, c'est, un, avoir déterminé avec l'agence que notre projet cadre avec l'organisation régionale des soins; deuxièmement, d'avoir une entente avec un établissement de santé qui permet d'exercer des activités de santé dans cette installation-là par entente; troisièmement, d'avoir un agrément qui est donné par le ministre sous

recommandation de l'agence. Alors, il y a là plusieurs choses.

Maintenant, je reviens à votre exemple, la personne, un industriel qui, par philanthropie, décide qu'il aménage sur son terrain qu'il possède une maison de soins palliatifs, financièrement c'est certain que probablement qu'il a ou qu'elle a les reins assez solides pour le faire, cette chose-là. Mais, sur le plan légal, elle court un risque énorme, c'est de se faire poursuivre pour exercice d'activités sans permis, ce qui est le cas actuellement. Je ne pense pas qu'en pratique ça se présente. Ce que je constate, c'est que même les industriels qui ont de vastes ressources financières s'engagent rarement dans un projet incluant une levée de fonds s'ils n'ont pas la garantie quelconque que l'État est là également pour le fonctionnement ultérieur.

M. Charbonneau: ...c'était juste pour bien qu'on comprenne les distinctions, là...

M. Couillard: Mais la première révélation pour nos citoyens, qui l'a été pour moi, c'est qu'actuellement les maisons de soins palliatifs, elles sont un peu dans les limbes juridiques, là. On ne sait pas trop ce qu'elles sont.

M. Charbonneau: Bien, en tout cas, je regarde comment celle de Montérégie s'est développée, puis elle a maintenant une entente avec l'agence, puis ça, ça va, là. Mais ça a été vraiment une initiative de citoyens qui voulaient par compassion... puis qui s'étaient impliqués, etc., puis ça a été une mobilisation extraordinaire. Et ça a pris un certain temps avant qu'ils aient leur connexion, là.

M. Couillard: Mais là la connexion, elle doit se faire précocement dans le processus. Puis l'autre chose, c'est que le développement des soins palliatifs varie beaucoup d'une région à l'autre. Par exemple, vous aurez constaté que, sur l'île de Montréal, il n'y a quasiment pas de maisons de soins palliatifs. Pourtant, il y a une énorme population. La raison, c'est qu'historiquement les soins palliatifs, à Montréal, ont été développés en établissement. Les premières personnes, c'était à Royal Victoria, là, Dr Kübler-Ross et d'autres qui ont défini le concept, inventé un peu le concept de soins palliatifs. Donc, les premières choses qu'on avait puis qu'on a encore à Montréal, ce sont des ailes de soins palliatifs dans des établissements de santé, de soins prolongés ou d'autres types, là. Donc, il n'y a pas eu de développement, sur l'île de Montréal, de maisons de soins palliatifs, alors qu'il aurait pu y en avoir si le choix avait été différent. Tandis que, dans d'autres régions, on est allé vers le concept de soins palliatifs à domicile plus intensifs et de maison de soins palliatifs.

M. Charbonneau: Comme si, en début de vie et en fin de vie, on peut accoucher ou mourir à l'hôpital, ou mourir à l'hôpital, ou à la maison, ou dans un cadre plus familial, là, les maisons de naissance...

● (11 h 50) ●

M. Couillard: Les sondages montrent que plus de 90 % de la population, lorsque questionnés sur la question, expriment le souhait de terminer leurs jours à domicile.

M. Charbonneau: Oui, à domicile.

M. Couillard: Maintenant, il y a quand même, pour l'avoir vécu, là... Bon, il y a ma mère qui s'est occupée de mon père, qui a terminé ses jours pas à domicile mais dans un établissement avec une aile de soins palliatifs. C'est qu'il vient un moment où la famille est épuisée, débordée et n'est plus capable de faire face à la pression énorme des dernières heures ou des derniers jours de vie de quelqu'un. Alors ça, ça va toujours être le cas puis...

M. Charbonneau: C'est pour ça que la maison de soins palliatifs, c'est comme un entre-deux, c'est-à-dire c'est le climat plus familial sans être à l'hôpital.

M. Couillard: Oui. Vous avez certainement visité ces maisons-là, on n'a pas l'impression, quand on rentre dans ces maisons-là, qu'on est dans un centre hospitalier. Ils ne veulent surtout pas qu'on ait l'impression qu'on est dans un centre hospitalier mais qu'on est dans une sorte d'organisation, de milieu de type familial. C'est ça qu'il faut... Il ne faut pas non plus rendre ça plus rose que c'est, c'est très difficile, puis j'ai beaucoup d'admiration, puis vous aussi, pour les gens qui travaillent dans ce domaine-là, là. Mais c'est ça, la situation, puis je pense qu'on fait oeuvre utile, là, en clarifiant ces questions-là.

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

Mme Champagne (Champlain): Je vois tout ça. De toute façon, tout ce que vous dites là, je le partage, je viens de le vivre, là, tout récemment, là. Et les soins palliatifs à la maison, c'est ce que souhaitent les gens. Ma propre soeur l'a vécu à Saint-Tite. Je vais même le mentionner, ça a été extraordinaire comme approche. L'infirmière qui vient sur appel, le médecin qui se déplace de l'hôpital, au lieu de faire déplacer la patiente, puis qui va la voir chez elle, c'est vraiment remarquable. Mais à la toute fin effectivement la famille lâche parce que ça devient trop lourd, et, la dernière semaine, bien tu vas dans les soins palliatifs.

Et ce qu'on connaît en région de la Mauricie, entre autres, c'est Shawinigan, c'est Trois-Rivières, c'est dans un centre de santé et de services sociaux. On a également quelques chambres de soins palliatifs, et c'est vrai que c'est un concept tout à fait particulier, vraiment exceptionnel où tu es à l'hôpital, mais tu n'as pas l'impression d'être dans une aile, tu n'as pas l'impression d'être à l'hôpital, là. C'est des chambres très colorées. Les personnes qui sont là un peu plus longtemps ont même droit à des choses très personnelles. Alors, c'est important, mais c'est quand même ta fin de vie, là. Alors ça, je pense que c'est bien, ce qui se fait. Ça a commencé de notre règne de vouloir détacher des hôpitaux, là, les malades qui traînaient pendant des mois, ça se continue, puis bravo. Alors, quand on le vit, c'est encore plus présent à notre mémoire.

Par contre, quand j'ai lu le 108.3, que j'ai lu le 454, 457, j'ai l'impression que ça s'applique aux centres d'hébergement de soins de longue durée et pas spécifiquement aux soins palliatifs. Je ne le vois pas.

M. Couillard: C'est parce que la loi — pardon, M. le Président — la loi uniquement parlait des soins prolongés. Alors, on introduit également une disposition qu'on appelle organisme...

Mme Champagne (Champlain): Parce que je ne vois rien qui dit...

M. Couillard: Bien, on n'appelle pas ça soins palliatifs, mais en pratique les seuls organismes communautaires qui ont des activités nécessitant... des activités nécessitant permis — excusez-moi des répétitions, là — ce sont les organismes qui font des maisons de soins palliatifs. Puis les maisons de soins palliatifs sont celles — leur association, regroupement — qui ont confectionné ça avec nous, puis ils ne veulent pas que, nulle part, on donne même indirectement l'impression qu'elles deviennent une sorte d'établissement... dans le réseau santé et des services sociaux.

M. Charbonneau: C'est pour ça qu'à la limite vous ne mentionnez pas spécifiquement les maisons de soins palliatifs.

Le Président (M. Copeman): ...rubrique des organismes communautaires.

(Consultation)

M. Couillard: C'est très intéressant, la précision qu'on me donne, parce que, un, il y a cette question-là qu'on ne veut pas être utilisé comme un établissement du réseau, mais, si vous regardez à 457, deuxième alinéa, «l'agence, après approbation, transmet la demande au ministre qui peut délivrer l'agrément aux conditions et, dans le cas d'un organisme visé au deuxième alinéa de l'article 454, pour la clientèle qu'il détermine». Donc, on met une ouverture même pour d'autres types de clientèle que les soins palliatifs, par exemple la toxicomanie. Alors, c'est bien que ce soit ouvert parce que ça nous... On dit qu'on peut déterminer la clientèle. Alors, maintenant, on le fait pour les soins palliatifs, mais on pourrait le faire pour la toxicomanie ou pour santé mentale. Il y a toutes sortes d'autres clientèles qui éventuellement pourraient s'inspirer de cet article-là.

Le Président (M. Copeman): Mais il y a un projet de milieu de vie dans l'ouest de Montréal pour les adultes handicapés qui se fera sous la rubrique d'un organisme communautaire avec entente avec un établissement du réseau de la santé, parce qu'effectivement ils se trouvent dans... c'est largement... c'est beaucoup des adultes avec la paralysie cérébrale. Alors...

M. Charbonneau: Est-ce que votre exemple, M. le Président... M. le ministre, je sais qu'à Beloeil on vient d'ouvrir — encore là, c'est une initiative du milieu — un organisme pour les traumatisés, là...

Mme Champagne (Champlain): Les traumatisés crâniens, là.

M. Charbonneau: Les traumatisés crâniens.

M. Couillard: Je ne connais pas le détail de l'organisme, mais résumons ça comme ça. Déjà, avec ça, ce qu'on crée là, pour avoir une allocation financière, il faut que ce soit demandé par l'agence. Le ministre émet l'agrément sur recommandation de l'agence pour la

clientèle qu'il détermine. Ça, c'est une chose. Mais, si en plus, sans connaître les détails de ce que vous mentionnez, il y a, dans cet établissement-là, dans cette maison-là, des gens qui couchent là, donc qui restent plus que 24 heures puis qui reçoivent des services de médecins et d'infirmières, donc services professionnels, normalement ce sont des services qui nécessitaient un permis. Alors, ce qu'on établit là, c'est la route qui permet de légaliser, si vous voulez, ce type d'activité là sans qu'on soit obligé d'être dans un établissement de santé ou de détenir un permis d'établissement de santé parce que ça se fait en vertu d'une entente avec l'établissement en question.

Le Président (M. Copeman): Mais pas forcément uniquement pour...

M. Couillard: Les soins palliatifs.

Le Président (M. Copeman): ...les soins palliatifs. Ça ouvre la porte à d'autres possibilités, à d'autres types d'organisations...

M. Couillard: C'est ça. Une précision très utile, là, c'est ça.

Le Président (M. Copeman): ...ce qui m'apparaît tout à fait intéressant.

M. Couillard: Mais il y avait une raison également pour ne pas mentionner explicitement les soins de fin de vie ou les soins palliatifs, parce que, là, on donnait indirectement l'impression qu'on créait une catégorie d'établissement, même si on... puis ce n'est pas ce qui était souhaité.

Mme Champagne (Champlain): On s'entend bien sur quelque chose — puis ça, c'est précieux, je crois, là — on n'ouvre pas une résidence et on n'offre pas de soins sans obtenir une accréditation, une autorisation. Entre autres, c'est l'agence. Exemple, demain matin, là, je donne un exemple dans mon coin, tu ouvres une résidence pour personnes atteintes d'Alzheimer ou peu importent les problèmes, mais je prends celle-là particulièrement, c'est magnifique comme bâtisse, tu mets des sous, tu es un entrepreneur privé, tu ne partiras pas pour aller dire à l'agence: Bien, maintenant, tu me reconnais, là.

M. Couillard: Bien, c'est ce qui arrive historiquement.

Mme Champagne (Champlain): Oui. Oui, parce que je le vis, là, je le vis, c'est pour ça.

M. Couillard: La pratique du fait accompli, tu sais.

Mme Champagne (Champlain): Oui, c'est ça. Donc, on dit: Écoute...

M. Charbonneau: C'était toujours ça, là.

Mme Champagne (Champlain): C'est ça. On établit sur le territoire: il y a des besoins. On sait qu'il y a des besoins très grands de toutes sortes de... problématiques

de toutes sortes, que ce soit problèmes de paralysie ou autres, là, entre autres Alzheimer. Il y a beaucoup, beaucoup de maisons qui se disent prêtes à recevoir des personnes qui sont atteintes de cette maladie-là, puis j'ai l'impression qu'il y en a de plus en plus, là. Or, les gens ouvrent la résidence, mettent de l'argent, des millions de dollars dans le fond, parce que ce sont de belles résidences, et là ils arrivent à l'agence après, puis ils disent à l'agence: Regarde, maintenant, tu me reconnais. Et ça, je le vis, là.

Or, l'agence, après avoir fait vérification — je le donne comme exemple concret — a dit: Parfait, nous, on va convenir avec toi d'une entente pour 14 places, donc on va te référer 14 personnes et on va voir comment ça va. Puis, si on a des besoins, c'est quand même intéressant, la bâtisse est déjà là, le milieu qui est ouvert est bien, l'approche prothétique qu'ils font est bien, mais on ne te dit pas qu'on va t'accorder les 48 autres qui viennent, là. Parce que ces gens-là nous font de la pression, là, et peut-être pas à tort parce qu'ils ont une liste d'attente longue comme le bras.

Alors, il faut quand même que ça passe, on s'entend bien, par un besoin reconnu par la région. Si le besoin est reconnu, on peut aller vers toi. Mais ce n'est pas parce que tu montes la cabane ou la bâtisse que, demain matin, on te l'autorise. Et, si tu donnes des soins qui sont médicaux ou autres puis que tu n'as pas eu de permis, puis tu te prépares à jouer dans ça, là, tu te prépares à avoir des problèmes éventuellement.

M. Couillard: Le message qu'on donne comme parlementaires, c'est qu'attention dans les milieux, si vous voulez solliciter votre chambre de commerce ou les gens de votre environnement pour partir une levée de fonds, avant ça, assurez-vous d'avoir suivi toutes ces étapes-là. Puis le grand danger de garder la situation actuelle outre que, sur le plan financier, administratif, c'est insensé, la situation, là, c'est qu'on peut dévier les priorités régionales dans une direction que la région elle-même ne souhaite pas.

Je reviens à mon exemple d'une région très... ce qui n'est probablement pas vraiment le cas de la Mauricie, peut-être juste la Haute-Mauricie, là, mais une région où les gens sont très loin les uns des autres, les villages. Il n'est probablement pas dans l'intérêt d'une région comme ça d'avoir une maison de soins palliatifs, tout court. Il est probablement plus dans l'intérêt de cette région-là de développer encore plus... de prendre l'argent qu'ils auraient mis dans la maison de soins palliatifs puis de le mettre dans les soins palliatifs à domicile, parce que, les gens qui sont à 60 km ou à 80 km de la maison de soins palliatifs va être construite, ça ne fera peut-être pas vraiment leur affaire...

Mme Champagne (Champlain): ...à La Tuque, dans la Haute-Mauricie.

M. Couillard: ...d'aller là. Alors, en se faisant présenter des situations de facto comme ça, on aspire donc les fonds de ce programme-là vers la nouvelle maison de soins palliatifs qui n'a pas été préalablement reconnue comme étant partie du plan d'organisation de services et on retire ainsi des ressources pour ce qui aurait pu développer d'autres façons pour la même chose, notamment l'approche à domicile.

Mme Champagne (Champlain): Qu'est-ce qui arrive avec des maisons qui sont déjà là, qui font quand même un bon travail mais qui n'ont pas été reconnues officiellement, qui sont déjà en place, à partir de cette loi-là?

M. Couillard: Bon, c'est-à-dire qu'on ne fera pas fermer aucune maison, là. On va s'assurer que chaque maison existante a une entente, là, mais ce n'est pas une chasse aux maisons de soins palliatifs, là. On n'est pas là pour leur nuire. Celles qui existent, on est là pour justement les consolider. Puis une façon de les consolider, c'est d'empêcher qu'il y ait une éclosion, là, incoordonnée et multiple d'autres maisons, parce que la tarte, là, quelle que soit sa grosseur, elle est toujours limitée. Puis plus il y a de monde autour de la table, plus les portions sont petites. Alors, il faut toujours garder ça en tête.

M. Charbonneau: Est-ce que les mécanismes qu'on a mis en place, là, de plainte et de contrôle de qualité vont pouvoir jouer auprès de ces maisons ou de ces résidences-là qui opéreraient sans permis, même très bien, mais qui...

● (12 heures) ●

M. Couillard: Oui, parce que l'article 60, là, le commissaire régional maintenant intervient comme premier niveau du traitement de la plainte pour un organisme lié par entente à l'agence.

M. Charbonneau: Mais s'il n'est pas lié par entente, là? C'est ça, là. Autrement dit, là, je comprends, on va amener plus d'ententes. En fait, il va y avoir des liens plus formels. Mais reprenons tout exemple, là. On développe une résidence ou un lieu pour, je prends l'exemple...

Mme Champagne (Champlain): Personnes atteintes d'Alzheimer.

M. Charbonneau: ...personnes atteintes d'Alzheimer. Ils n'ont pas d'entente avec l'agence ou avec le CSSS de leur territoire. Vous dites: On ne les fermera pas, surtout si... Mais est-ce qu'au moins les citoyens qui vont se retrouver dans cet établissement-là vont pouvoir se dire: Même s'ils n'ont pas de permis, au moins le commissaire régional, tu sais... il va y avoir comme un mécanisme où on va pouvoir aller voir un peu, là, ce qui se fait, là?

M. Couillard: En général, la philosophie législative qui est présente, c'est qu'il faut qu'il y ait un lien quelconque entre le système de santé et de services sociaux puis un endroit pour que de façon légale on puisse intervenir, même pour le traitement d'une plainte. Cependant, on fait également une ouverture au niveau du Protecteur des usagers pour les résidences privées. On va le voir quand on va faire ce chapitre-là, que le Protecteur des usagers a maintenant un pouvoir d'intervenir auprès des résidences certifiées. Mais c'est la même chose...

M. Charbonneau: Elles auront toutes l'obligation d'être certifiées.

M. Couillard: Oui, mais il y en aura peut-être pareil des clandestines.

M. Charbonneau: Oui, oui, je le sais.

M. Couillard: Vous comprenez que c'est toujours la même chose. Alors, on ne peut pas présumer d'un mécanisme pour couvrir l'illégalité. L'illégalité, elle est là puis...

Mme Champagne (Champlain): Elle est illégale.

M. Couillard: ...elle est illégale.

M. Charbonneau: Non, je le sais, mais...

Mme Champagne (Champlain): Mais, quand il y aura une plainte, admettons, dans une résidence qui... Je ne sais pas, moi, la personne décide qu'elle adore les personnes âgées, puis, un bon matin, elle constate qu'elle a trois chambres de libres puis elle décide de les occuper. Bon, bien, ça peut marcher comme ça bien longtemps sans que personne ne le sache, hein? Ça commence par la mère, la belle-mère, la cousine ou autres, un peu âgées, et voilà elles se retrouvent dans la maison. Il arrive une problématique majeure, la personne arrive à l'hôpital, puis on se rend compte qu'elle est mal traitée. Là, je pense, c'est le système autre qui va se mettre en place, là, parce que ça, il va y en avoir, de ça, là.

M. Couillard: Dès qu'on a une définition de «résidences de personnes âgées», qui doivent toutes maintenant — on le verra à l'adoption du projet de loi — être certifiées, on devient ouvert au processus de plainte. Mais encore une fois soyons explicites, ça n'empêchera pas, là... La nature humaine est ce qu'elle est, là, puis on voudra les exterminer puis les éradiquer, là, mais ça n'empêchera pas des maisons de s'ouvrir de façon clandestine, là. On ne veut pas ça, personne ne veut qu'il y en ait, et on limite la possibilité que ce soit... Maintenant, qu'est-ce qui arrive à une personne qui est dans une maison clandestine? Bien, elle est dans une situation d'illégalité, pas d'elle-même mais de la personne qui l'héberge, puis éventuellement il va falloir que cette personne-là aille à l'hôpital, puis là on va dire: Où est-ce que vous habitez? Bien, j'habite... Ah regarde donc ça, elle n'est pas dans le registre, elle n'est pas certifiée. Puis là il y a des conséquences à être...

M. Charbonneau: C'est ça. C'est-à-dire qu'à partir du moment où on va mettre en place un mécanisme de certification il y a une conséquence à l'acte. C'est-à-dire, celui qui n'est pas certifié puis qui opère, tant que c'est clandestin... La clandestinité suppose que ce n'est pas connu. Mais, à un moment donné, on perce le secret de la clandestinité, et puis là, finalement, ça apparaît connu, c'est-à-dire que le ministre ou... dans l'appareil, on finit par apprendre que, l'existence. Et là, à ce moment-là, il doit se mettre en branle un mécanisme pour forcer la certification.

M. Couillard: La certification. Mais l'autre chose, c'est qu'heureusement ces situations sont de moins en moins fréquentes. Pourquoi? Parce que le registre que le gouvernement précédé avait mis en place, après un début difficile, là, le taux de confiance au registre devient beaucoup plus élevé. Ce que je veux dire par le taux de confiance, le taux où les résidences sont effectivement inscrites au registre. Au début, ce n'était pas encore dans

les habitudes, mais là on voit que, surtout dans certaines régions, les registres fonctionnent bien.

Et l'autre chose, c'est que vous allez voir, dans le mécanisme de certification, l'agence qui émet la certification peut déléguer la chose au niveau du CSSS. Le CSSS, c'est sur un territoire. Il connaît son territoire. Les gens du CLSC, ils connaissent les rues puis ils connaissent les maisons. Ils savent où est-ce qu'elles sont, ces maisons-là. Et par ce mécanisme-là également, d'après moi, on va beaucoup, beaucoup diminuer ce phénomène de clandestinité.

Le Président (M. Copeman): Ça va?

Mme Champagne (Champlain): Parfait.

M. Charbonneau: Bien, ça nous a permis, je pense, de clarifier...

Le Président (M. Copeman): Tout à fait, de faire le tour.

Mme Champagne (Champlain): ...un bel échange.

M. Couillard: On revient à 108.3?

Le Président (M. Copeman): Exact. Est-ce que l'amendement est adopté? Alors, le nouvel article 108.3 est donc adopté tel qu'amendé? Et en conséquence est-ce que l'article 48, tel qu'amendé...

M. Charbonneau: ...

Le Président (M. Copeman): Oui.

M. Charbonneau: Dans le...

Mme Champagne (Champlain): ...

M. Charbonneau: Oui. Là, c'est parce qu'on a vu la partie contre rémunération, mais dans le fond la lecture se poursuivait sur l'autre page, là.

Mme Champagne (Champlain): Elle est annulée.

M. Charbonneau: Ça, c'est annulé, ça?

Mme Champagne (Champlain): Oui.

M. Couillard: On l'a enlevé, « contre rémunération ».

M. Charbonneau: O.K.

Le Président (M. Copeman): Alors, en conséquence, est-ce que l'article 48, tel qu'amendé, est adopté?

Des voix: Adopté.

Organisation des établissements (suite)

Le Président (M. Copeman): Adopté. Alors, on procède à l'article 82.

M. Couillard: L'article 82. Et c'est l'article 177 de la loi dont la seule modification se trouve au dernier alinéa.

«Le rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits visé à l'article 76.10 doit également être présenté à la population lors de cette séance publique d'information.»

Alors, il s'agit d'une concordance avec des aspects précédents.

M. Charbonneau: C'est qu'on ajoute finalement «, la satisfaction des usagers — c'est ça — et le respect de leurs...»

M. Couillard: Oui.

M. Charbonneau: Oui. Bien, ça, c'est dans la logique de ce qu'on vient de...

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'article 82 est adopté?

M. Charbonneau: Oui.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Article 83.

M. Couillard: O.K. Juste clarifier quelque chose aux collègues, là, pour ne pas que, ce soir, ils disent: Oups! on a oublié de regarder ça. Le deuxième alinéa, il n'est pas là, mais il est là encore. C'est-à-dire que c'est une erreur de transcription dans le cahier de législation, il n'y a pas de suppression du deuxième alinéa: «Le mode de convocation...»

M. Charbonneau: «Le mode de convocation de cette séance», ça reste.

M. Couillard: C'est à l'article 177.

M. Charbonneau: De la loi.

M. Couillard: Je vais juste vérifier, là, pour être certain qu'on...

M. Charbonneau: 177 de la loi.

M. Couillard: 177 de la loi.

M. Charbonneau: Donc, le dernier paragraphe de la loi demeure.

M. Couillard: Le dernier alinéa, là, il reste là. O.K.?

M. Charbonneau: Le dernier alinéa de la loi demeure.

Mme Champagne (Champlain): O.K. C'est beau.

M. Couillard: Il n'est pas abrogé, là.

Le Président (M. Copeman): En ce qui concerne l'article 83, je suggère qu'on procède nouvel article par nouvel article. Je comprends qu'il y a un

amendement qui touche... Mais on va les étudier séparément. Alors, si on débutait avec 181.0.1?

M. Couillard: On n'aura certainement... bien, probablement pas le temps de finir ça. Est-ce que les collègues veulent commencer au moins un article?

Le Président (M. Copeman): Oui.

M. Charbonneau: On pourrait peut-être en faire un.

M. Couillard: On pourrait...

Le Président (M. Copeman): Oui.

M. Couillard: Alors...

Mme Champagne (Champlain): Le président insiste.

Le Président (M. Copeman): Oui.

M. Couillard: Le président insiste, hein?

Le Président (M. Copeman): Oui.

M. Charbonneau: C'est parce que le président ne sait pas que nous avons une entente pour terminer à 12 h 15.

Le Président (M. Copeman): Ah! En effet, le président n'était pas...

M. Couillard: Mais on a le temps quand même de voir le premier puis de vous le décrire.

M. Charbonneau: Oui, ça va.

M. Couillard: Si vous trouvez que ça va bien, on l'adopte. Sinon, on reporte la discussion.

M. Charbonneau: Non, non. D'accord, allons-y.

M. Couillard: Alors, il s'agit de dispositions maintenant qui parlent justement de la création de ce comité de vigilance dont nous parlons depuis le début, là. O.K.? Alors, 181.0.1, il s'agit de nouveaux articles. On va voir dans quelle section on se trouve de la loi. On est dans les articles qui font état du fonctionnement des conseils d'administration, là, finalement, O.K.? De création de comités du conseil, conseil d'administration des établissements de santé.

M. Charbonneau: Création du conseil, c'est ça? On va juste essayer de... le titre du chapitre, là... Donc, on est dans le chapitre III, Organisation des établissements, section I, Le conseil d'administration des établissements...

M. Couillard: Alors, on va essayer de trouver... Ah, Fonctionnement, c'est la page... à l'article 157... juste avant l'article 157 de la loi, Fonctionnement.

M. Charbonneau: C'est ça. Après ça, dans ça, Fonctionnement.

M. Couillard: O.K. C'est ça. Et, à 170, Pouvoirs et obligations du conseil, un autre... Je pense qu'on appelle ça un titre ou une sous-section.

M. Charbonneau: Une sous-section.

M. Couillard: Pouvoirs et obligations du conseil, on est dans ce domaine-là.

M. Charbonneau: Parfait.

M. Couillard: Ça va? Alors, je vais lire le 180.0.1 avec les modifications par amendement, de sorte que ce sera plus facile à suivre: «Dans une perspective d'amélioration [...] des services offerts dans le respect des droits individuels et collectifs, le conseil d'administration doit créer un comité de vigilance...» Ici, on remplace «responsable» par «vigilance»...

(Consultation)

M. Couillard: O.K. On va dire «un comité de vigilance et de la qualité responsable principalement...» Le comité va s'appeler «vigilance et qualité».

M. Charbonneau: «Et de la qualité».

M. Couillard: «Et de la qualité». Alors, je répète: «Dans une perspective d'amélioration de la qualité des services offerts dans le respect des droits individuels et collectifs, le conseil d'administration doit créer un comité de vigilance et de la qualité responsable principalement d'assurer, auprès du conseil, le suivi des recommandations du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services — petite modification, ici, là — ou du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux relativement aux plaintes qui ont été formulées ou aux interventions qui ont été effectuées conformément aux dispositions de la présente loi ou de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.»

● (12 h 10) ●

On ajoute maintenant un autre alinéa: «Ce comité est également responsable de coordonner l'ensemble des activités des autres instances mises en place au sein de l'établissement pour exercer des responsabilités relatives à l'un ou l'autre des éléments mentionnés au paragraphe 1° du deuxième alinéa de l'article 181.0.4 et d'assurer le suivi de leurs recommandations.»

Allons voir tout de suite 181.0.4: «...le comité de vigilance doit notamment:

«1° recevoir et analyser les rapports et recommandations transmis au conseil d'administration [...] portant sur la pertinence, la qualité, la sécurité ou l'efficacité des services rendus, le respect des droits des usagers ou le traitement de leurs plaintes.»

Alors, ce qu'on fait par là, c'est préciser les responsabilités du comité de vigilance et de la qualité. Le fait d'ajouter «la qualité» est important. En plus d'un rôle de suivi des recommandations des différentes instances qui étudient les plaintes, il a un rôle de coordination

également. Parce qu'il y a toutes sortes de comités, là. Il ne s'agit pas de le mettre, ça, ce comité-là, en... de le disloquer de ce qui se fait.

M. Charbonneau: C'est un comité du conseil qui a un certain nombre de fonctions et qui, entre autres, veille à ce que le conseil au complet s'acquitte de façon efficace... Autrement dit, vous avez, je ne sais pas, moi, 15 membres du conseil d'administration, vous en avez quatre ou cinq qui sont sur le comité de vigilance et de qualité. Ils ont un certain nombre de responsabilités par rapport à l'interne de l'établissement, mais, au sein du conseil, ils ont aussi la responsabilité de s'assurer que leurs 10 autres collègues ne leur ont pas envoyé la patate puis se lavent les mains, là.

M. Couillard: Également que, s'il y a d'autres activités du conseil d'administration qui, d'une autre façon, se rapportent à la mission de la qualité, qu'il puisse en assurer la coordination. Parce que souvent c'est ce qui arrive, chacun fait des trucs de son côté et qui ont finalement le même objectif. C'est ça.

M. Charbonneau: Donc, il y a une espèce d'obligation de créer une synergie en regard de la qualité puis de la vigilance.

M. Couillard: Par exemple, il y a un comité qui s'appelle le comité de gestion des risques, clairement comité en rapport avec la qualité des services. Alors, il faut qu'il y ait une coordination, là, qui soit faite. Donc, ça veut dire que, supposons que le comité de vigilance a identifié des suivis de plaintes qui l'amènent à soupçonner qu'il y a un risque... que les risques ne sont pas bien gérés, là, bien il faut qu'il soit en lien avec le comité de gestion des risques pour s'assurer que les choses soient mises en place et suivies par la suite.

Mme Champagne (Champlain): Et ce comité-là de vigilance est pris à l'intérieur même des membres ou à l'extérieur?

M. Couillard: Des membres. On va voir, à 181.0.2, la composition. Rapidement, là, c'est trois personnes choisies par le conseil d'administration... C'est cinq maintenant, on a changé. O.K. On a ajouté deux personnes. Il y en avait trois, on a ajouté deux personnes: le directeur général ou le P.D.G. et le commissaire local ou régional, plus trois membres du conseil d'administration, dont obligatoirement un membre des comités des usagers.

M. Charbonneau: Ça, c'est...

M. Couillard: C'est nouveau.

M. Charbonneau: Je comprends, mais le comité de vigilance et de qualité, là, c'est à l'instance régionale ou locale?

M. Couillard: Aux deux.

M. Charbonneau: Aux deux.

M. Couillard: Mais ici on est au niveau de l'établissement. On va faire la même chose...

M. Charbonneau: O.K. C'est ça. Donc, là, pour le moment, on parle du niveau local, local étant...

M. Couillard: L'établissement.

M. Charbonneau: C'est ça. Souvent régional, là.

M. Couillard: Sous-régional, disons.

M. Charbonneau: Ou sous-régional, si on veut. On est dans des sections, sous-sections, là, ce serait... Par rapport à la Montérégie, Richelieu-Yamaska est une sous-région.

M. Couillard: Et voilà.

M. Charbonneau: Bon, on se comprend.

M. Couillard: Alors, voilà 181.0.1, incluant l'amendement.

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

M. Couillard: Adopté.

M. Charbonneau: Juste une question: Qui va avoir la responsabilité? Est-ce que ce sont les agences ou c'est le ministère qui va avoir la responsabilité à un moment donné? Bon, il y a une formation, hein? Quand tu deviens membre d'un conseil d'administration, là, ce n'est pas à la grâce... Tu sais, ce n'est pas parce que, tout à coup, tu as l'habit, là, que tu deviens un tireur d'élite, là. Tu sais, souvent, les gens s'imaginent que, parce qu'on leur a mis un uniforme sur le dos, là, qu'ils savent tirer, là. Alors, est-ce qu'il y a un travail qui va se faire au niveau de la formation des membres des conseils d'administration puis, dans le cas des comités de vigilance, de qualité, des gens qui vont avoir une formation spécifique sur leurs rôles et responsabilités, là? Je vois un signe de votre sous-ministre adjointe, oui, là, ça me rassure, mais...

M. Couillard: Oui, mais c'est une question encore plus large, parce que la question qu'on pourrait poser: Qui va être responsable d'apprendre, le lendemain de la sanction de la loi, là, puis de son entrée en vigueur, déterminée par les articles d'entrée en vigueur, de même c'est maintenant que ça marche? Alors, pour les CMDP, il est clair que l'Association des CMDP, qui déjà fait des activités de formation... C'est pour ça que je vous engageais à aller les voir parce qu'ils ont des cahiers de formation sur tous les sujets des responsabilités du CMDP. Ils vont clairement, là, avoir une activité de formation sur les changements des traitements des plaintes médicales.

Maintenant, au niveau du conseil d'administration, autres personnes — et ce n'est pas une modification législative, là — on a créé, au ministère de la Santé et des Services sociaux, très récemment une direction de la qualité. En fait, on l'a un peu recréée. Parce qu'il existait historiquement une direction comme ça qui, au fil des années, est disparue. On l'a recréée dans la mouvance de toutes les préoccupations actuelles sur la qualité des services, notamment les infections nosocomiales, et autres. Alors, c'est cette Direction de la qualité qui va être

responsable pour le ministère de s'assurer qu'il y a de la formation pour les membres de ces nouveaux comités.

M. Charbonneau: Et je présume que... Si les parlementaires voulaient savoir comment ça se passe un peu partout par rapport à justement ce qui se fait à cette direction-là, est-ce que, dans le rapport annuel du ministre, on va avoir dorénavant une section qui va détailler un peu...

M. Couillard: Il n'y a pas de section spécifique dans le rapport annuel du ministre, mais, dans le secteur des plaintes, dans le rapport de plaintes, on pourrait le faire, ou dans le rapport annuel du conseil d'administration, je suppose.

M. Charbonneau: ...la peine de regarder comment on pourrait s'assurer qu'on tient une reddition de comptes, là.

M. Couillard: Ce que je suggère, M. le Président, on pourrait, si les collègues sont d'accord, disposer de ça. On a compris ce qui est soulevé puis on verra s'il y a moyen... ou si c'est nécessaire d'y aller par voie législative ou s'il y a d'autres réponses qui peuvent être apportées à cette question-là.

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

M. Charbonneau: Oui.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que le nouvel article 181.0.1, tel qu'amendé, est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Malgré le fait qu'il est prévu que nous siégeons cet après-midi, nous allons avoir un avis touchant les travaux de la commission à la période des affaires courantes. J'ajourne les travaux de la commission sine die.

(Suspension de la séance à 12 h 18)

(Reprise à 15 h 47)

Le Président (M. Copeman): À l'ordre, s'il vous plaît! À l'ordre! Alors, la commission poursuit ses travaux toujours sur le mandat de 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. Toujours sur l'article 83, plus particulièrement 181.0.2.

Avant de commencer, le ministre a fait référence... Par rapport à notre conversation sur les maisons de soins palliatifs, le ministre a fait référence à Elizabeth Kübler-Ross, qui est un des fondateurs de ce mouvement-là, qui m'a fait penser... On aurait dû probablement mentionner également le Dr Balfour Mount, qui était médecin à l'Hôpital Royal Victoria, fondateur des services palliatifs à l'Hôpital Royal Victoria. Mais, le plus important, à qui est attribué le terme moderne, l'utilisation du terme

«soins palliatifs»? Ça vient de lui, ça vient de Balfour Mount. «The modern use of the term "palliative care" is usually attributed to Dr. Balfour Mount», qui est né en Ontario, mais qui a pratiqué beaucoup de temps à Montréal. «One of the founders of the North American hospice and palliative care movement.» Je pensais approprié qu'on le mentionne. Il ne s'agissait pas uniquement des Américains, mais également d'un Canadien, quelqu'un qui a pratiqué longtemps à Montréal, un Montréalais, un Québécois qui était un des fondateurs de ce mouvement.

Cela étant, comme dit une de nos collègues...

M. Charbonneau: ...M. le Président, dans la même veine. Samedi dernier, je remettais la Médaille de l'Assemblée nationale au directeur général de la maison Victor Gadbois, qui, en 10 ans, a ramassé près de 16 millions... en fait 16 millions de dollars pour cette maison de soins palliatifs, et j'avais déjà remis aussi la Médaille de l'Assemblée nationale aux deux cofondatrices d'un organisme qui s'appelle Présence-Amie, qui a été un peu l'instigateur, cet organisme-là, de cette maison de soins palliatifs. C'étaient des gens qui justement venaient en aide aux familles et aux individus à la maison, puis... Alors, voilà.

Le Président (M. Copeman): Excellente initiative. Alors, 181.0.2, nouvel article...

M. Charbonneau: Le monsieur en question s'appelle André Déry.

Le Président (M. Copeman): André...

M. Charbonneau: André Déry.

Le Président (M. Copeman): Déry. Très bien. Alors, ce nouvel article... Merci, M. le député de Borduas. M. le ministre de la Santé et des Services sociaux pour la présentation de 181.0.2, avec un amendement.

• (15 h 50) •

M. Couillard: Merci, M. le Président. Donc, 181.0.2, rappelons que nous sommes à la section du projet de loi qui parle du comité de vigilance et nous avons d'abord parlé de la création obligatoire du comité de vigilance par le conseil d'administration. Maintenant, nous parlons de sa composition, et par la suite nous allons parler, à 181.0.4, du devoir du comité de vigilance.

Alors, l'article se... Je vais le lire complètement, maintenant, avec la nouvelle formulation directement, si vous me le permettez, au moyen de l'amendement qui est sur votre feuille d'amendements. On dit:

«Ce comité se compose [non pas de trois mais] de cinq personnes, dont le directeur général et le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Les trois autres personnes sont choisies par le conseil d'administration parmi ceux de ses membres qui ne travaillent pas pour l'établissement ou n'exercent pas leur profession dans l'un des centres exploités[...], dont l'une des personnes désignées en application du paragraphe 2° des articles [129 à 133].»

La raison est la suivante, c'est que là on se trouve à avoir non pas trois, mais cinq personnes. On a ajouté, sur le comité de vigilance, suite aux représentations en commission parlementaire, le directeur général de

l'établissement, qui effectivement doit être mis au courant des actions du comité de vigilance précocement, et également le commissaire local, qui est là pour vérifier que ses recommandations sont acheminées. Et les trois autres personnes, parmi celles-ci, doivent obligatoirement contenir un membre du comité des usagers. C'est la raison du renvoi au paragraphe 2° des articles 129, 130, 131 et 133.

M. Charbonneau: Bon.

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

M. Charbonneau: Je pense que c'est normal que le directeur général soit...

M. Couillard: Oui. Ils avaient en fait, les directeurs généraux, deux représentations: l'une de garder le contrôle, entre guillemets, du commissaire local, ce à quoi nous n'avons pas donné suite; mais cependant, l'autre, d'être impliqués en amont du processus via le comité de vigilance. Oui, bonne idée.

M. Charbonneau: Je pense que c'était une bonne revendication, et nous faisons bien de l'adopter et de la reconnaître.

Le Président (M. Copeman): Alors, l'amendement est adopté. Est-ce que le nouvel article 181.0.2, tel qu'amendé, est adopté?

M. Charbonneau: Oui, M. le Président.

Le Président (M. Copeman): Adopté. 181.0.3.

M. Couillard: Alors, il y a un amendement qui en fait supprime l'article 181.0.3 qui disait: «Le comité de vigilance détermine ses règles de fonctionnement.» En fait, c'est une correction qui fait en sorte que les règles générales, qui sont prévues à l'article 181 de la loi sur la santé et les services sociaux, s'appliquent. C'est donc le conseil d'administration qui déterminera les règles de fonctionnement du comité, et non pas le comité lui-même.

M. Charbonneau: C'est un comité du conseil.

M. Couillard: Voilà.

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

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Alors, en conséquence, l'article 181.0.3 est supprimé. 181.0.4.

M. Couillard: «181.0.4. Le comité de vigilance veille à ce que le conseil d'administration s'acquitte de façon efficace de ses responsabilités en matière de qualité des services, notamment celles prévues aux paragraphes 1° et 2° de l'article 172.

«À cette fin, le comité de vigilance — on rajoute ici — et de la qualité doit notamment:

«1° recevoir et analyser les rapports et recommandations transmis au conseil d'administration et portant sur la pertinence, la qualité, la sécurité ou l'efficacité des services rendus, le respect des droits des usagers ou le traitement de leurs plaintes.»

Ensuite, on ajoute un 1.1° qui dit — sur votre feuille d'amendements:

«1.1° établir les liens systémiques entre ces rapports et recommandations et en tirer les conclusions nécessaires afin de pouvoir formuler des recommandations prévues au paragraphe 2° — maintenant;

«2° faire des recommandations au conseil d'administration sur les suites qui devraient être données à ces rapports ou recommandations dans l'objectif d'améliorer la qualité des services aux usagers;

«3° assurer le suivi auprès du conseil d'administration de l'application, par ce dernier, des recommandations qu'il a faites en application du paragraphe 2°;

«4° favoriser la collaboration et la concertation des intervenants concernés par le paragraphe 1°;

«5° veiller à ce que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services dispose des ressources humaines, matérielles et financières nécessaires pour assumer ses responsabilités de façon efficace et efficiente;

«6° exercer toute autre fonction qu'il juge utile au respect du mandat qui lui est confié au premier alinéa.»

Mais on change pour: «6° exercer toute autre fonction que le conseil d'administration juge utile au respect du mandat confié en vertu du premier alinéa.»

C'est la même philosophie que ce qu'on vient de faire avec l'abrogation de 181.0.3. Ce n'est pas un organisme autonome, c'est une créature du conseil d'administration, là, si je peux m'exprimer ainsi. Donc, le conseil d'administration détermine ses règles de fonctionnement et peut également lui donner d'autres fonctions qu'il juge utiles à l'exécution de son mandat.

M. Charbonneau: Il y a juste 5°... Je pense que je comprends, mais «veiller à ce que le commissaire local aux plaintes dispose des ressources humaines, matérielles et financières», à la limite, c'est plus la responsabilité de l'ensemble du conseil que juste du comité. Le comité n'a pas l'autorité légale de décider pour le conseil; c'est le conseil qui doit veiller à ce que son commissaire local dispose des ressources nécessaires. Tu sais, je ne voudrais juste pas que ce soit interprété comme... tu sais, à un moment donné, que ça crée des chicanes, là, tu sais, dans l'intérieur du conseil, comme si le comité de vigilance pouvait lui-même s'occuper de dire quel sera le budget du commissaire local aux plaintes puis à la qualité des services, puis etc., là.

M. Couillard: Bien, disons que, si on trouve que c'est superflu, on n'a pas d'objection à l'abroger. Cependant, la raison pour laquelle c'est là, c'était pour renforcer la chose, parce que de toute façon le commissaire... parmi les devoirs du conseil d'administration, c'est d'allouer les ressources financières pour que les gens exécutent leurs responsabilités.

M. Charbonneau: C'est ça.

M. Couillard: Mais ce qu'on dit en plus, c'est que le comité de vigilance rappelle au conseil d'administration qu'il doit...

M. Charbonneau: Non, je n'ai pas de... Comme dit ma collègue, le courant ne passe pas. Remarquez que c'est «veiller», pas...

M. Couillard: C'est «veiller», parce que la décision finale...

M. Charbonneau: C'est une veille.

M. Couillard: Les allocations budgétaires, je rappelle, sont déterminées par le conseil d'administration et elles sont toujours soumises à l'article de la loi de santé et de services sociaux qui parle des ressources disponibles, là. C'est toujours la même chose.

M. Charbonneau: Bon. Ça va.

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

M. Charbonneau: Oui.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que le nouvel article 181.0.4, tel qu'amendé, est adopté?

M. Charbonneau: Oui.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'article 83, tel qu'amendé, est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. L'article 85.

M. Couillard: L'article 85 crée l'article 182.0.1 qui dit que «les articles 181.0.1, 181.0.3 — qu'on va retirer par amendement parce qu'il vient d'être abrogé — et 181.0.4 s'appliquent à un établissement privé». Et là on remplace la première ligne par la chose suivante, sur votre feuille d'amendement: «Toutefois, le comité de vigilance et de la qualité se compose alors d'au moins quatre personnes dont le directeur général et le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Les autres personnes sont choisies — oui, où sommes-nous, là; sont choisies — par le conseil d'administration de l'établissement privé ou, dans le cas d'un établissement privé non constitué en personne morale, par le titulaire du permis.»

Alors, il faut ajuster ici la chose, compte tenu du fait qu'un établissement privé n'est pas nécessairement administré par un conseil d'administration, en fait n'est pas administré par un conseil d'administration dont la formation et la composition sont prévues par la loi. Ce n'est pas le gouvernement qui va dire à une entreprise privée comment constituer son conseil d'administration. Donc, il faut leur rappeler qu'ils doivent avoir au moins quatre personnes, dont le directeur général et le commissaire local, et les autres personnes sont choisies par le conseil d'administration.

M. Charbonneau: Quand on parle de l'établissement privé, là... s'applique à un établissement privé, on parle de quel type d'établissement?

M. Couillard: Par exemple, un établissement privé conventionné.

M. Charbonneau: O.K. Un CHSLD conventionné.

M. Couillard: Privé conventionné. Par exemple, dans un groupe, je ne vous les mentionnerai pas, là, mais, dans un groupe à plusieurs installations, il n'y a pas nécessairement de conseil d'administration dans l'établissement dont il est question, c'est un conseil d'administration central qui gère tous les établissements de la chaîne en question. Alors, il faut pouvoir s'adapter, là, à la situation de ces cas-là.

M. Charbonneau: O.K. Mais les articles 181... 181, c'est ce qu'on a vu, là...

M. Couillard: C'est la création du comité de vigilance.

M. Charbonneau: ...c'est que l'existence de...

M. Couillard: C'est l'existence, la création.

M. Charbonneau: Ça veut dire que, dans un établissement privé qui offre des services de santé et des services sociaux — et/ou — il doit y avoir un comité de vigilance.

M. Couillard: Et, même s'il n'y a pas de conseil d'administration, ce n'est pas une excuse pour ne pas en faire un.

M. Charbonneau: Est-ce qu'une résidence privée, là, celles qui sont non conventionnées, qui vont avoir l'obligation d'avoir un certificat...

M. Couillard: Non, parce qu'ils n'auront en général jamais de conseil d'administration — ou rarement — à moins qu'ils fassent partie encore une fois d'une organisation plus large.

M. Charbonneau: O.K. Mais prenons un exemple, là, parce que...

M. Couillard: Puis ce n'est pas non plus des établissements au sens de la loi de santé et services sociaux.

M. Charbonneau: O.K. Mais là ce qui va arriver, là... Puis il y a une demande dans mon comté, puis je pense que le ministre veut favoriser ça à condition qu'il ait les budgets, là. On a vu que ce n'était pas si simple que ça. Mais, quand vous avez des résidences privées qui reçoivent des ressources intermédiaires du CSSS pour héberger des personnes en perte d'autonomie, alors là ils finissent par devenir partiellement des CHSLD, pas totalement parce que...

M. Couillard: Dans ce cas-là, qui dit ressources intermédiaires dit contrat avec un établissement du réseau. Donc, la partie ressources intermédiaires de la résidence privée devient alors sous l'emprise du mécanisme de traitement des plaintes de l'établissement qui a contracté avec elle.

M. Charbonneau: O.K. Prenons un exemple concret dans mon comté, là, mais j'imagine que c'est pareil

à travers le Québec, le CSSS Richelieu-Yamaska contracte avec des résidences Richelieu. Ils ont tant de places en ressources intermédiaires — avant, on appelait ça des achats de places, maintenant ils ont changé le vocabulaire, c'est des ressources intermédiaires — ils ont tant de ressources intermédiaires, alors ces ressources intermédiaires là sont sous le contrôle du comité de vigilance du CSSS.

M. Couillard: Et en fait de tout le mécanisme de traitement des plaintes de l'établissement.

M. Charbonneau: Mais du CSSS.

M. Couillard: C'est ça.

M. Charbonneau: Et pas de l'entreprise.

M. Couillard: Non.

● (16 heures) ●

Mme Champagne (Champlain): Un exemple, je vais en donner un, si tu permets. L'exemple de tantôt, ma résidence Myosotis, qui s'occupe de gens atteints d'Alzheimer, il y a... sur 48 places — je pense que c'est le bon chiffre, là — il y en a 14 qui relèvent du centre de santé local, mais local élargi. Or, les 14 places qui sont sous la supervision, qui ont été confiées, les 14 personnes, c'est-à-dire, qui ont été confiées à cette résidence-là, s'il y a une plainte, ça relève du Commissaire aux plaintes.

M. Couillard: Il y a plusieurs cas de figure, hein?

Mme Champagne (Champlain): Mais les 48 moins 14, les autres... les autres, eux autres, ils sont tout à fait indépendants.

M. Couillard: Mais par contre ils vont être certifiés par le mécanisme de certification de résidence privée.

Mme Champagne (Champlain): O.K., O.K. Parfait.

M. Couillard: Mais, si l'entente est faite avec l'établissement de CSSS, c'est le processus de plainte avec le commissaire local qui entre en jeu. Si l'entente est avec l'agence, ce qui arrive également à l'occasion, c'est le commissaire régional qui entre en jeu à ce moment-là. Mais en général c'est avec l'établissement, le plus souvent.

Mme Champagne (Champlain): Oui, oui, tout à fait. C'est avec le CSSS. Donc, à ce moment-là, l'entente qui est faite avec eux autres pour les 14 places, le principe s'applique intégralement.

M. Couillard: Et ça lie, une fois que cette entente est conclue, l'établissement quant au mécanisme de traitement des plaintes, au mécanisme qui existe dans le réseau public, là, de santé et de services sociaux.

Mme Champagne (Champlain): Mais, pour 14 places, est-ce qu'il faut qu'il mette sur place lui-même un comité de vigilance?

M. Couillard: Non, parce que c'est le conseil d'administration de l'établissement qui contracte, qui fait le comité de vigilance, c'est ça.

M. Charbonneau: C'est le CSSS.

M. Couillard: C'est ça. C'est le CSSS. C'est ça.

Mme Champagne (Champlain): Donc, c'est le CSSS qui va être le responsable, O.K.

M. Charbonneau: Mais, juste pour être sûr qu'on se comprend bien, on va avoir la certification obligatoire maintenant pour ces résidences-là, et, par exemple, le mécanisme de plaintes dont on a parlé plus tôt, lui, il va s'appliquer. L'agence...

M. Couillard: C'est-à-dire que... Non.

M. Charbonneau: Une fois qu'on a un contrôle, il y a un registre. Après ça, il va y avoir maintenant un permis, qui va s'assurer de la... en tout cas à la fois de la salubrité, etc., là?

M. Couillard: Là, vous touchez plusieurs points ensemble, là. Si la résidence privée, comme ça va le devenir une fois la loi adoptée, fait l'objet d'une certification émise par l'agence régionale, à ce moment-là, le mécanisme de plaintes se situe au niveau régional. Et maintenant, si vous parlez... On verra — on va le déposer lorsqu'on va être rendus au volet 4 sur la certification — quelle est la façon d'arriver à une certification, entre autres...

M. Charbonneau: Incidemment, les critères socio-sanitaires que vous deviez...

M. Couillard: Oui, on va en donner un aperçu très détaillé lorsqu'on va être rendus aux articles.

M. Charbonneau: Vous allez les déposer.

M. Couillard: Évidemment, c'est un règlement, donc c'est une intention réglementaire, si vous voulez, qu'on va déposer, ce n'est pas le règlement final qui pourra être discuté, puis ensuite qui va être prépublié, ensuite discuté puis finalement adopté, il faut quand même mettre ça... Mais ça va donner une idée au législateur, là, aux parlementaires dans quelle optique on se situe puis quelles sont les raisons. On pourra discuter, à ce moment-là, les arguments qui nous amènent à ça.

Maintenant, la résidence privée, ce n'est pas un établissement du réseau, il faut toujours rappeler ça. Mais, s'il y a une certification comme il va y avoir, étant donné qu'il y a un lien, par la certification, on crée un lien entre le réseau public de santé et services sociaux et la résidence privée, à ce moment-là, des plaintes peuvent être acheminées au niveau régional, et on verra également, sauf erreur, que le Protecteur des usagers peut intervenir dans une résidence privée certifiée.

M. Charbonneau: Le Protecteur des usagers.

M. Couillard: Le niveau le plus élevé.

M. Charbonneau: National.

M. Couillard: National. Il peut intervenir dans une résidence privée même non certifiée dans le cas où une aurait échappé au tamis.

M. Charbonneau: Et le fait qu'il y ait certification, j'imagine qu'on doit remplir certaines conditions, ça veut dire que...

M. Couillard: Bien, on va les voir quand on va y arriver.

M. Charbonneau: C'est ça, exactement.

M. Couillard: Mais ce que je voulais dire... Dans votre remarque, vous parliez de la salubrité des lieux, l'état physique des lieux, bien là une des conditions pour arriver à la certification, c'est de satisfaire les règlements municipaux. On sait que, souvent, c'est un problème. Souvent, ce n'est pas tellement la qualité des services que l'état physique des lieux qui est en cause. Alors, à ce moment-là, s'il y a des infractions par rapport aux règlements municipaux, bien elles seront sanctionnées.

M. Charbonneau: J'ai noté, il y a quelques jours, en fait dans *L'Actualité*, une chose intéressante — c'est-à-dire, il y a quelques semaines, là. La ville de Trois-Rivières s'est donné un mécanisme pour faire une évaluation de toutes les résidences privées sur son territoire.

M. Couillard: Des gens qui ont innové, parce qu'ils ont fait un partenariat entre le système de santé, le monde municipal et puis les propriétaires de résidences privées, qui ont embarqué dans la chose. À Granby également, ils ont fait un très beau modèle. Ce qui montre que c'est possible de faire ça, avec essentiellement le plateau dont on dispose actuellement, en répartissant les tâches un peu différemment. On aura l'occasion de revenir là-dessus, mais disons que ce qui s'est fait dans ces endroits-là, ce n'est pas exactement ce qu'on va proposer, mais ça a inspiré également ce qu'on propose.

M. Charbonneau: Bien.

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

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que le nouvel article...

Une voix: ...

Le Président (M. Copeman): Oui, c'est ça. L'article 85, tel qu'amendé, est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté.

M. Couillard: La traduction de 86.1, M. le Président.

Le Président (M. Copeman): C'est ça. Alors, un amendement qui introduit l'article 86.1. Vous l'avez, chers collègues? Allez-y, M. le ministre.

M. Couillard: Alors, il s'agit ici d'un complément à apporter à l'article 183.2. Ça va, M. le député? Voulez-vous qu'on...

M. Charbonneau: C'est juste que...

M. Couillard: On va s'assurer qu'on est tous sur la même longueur d'onde. Alors, nous sommes en train d'introduire un article 86.1 du projet de loi, qui modifie et qui complète en fait, vous allez voir, l'article 183.2 de la loi de santé et services sociaux, qui parle... Vous vous souvenez, votre gouvernement à l'époque avait adopté la loi sur la prestation sécuritaire des soins et services, dans laquelle on créait un comité de gestion des risques en établissement, et on vient ajouter une fonction au comité de gestion des risques.

Alors, l'article 183.2 de la loi est modifié par l'addition, à la fin du paragraphe 1^o du premier alinéa, qui était: «Identifier et analyser les risques d'incident ou d'accident en vue d'assurer la sécurité des usagers...» On ajoute: «et, plus particulièrement dans le cas des infections nosocomiales, en prévenir l'apparition et en contrôler la récurrence».

M. Charbonneau: Ça, c'est une grosse revendication de... Je ne sais pas s'ils sont formés en association.

M. Couillard: Bien, les associations des victimes, là, d'ailleurs qui étaient sur notre comité Aucoin qui a rendu un rapport sur le contrôle plus général des infections nosocomiales.

M. Charbonneau: Comment il s'appelle, le médecin qui est d'origine française?

M. Couillard: M. Brisson, je pense. Peut-être que je me trompe, là. Je ne voudrais pas, s'il écoute, qu'il ne soit pas content. Là, il va dire que je ne me souviens plus de son nom. Je pense bien que c'est le docteur...

M. Charbonneau: On n'est pas mal à le savoir maintenant.

M. Couillard: On en a beaucoup dans la tête, hein?

Le Président (M. Copeman): Je ne voudrais pas vous décevoir, mais les chances qu'il nous écoute sont, il me semble...

M. Couillard: Non, mais qu'il lise, il pourrait lire pendant les gélées.

M. Charbonneau: Ou on pourra y rapporter, là.

M. Couillard: Si je me suis trompé... Besson, Besson, peut-être. En tout cas, s'il me lit...

M. Charbonneau: En tout cas, il est d'origine française, puis il est très volubile, puis il est très...

M. Couillard: Avec un accent du Sud de la France, hein?

M. Charbonneau: C'est ça, puis il connaît son dossier, hein? Je l'ai rencontré, là.

M. Couillard: Et, s'il me lit, je lui demande de m'excuser si j'ai mal prononcé ou fait allusion à son nom.

Donc, on introduit une obligation du comité de gestion des risques, qui est spécifiquement liée aux infections nosocomiales qui sont, comme je l'ai souvent indiqué, non seulement un problème actuel, mais un problème des prochaines années des établissements de santé. Donc, il faut avoir une attitude constante de prévention dans ce domaine-là.

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

M. Charbonneau: Oui, M. le Président.

Le Président (M. Copeman): Adopté.

M. Charbonneau: ...il s'est retrouvé avec un problème cardiaque à cause...

M. Couillard: Ah, oui?

M. Charbonneau: ...d'une situation, d'un virus attrapé à l'hôpital.

Le Président (M. Copeman): Alors, en conséquence, l'article 86.1 est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): 91.

M. Couillard: 91 précise et modifie l'article 209 de la loi, que nous allons trouver immédiatement, qui est d'ailleurs dans votre cahier, à gauche, là. Voilà.

On parle du comité des usagers. Là, c'est une sous-section, on a appris le terme, ce matin, sous-section 6 qui s'intitule Le comité des usagers, dans la loi actuelle, à partir de l'article 209. Alors, je vais vous laisser vous mettre à la page, si vous me passez l'expression.

Alors, pour vous aider à amorcer la discussion, vous avez, dans la formulation actuelle de l'article 209, un, deux, trois, quatre alinéas. Nous ne conservons que le premier alinéa, avec une modification, et par la suite nous créons deuxième, troisième et quatrième et... deux, trois, quatrième et cinquième alinéas qui sont sur votre feuille d'amendement. D'accord?

M. Charbonneau: C'est bien.

M. Couillard: Alors donc, le premier alinéa:

«Tout établissement doit mettre sur pied un comité pour les usagers de ses services et, dans le cas d'un établissement public ou d'un établissement privé conventionné visé à l'article 475, lui accorder le budget particulier fixé à cette fin dans son budget de fonctionnement ou, dans le cas d'un établissement privé non conventionné, le montant versé à cette fin par le ministre.»

● (16 h 10) ●

Alors, on avait auparavant, si vous regardez à gauche, dans le texte original, on avait une limitation: «Tout établissement, dès qu'il exploite un centre d'hébergement

et de soins de longue durée de 20 lits ou plus, un centre de réadaptation, un centre hospitalier de soins psychiatriques ou un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse, doit mettre [...] un comité [d']usagers de ces centres...» Alors, on rend ça beaucoup plus général en disant: «Tout établissement — point final — doit mettre sur pied un comité pour les usagers de ses services.» Ça couvre tout, là: lui accorder le budget, etc. Donc, sur ce plan-là, il n'y a pas de modification, mais on a rendu plus générale la visée poursuivie.

Alors, maintenant, il faut passer à la feuille d'amendement pour faire le reste du nouvel article 209:

«Lorsque l'établissement exploite un centre offrant des services à des usagers hébergés, il doit mettre sur pied, dans chacune des installations du centre, un comité de résidents.

«Le comité des usagers se compose d'au moins cinq membres élus par tous les usagers de l'établissement et d'un représentant désigné par et parmi chacun des comités de résidents mis sur pied en application du deuxième alinéa.»

Donc, on a créé pour un établissement... Prenons le cas d'un CSSS dans lequel il y aurait deux ou trois CHSLD. Alors, il faut qu'il y ait un comité des usagers central, là, pour l'établissement qui est maintenant le CSSS, mais en plus, dans chaque milieu d'hébergement, il faut qu'il y ait un comité de résidents, il faut qu'il y ait un représentant de chacun de ces comités de résidents sur le comité des usagers. On dit «d'au moins», hein?

M. Charbonneau: Le comité d'usagers est le comité de l'établissement, c'est-à-dire de l'instance administrative.

M. Couillard: C'est ça.

M. Charbonneau: Alors que le comité de résidents, c'est les comités pour tous les lieux où on dispense...

M. Couillard: Les installations, là où on a de l'hébergement.

M. Charbonneau: Les installations où on dispense des services.

M. Couillard: Où on a de l'hébergement.

M. Charbonneau: De l'hébergement.

M. Couillard: Parce qu'auparavant, bien sûr ce qu'on a craint, c'est qu'il y ait un comité d'usagers qui ne reflète que la préoccupation des usagers des milieux de soins aigus, centres hospitaliers par exemple.

Des voix: ...

M. Couillard: Faut-il nous diriger vers l'Assemblée? Non. Alors que maintenant on précise que c'est seulement les installations, là... chaque installation avec hébergement doit avoir un comité de résidents et que chacun...

Le Président (M. Copeman): Je remarque, M. le ministre, que ça va beaucoup plus vite quand vous posez les questions et répondez en même temps.

M. Couillard: Oui. J'exprimais un souhait en même temps que la question.

M. Charbonneau: ...M. le Président, là, oubliez ça. Le ministre aussi.

M. Couillard: Alors, on continue?

M. Charbonneau: On continue de les poser, les questions.

M. Couillard: «La majorité de ces membres doivent être des usagers. Toutefois, s'il est impossible d'avoir une majorité d'usagers sur le comité, ceux-ci peuvent élire toute autre personne de leur choix pourvu que cette personne ne travaille pas pour l'établissement ou n'exerce pas sa profession dans un centre exploité par l'établissement.

«Un comité de résidents se compose de trois membres élus par les résidents de l'installation selon les modalités prévues au quatrième alinéa.»

Mme Champagne (Champlain): ...dans les CHSLD, si vous permettez, dans les CHSLD, les centres d'hébergement et de soins de longue durée, où on a des résidents lourdement handicapés...

M. Couillard: C'est ça.

Mme Champagne (Champlain): ...ce n'est pas évident que c'est eux autres qui vont siéger là-dessus. J'en ai visité quelques-uns, là, puis d'après moi tu n'es pas capable d'en avoir un, là. Donc, ils peuvent déléguer quelqu'un de leur famille?

M. Couillard: Ou un bénévole.

Mme Champagne (Champlain): Ou un bénévole.

M. Couillard: C'est ça. Parce que le bénévole n'a pas de lien d'emploi avec l'établissement.

Mme Champagne (Champlain): C'est ça.

M. Couillard: C'est bien parce qu'effectivement, comme la députée de Champlain le souligne, les gens qui sont en CHSLD vont devenir de plus en plus lourdement en perte d'autonomie, compte tenu des nouvelles philosophies, là.

Mme Champagne (Champlain): Oui, tout à fait.

M. Couillard: Ça veut dire que le temps de séjour en CHSLD va en fait, avec le temps, diminuer...

Mme Champagne (Champlain): Tout à fait.

M. Couillard: ...et les gens qui vont y arriver vont arriver à un stade de perte d'autonomie très avancé, et il est possible qu'il soit difficile pour eux d'exercer les fonctions demandées au comité d'usagers, auquel cas on peut avoir d'autres personnes.

Mme Champagne (Champlain): C'est correct, ça.

M. Charbonneau: Au comité d'usagers?

M. Couillard: Au comité de résidents, pardon, au comité de résidents.

M. Charbonneau: Où est-ce que vous voyez ça, là — peut-être que je... que ça peut être des gens, là...

M. Couillard: Bien, c'est toute autre personne. «La majorité de ces membres doivent être des usagers. Toutefois...»

M. Charbonneau: «Toutefois — O.K. — s'il est impossible d'avoir une majorité d'usagers sur le...»

M. Couillard: C'est ça. Voilà. Puis, même quand on parle d'un comité de résidents, «trois membres élus par les résidents...», même chose. Même chose, même philosophie. Donc, en cas où il est impossible d'avoir une majorité d'usagers, on peut élire toute autre personne, mais en autant qu'il n'y ait pas de lien d'emploi avec le centre.

M. Charbonneau: O.K. Qu'est-ce qui arrive... Parce que, là, on a un mode électif, hein? Ma collègue vient de signaler une situation où, dans un établissement de soins de longue durée, finalement il n'y a pas une personne qui serait, tu sais, mentalement en mesure de participer à une élection, là. Qu'est-ce que vous faites, là?

Mme Champagne (Champlain): On désigne.

M. Charbonneau: Si on désigne, qui c'est qui va désigner, là?

M. Couillard: On va vérifier l'article en question, mais les droits peuvent être délégués ou exercés par un membre de la famille, par exemple. Mais on va vérifier si c'est le cas actuellement.

(Consultation)

M. Couillard: ...l'article 12 de la loi de santé et services sociaux — ça montre pourquoi il y a tant d'articles dans cette loi — qui dit...

M. Charbonneau: Mais ce n'est pas mauvais d'y référer, hein, parce que...

M. Couillard: Non, c'est ça. «Les droits reconnus à toute personne dans la présente loi peuvent être exercés par un représentant.»

M. Charbonneau: Ah!

M. Couillard: Donc, pour l'élection, le représentant de la personne.

«Sont présumées être des représentants les personnes suivantes[...]:

«1° le titulaire de l'autorité parentale de l'usager mineur — donc, clairement, ça ne s'applique pas aux CHSLD — [...];

«2° le curateur, le tuteur, [etc.] de l'usager majeur inapte, conjoint ou proche parent — donc, là, ça peut s'appliquer;

«3° la personne autorisée par un mandat donné par l'usager majeur inapte antérieurement à son inaptitude — ça peut s'adapter; et

«4° la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'usager majeur inapte.»

Alors là, c'est tellement large qu'on est certain qu'il y a quelqu'un qui va pouvoir représenter la personne.

Mme Champagne (Champlain): C'était pour un an, ça? Y a-t-il une durée dans le temps de ça?

M. Couillard: Non.

Mme Champagne (Champlain): Non.

M. Charbonneau: Mais le... Oui, c'est intéressant. Est-ce que le comité de résidents, les gens, est-ce qu'ils ont un mandat déterminé? Non? Ils sont électifs. Oui, mais ils ne sont pas...

M. Couillard: C'est-à-dire que...

M. Charbonneau: Une fois qu'ils sont élus, là, ils ne sont pas élus pour la vie, là.

Mme Champagne (Champlain): Rendus à l'âge qu'ils ont là, la vie...

M. Charbonneau: Nous autres, on n'est pas élus pour la vie. Des fois, il y en a qui voudraient, là, mais...

M. Couillard: On est sur un sujet...

M. Charbonneau: ...je ne suis pas sûr que ce serait une bonne idée, remarquez.

M. Couillard: Bien, d'abord, ils vont siéger au comité des usagers, il y en aura un de chacun. Donc, c'est là leur rôle. C'est de participer au comité des usagers en reflétant les préoccupations des gens hébergés. Ils ont bien sûr un rôle local, là, avec le personnel, d'entrer en contact avec eux.

Quant à la durée du mandat...

M. Charbonneau: C'est parce que, là, il ne faudrait pas se retrouver avec...

M. Couillard: Il n'y a jamais eu de durée de mandat de prévue. Mais...

M. Charbonneau: Moi, là...

M. Couillard: Il n'y a jamais eu de durée de mandat.

M. Charbonneau: Non, je comprends, mais il y a un petit problème, là. Imaginez-vous les situations, là, où vous avez deux, trois personnes proches de deux, trois résidents qui finalement se sont fait élire une fois, là, puis là maintenant, là, finalement, là, ils mènent le diable, là, tu sais. Puis, je veux dire, il n'y a plus personne qui peut les déloger, parce qu'une fois qu'ils sont élus ils sont élus à vie, là. Tu sais, il devrait y avoir

un mécanisme qui fait que, s'il y a un problème, là, avec les représentants des résidents, on peut les...

M. Couillard: Je trouve que vous amenez un point intéressant. Ce qu'on pourrait faire, on pourrait suspendre cet article, puis, uniquement pour cette question, on va essayer de voir s'il y a une réponse, parce qu'il y a peut-être des bonnes raisons pour lesquelles il n'y a pas de durée de mandat, parce que beaucoup d'autres que nous se sont penchés déjà sur cette question-là. Mais n'assumons pas qu'ils avaient raison. On va essayer de faire la même réflexion puis voir si effectivement c'est justifié qu'il n'y ait pas de durée de mandat ou, s'il doit y avoir une durée de mandat, comment est-ce qu'on l'introduirait dans la disposition actuelle, possiblement en ajoutant un autre petit alinéa. On va faire le travail pendant qu'on passe, si vous le permettez, là, aux autres articles.

M. Charbonneau: Puis vous deviez me donner une réponse ce matin — c'était-u le comité de vigilance? — on avait dit qu'on ferait une vérification, là. Je ne sais pas si le président ou la secrétaire de la commission...

Le Président (M. Copeman): C'était plutôt, je crois, sur comment exercer le droit de rapport, là. Il y avait un rapport. Est-ce qu'un rapport devait être aussi précis que d'aller dans le sens... En tout cas, hein? Je me rapproche en tout cas de...

M. Charbonneau: Il me semble... J'ai un blanc de mémoire, là.

Le Président (M. Copeman): Je n'avais pas compris nécessairement que la réponse devait venir cet après-midi par contre, mais...

M. Charbonneau: Non, bien, moi non plus, mais je voulais juste m'assurer que...

M. Couillard: Alors, ce qu'on va faire, on pourrait revenir maintenant à l'article 91, parce qu'on a convenu... Je vais vous faire le résumé de la conversation qu'on vient d'avoir avec les collaboratrices, là, et collaborateurs. C'est que, dans la loi actuelle, c'est prévu que c'est le comité des usagers qui détermine lui-même ses règles de fonctionnement. Mais ça, ça ne répond pas à votre problème, parce que c'est comme le cas de figure que vous avez placé. Si les personnes — je vais prendre votre expression — font le diable, bien elles auront tendance à ne pas prévoir leur remplacement.

M. Charbonneau: C'est ça.

M. Couillard: Alors, on va introduire une durée de mandat limite qui va être introduite lorsqu'on va être rendus à l'article 212 que l'on revoit au moyen de l'article 95. O.K.?

M. Charbonneau: O.K. C'est beau. Oui, si on le fait à ce moment-là.

M. Couillard: On le fera à ce moment-là.

Le Président (M. Copeman): Donc, avon-nous terminé la discussion sur l'amendement? Non? Si j'ai bien compris, la durée du mandat va être définie plus tard.

M. Couillard: Oui, on va le faire plus tard à...

Le Président (M. Copeman): Alors, est-ce que l'amendement à l'article 91 est adopté, mes chers collègues?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): L'amendement est adopté. Est-ce que l'article 91, tel qu'amendé, est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Article 92. La discussion devrait être brève.

M. Couillard: Oui, parce qu'on le supprime. D'ailleurs, c'est les représentations en commission parlementaire. Il était prévu d'avoir un comité des usagers par installation. Ça devenait extrêmement lourd. On nous l'a fait remarqué. Ils nous ont dit: Faites plutôt un comité central puis avec des délégations, des installations particulièrement d'hébergement, ce qu'on a fait. Donc, on peut se passer de cette disposition.

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

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. En conséquence, l'article 92 du projet de loi est supprimé. L'article 93.

● (16 h 20) ●

M. Couillard: Merci, M. le Président. L'article 210 de la loi: «Une personne...» Alors, on oublie la colonne de droite de votre cahier de législation, on fait comme si elle n'existait pas — en fait, elle n'existe plus — et on se rapporte à la formulation actuelle de l'article 210 qui, avec votre feuille d'amendements, va se lire de la façon suivante: «Une personne ne peut être membre d'un comité des usagers ou d'un comité de résidents si elle est sous curatelle.» C'est de concordance.

M. Charbonneau: Oui. Ça va, ça.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'amendement est adopté? Adopté. Est-ce que l'article 93, tel qu'amendé, est adopté?

M. Charbonneau: Oui, M. le Président.

Le Président (M. Copeman): Adopté. 94.

M. Couillard: 94: Le directeur... 211. À l'article 211, qui existe déjà, on remplace le premier paragraphe par celui de gauche, là, où on fait la même correction. On dit: «Le directeur général de l'établissement doit favoriser le bon fonctionnement du comité

des usagers et de tout comité de résidents et informer par écrit chaque usager de l'existence de ceux-ci.» Alors, je vais le relire: «Le directeur général de l'établissement doit favoriser le bon fonctionnement du comité des usagers et de tout comité de résidents et informer par écrit chaque usager de l'existence...»

Est-ce qu'il n'aurait pas fallu remettre «de ceux-ci» ici, à ce moment-là, vu qu'on a remplacé le paragraphe 1°?

(Consultation)

M. Couillard: Alors, on est correct. Je voulais juste faire certifier qu'on n'avait pas oublié de faire une correction. C'est donc... Alors: «Il doit permettre à ces comités d'utiliser un local pour leurs activités et leur donner la possibilité de conserver [ses] dossiers d'une manière confidentielle.» Ça va?

M. Charbonneau: Oui, ça va.

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

M. Charbonneau: Oui, M. le Président.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'article 94, tel qu'amendé, est adopté?

M. Charbonneau: Oui.

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

M. Charbonneau: Et c'est ici qu'on va, en 95...

M. Couillard: C'est ici qu'on va arriver avec un ajout sur...

M. Charbonneau: Additionnel à ceux qui sont proposés.

Le Président (M. Copeman): Alors, à l'article 95, M. le ministre.

M. Couillard: Alors, il s'agit de l'article 212 de la loi, qui parle des fonctions d'un comité des usagers:

«Les fonctions du comité des usagers sont de:

«1° renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations;

«2° promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement;

«3° défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente;

«4°...» En fait, il n'y a aucune modification, sauf qu'on ajoute un 5° qui se lit de la façon suivante:

«5° s'assurer, le cas échéant, du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.»

Et là on va probablement ajouter un 6° ou un autre alinéa pour la question du mandat.

Je dois présenter mes plus plates excuses aux collègues, là, on va revenir en arrière finalement, à l'article 92. Alors, disposons de l'article 95, on rouvrira l'article 92 avec consentement.

Le dernier alinéa: «Un comité des usagers doit, en outre, établir ses règles de fonctionnement et soumettre chaque année un rapport d'activités au conseil d'administration et transmettre, sur demande, une copie de ce rapport à l'agence.» Est-ce qu'il y a un amendement là-dessus? Non. C'est bien.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'amendement à l'article 95 est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'article 95, tel qu'amendé, est adopté?

Des voix: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté.

M. Charbonneau: Et nous revenons...

Le Président (M. Copeman): Pas immédiatement, je crois.

M. Couillard: Et l'on reviendra dès qu'il sera prêt, là.

Le Président (M. Copeman): C'est ça.

M. Charbonneau: Mais ça va être à quel... Ça va être à 91?

M. Couillard: Ça va revenir à 92 qui était...

M. Charbonneau: 92. O.K.

Une voix: On l'a abrogé, 92.

M. Charbonneau: Si ce n'est pas 92, ça doit être 91.

Le Président (M. Copeman): Chers collègues, on va trouver la place, inquiétez-vous pas.

M. Couillard: C'est à l'article 92 qui parle de la création du comité des usagers. Donc, c'est logiquement à cet endroit qu'on va retrouver la référence à la durée du mandat. C'est l'article 92 du projet de loi, qui crée 209.1.

M. Charbonneau: Mais on vient de l'abolir, là.

Mme Champagne (Champlain): On vient de l'abroger.

M. Couillard: Pardon?

M. Charbonneau: Ce n'est pas grave.

Le Président (M. Copeman): Non, non, on va, de consentement, procéder à une étude nouvelle de l'article.

M. Charbonneau: C'est un nouveau 92.

M. Couillard: Un nouveau 92.

Le Président (M. Copeman): C'est ça, c'est ça. Ici, ça va là.

M. Couillard: Ça va bien aller.

Le Président (M. Copeman): Inquiétez-vous pas, docteur, ça va bien aller.

M. Couillard: J'ai dit ça souvent dans ma vie.

Le Président (M. Copeman): À l'article 96.

M. Couillard: 96 introduit 212.1 et 212.2, et puis on modifie... on remplace complètement par la feuille d'amendement que vous avez, qui crée un nouveau 212.1, donc 212.2 n'existe plus. Alors, on peut barrer 212.2. Et 212.1, c'est celui qui est sur la feuille d'amendement: «Un comité de résidents doit, pour les usagers hébergés dans l'installation, exercer les fonctions prévues aux paragraphes 1° à 3° du premier alinéa de l'article 212 et en faire rapport au comité des usagers.»

Alors, vous vous souvenez, on décrit ce qu'est la fonction du comité de résidents. 1° c'est renseigner les usagers; 2° promouvoir l'amélioration de la qualité, 3° défendre les droits et les intérêts collectifs. Donc, c'est une sorte de délégation de pouvoirs du comité des usagers dans l'installation qui est l'hébergement.

M. Charbonneau: Ça, c'est l'article 212...

M. Couillard: 212.1, mais il y a un nouveau 212.1 qui est sur votre feuille d'amendement.

M. Charbonneau: Est-ce que ce n'est pas là que ça devrait aller, ça?

M. Couillard: Non, parce que, plus loin, on parle du fait que les élections doivent se tenir pour le comité de résidents puis le comité d'usagers. Donc, c'est à cet endroit-là qu'on doit parler de la durée du mandat.

M. Charbonneau: Ah oui. O.K.

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

Des voix: Adopté.

Les organismes communautaires (suite)

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'article 96, tel qu'amendé, est adopté? Adopté. L'article 119, chers collègues.

M. Couillard: On pourrait, si vous le désirez... si vous le permettez, M. le Président, pardon, avec consentement, rouvrir l'article 92 pour disposer de cet... On va en discuter avec les collègues et voir ce qu'ils pensent. On va donc à 92.

Le Président (M. Copeman): On va le réanimer, si j'ai bien compris.

M. Couillard: On avait supprimé 209.1, vous vous souvenez, parce qu'on était dans le cas de figure où il y avait plusieurs comités d'usagers. Mais on va créer... grâce au vide créé par cette suppression, on va prendre la place à 209.1, qui se lirait de la façon suivante... Je voudrais le discuter avant parce qu'on pourrait peut-être... «Le mandat des membres du comité des usagers et des membres d'un comité de résidents ne peut excéder trois ans.» Le problème, c'est que — j'essaie de le dire de façon délicate, là — le roulement des populations, dans les centres, est très court.

M. Charbonneau: N'oublions pas par ailleurs qu'ils peuvent être...

M. Couillard: Représentés par d'autres personnes.

M. Charbonneau: ...représentés par des personnes parfois jeunes qui peuvent décider, je veux dire, de rester là longtemps.

M. Couillard: Je veux juste m'assurer qu'on comprend bien qu'il y a une conséquence possible à ça, c'est qu'il peut être difficile, dans certains types d'installation, de trouver des bénévoles assez motivés pour siéger au comité de résidents. Et est-ce qu'on ne devrait pas permettre le renouvellement du mandat?

M. Charbonneau: Oui, oui, moi, je serais d'accord pour qu'il y ait un renouvellement, c'est une chose, ce ne sera pas éternel, mais que les gens qui fonctionnent bien puissent être...

Mme Champagne (Champlain): Ce n'est pas qu'ils s'assoient à tout jamais sur leur rôle.

M. Couillard: ...on me dit. De toute façon, ils peuvent réélire les mêmes comme ils peuvent changer, ça fait que... Alors, je l'ai: «Le mandat des membres [d'un] comité des usagers et des membres d'un comité de résidents ne peut excéder trois ans.»

M. Charbonneau: Toutefois, il est renouvelable, il peut être renouvelable.

M. Couillard: Bien, c'est-à-dire qu'il va y avoir des élections de toute façon.

M. Charbonneau: Ne peut excéder.

M. Couillard: Au bout de trois ans, il faut former... si les gens sont intéressés à continuer, ils se représentent pour continuer.

M. Charbonneau: Du moment que ce ne sera pas interprété comme une interdiction de se représenter.

M. Couillard: Non, non, pas du tout. Alors, je pourrais le circuler, et on pourrait, avant qu'il soit photocopié, peut-être en disposer.

Mme Champagne (Champlain): Mais, si vous permettez, M. le Président, on peut convenir que, quand des gens ont fait trois ans parce qu'ils étaient en accompagnement d'une personne âgée qui, pour des raisons qui, tout le monde, on sait très bien, vont arriver, n'est plus là, l'intérêt à demeurer est souvent très, très petit, hein?

M. Couillard: Quoique c'est surprenant. J'ai rencontré, dans mes visites, justement des bénévoles qui sont encore au centre malgré le fait que le parent pour lequel initialement ils s'étaient impliqués n'est plus là. Alors, ils ont développé un lien avec le personnel, avec les autres personnes, surtout dans des plus petites localités où tout le monde se connaît.

M. Charbonneau: En fait, ils en ont fait leur cause, ce qui n'est pas en soi mauvais.

M. Couillard: Oui, c'est ça.

● (16 h 30) ●

Mme Champagne (Champlain): Ce n'est pas mauvais. Mais, de façon très concrète, ça veut dire qu'à ce moment-là, à tous les trois ans, les résidents ou les personnes qui s'occupent de leurs papiers vont recevoir une lettre disant: Écoute, il y a renouvellement de, pense-y, là, parce qu'il y a un comité. Leur rappeler, en fait. Mais ça, est-ce que c'est rappelé chaque année qu'il y a un comité de résidents? Non? Ça se dit, ça se sait?

M. Couillard: Non, parce que, quand le directeur général va informer les résidents de l'existence du comité et de son fonctionnement, il va indiquer là-dedans forcément la durée du mandat. Par contre, soyons clairs, là, si on a envoyé une lettre à une personne âgée qui est dans un CHSLD, est-ce que le fait d'avoir indiqué une fois par écrit... Il faut que les gens se renseignent, quoi. À un moment donné, on ne peut pas tout prévoir.

Mme Champagne (Champlain): Oui, oui, il faut que les familles s'en occupent.

M. Couillard: C'est ça, oui. Vous savez que d'ailleurs c'est un indice de ce que je qualifierais de l'alourdissement de la clientèle de CHSLD. Pas dans toutes les régions, parce qu'il y a encore malheureusement, je le dis, là, certaines régions qui institutionnalisent les personnes âgées à des degrés de perte d'autonomie qui sont plus faibles qu'ailleurs. Mais, dans les régions où vraiment les philosophies de prise en charge en institution correspondent au degré de perte d'autonomie où elles doivent l'être, le taux de roulement ou le taux de persistance des personnes dans l'installation raccourcit progressivement, là, de façon assez rapide, ce qui est un indice, d'une part, du fait que les gens arrivent en perte d'autonomie plus tard...

Mme Champagne (Champlain): Le plus tard possible.

M. Couillard: ...et que, d'autre part, en communauté, ils sont mieux pris en charge, parce qu'ils peuvent rester en communauté un peu plus longtemps qu'auparavant, une sorte de double effet, là, qui se manifeste.

Mme Champagne (Champlain): C'est ça. C'est ça, ce qui est un effet recherché.

M. Couillard: Voilà.

Le Président (M. Copeman): Est-ce qu'on souhaite attendre... Est-ce que vous souhaitez attendre...

M. Charbonneau: Le texte? Oui, on peut... Ça va, M. le Président.

Le Président (M. Copeman): Ça va?

M. Charbonneau: On peut l'adopter.

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

M. Charbonneau: Oui, monsieur.

M. Couillard: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'article 92, tel qu'amendé, est adopté?

M. Couillard: Adopté.

M. Charbonneau: Est-ce que c'est 92 tel qu'amendé ou c'est un nouveau 92?

Une voix: Il est amendé.

M. Charbonneau: Il est amendé pareil.

Le Président (M. Copeman): On vient de l'amender. L'effet de l'amendement était de remplacer l'intention originale par une autre intention, mais c'est quand même un amendement.

M. Charbonneau: ...

Le Président (M. Copeman): Oui. Alors, il est adopté tel qu'amendé?

M. Charbonneau: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Et là nous procédons à 119.

M. Couillard: 119 touche l'article 337 de la loi de santé et de services sociaux. Vous allez voir que ça devient intéressant à la fin surtout parce qu'essentiellement l'article n'est pas modifié au début. Il s'agit de donner la possibilité au ministre de subventionner des organismes communautaires qui sont actifs dans la défense des droits, la promotion des intérêts des utilisateurs, ou qui s'occupent, pour l'ensemble du Québec, de la promotion du développement social, ou qui exercent des activités répondant à des besoins nouveaux, utilisant des approches nouvelles ou visant des groupes particuliers de personnes ou des regroupements provinciaux d'organismes communautaires, ce qui existe déjà. Ce qu'on enlève, c'est «non prévus à un plan régional d'organisation de services d'une régie régionale». Souvenons-nous qu'il n'y a plus

de plans régionaux d'organisation maintenant qu'il y a des projets cliniques pour chaque instance locale.

Et, lorsqu'on va de l'autre côté, on dit — et c'est ce qui est nouveau et qui donne suite à une recommandation en ce sens du groupe de travail sur les mécanismes d'examen des plaintes: «Le ministre peut également subventionner un organisme communautaire à qui il a confié un mandat d'assistance et d'accompagnement en application — là, on va dire — du premier alinéa de l'article 76.6 — et on suit — pour l'exercice de ce mandat.» Sur la feuille d'amendement que vous avez là.

En fait, la demande qui était faite par le groupe de travail, c'était qu'on puisse permettre au ministre de subventionner directement en fait les CAAP, sans que ce soit l'agence elle-même, pour les dégager, les éloigner encore plus de leur milieu d'action et des personnes avec qui elles doivent entrer en contact dans l'exercice de leur mandat et d'élever le niveau de subvention au niveau national finalement pour les CAAP.

La Présidente (Mme James): Alors, à 119, est-ce que l'amendement est adopté?

M. Couillard: Adopté.

M. Charbonneau: Ça va.

La Présidente (Mme James): Est-ce que l'article 119 est adopté?

M. Couillard: Adopté.

M. Charbonneau: Oui.

Une voix: Tel qu'amendé.

Coordination, surveillance et réglementation des services de santé et des services sociaux

Les institutions régionales

Les régies régionales de la santé et des services sociaux (suite)

La Présidente (Mme James): Tel qu'amendé. L'article 141.

M. Couillard: L'article 141 parle de l'article 384 de la loi de santé et services sociaux. Ce sont des modifications de concordance d'un article existant. En fait, il n'y a pas vraiment ici de rapport avec le traitement des plaintes, là, c'est... Bon, c'est de la concordance de textes. On remplace «régie» par «agence» puis on change un numéro, une référence, là.

M. Charbonneau: En fait, on ajoute un numéro de référence.

M. Couillard: Pardon?

M. Charbonneau: On ajoute un numéro, il n'y en avait pas.

M. Couillard: «Visée à l'article 454», il n'y en avait pas. C'est ça, pardon.

La Présidente (Mme James): O.K.?

M. Charbonneau: C'est beau.

La Présidente (Mme James): L'article 141, il est adopté?

M. Charbonneau: Oui, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme James): L'article 148.

M. Couillard: 148 réfère à l'article 405. C'est la loi de santé et de services sociaux, c'est les fonctions du conseil d'administration au niveau régional. Ça va?

M. Charbonneau: Oui, ça va.

M. Couillard: Oui?

M. Charbonneau: Il y a juste...

M. Couillard: Est-ce qu'on fait l'article 405 ou bien...

Une voix: 405, oui, on est rendus là.

M. Charbonneau: Oui, c'est ça, 405.

M. Couillard: Alors 405, c'est dans la sous-section 3, Fonctions du conseil d'administration. On parle du conseil d'administration du niveau régional de gestion.

M. Charbonneau: C'est ça, le conseil d'administration d'une agence.

M. Couillard: O.K. Ce qui était avant la régie régionale, là. Alors: «Le conseil d'administration d'une agence administre les affaires de l'agence et en exerce tous les pouvoirs.

«Le conseil d'administration a notamment pour fonctions:

«1° — n'a pas changé — d'identifier les priorités [etc.];

«2° [rétablir] équitablement les ressources[...];
«3° [...] nommer les cadres supérieurs et, conformément aux dispositions de l'article 63, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.» On ajoute ça, alors qu'on a retiré «la désignation faite par le président-directeur général» parce qu'on a vu tantôt que c'est le conseil d'administration qui nomme le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

M. Charbonneau: On n'avait pas vu ça dans la gouverne? Parce que, dans le fond, le conseil...

M. Couillard: Bien, on l'a vu dans les articles du processus de nomination, puis là on est dans un article qui parle des fonctions du conseil d'administration. Alors, il faut, je suppose, le faire, là, même si c'est exactement la même chose qu'on redit, là. Donc, on indique...

M. Charbonneau: Oui. En fait, on aurait dû le faire dans le bloc Gouverne, parce que, si on parle des fonctions du conseil d'administration...

M. Couillard: Bien, c'est parce que, là, on parle du commissaire régional.

M. Charbonneau: Oui, c'est ça.

M. Couillard: Donc, c'était pour assurer la cohérence, parce que vous auriez peut-être été surpris qu'on arrive avec ça dans le bloc de gouverne.

M. Charbonneau: ...peut-être dit d'attendre pour...

M. Couillard: Vous l'auriez probablement suspendu pour qu'on y revienne ultérieurement. Alors, 4^e était déjà abrogé. Quand on va faire la motion de la renumérotation, bien sûr cette abrogation va disparaître du texte de la loi.

La Présidente (Mme James): Alors, est-ce que l'amendement à l'article 148 est adopté?

M. Charbonneau: Adopté.

La Présidente (Mme James): Est-ce que l'article 148, tel qu'amendé, est adopté?

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme James): L'article 149.

M. Couillard: Alors, là, à 149, on crée plusieurs articles qui en fait nous parlent du comité de vigilance de l'agence qui est en sorte, vous allez voir, une copie assez fidèle du comité de vigilance qu'on vient de créer au niveau local.

Alors, 412.1: «Dans une perspective d'amélioration de la qualité des services offerts dans le respect des droits individuels et collectifs, le conseil d'administration doit créer un comité de vigilance responsable et de la qualité — premier petit amendement — responsable d'assurer auprès du conseil le suivi des recommandations du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux relativement aux plaintes qui ont été formulées ou aux interventions qui ont été effectuées conformément aux dispositions de la présente loi ou de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.»

Alors, en fait, c'est un miroir du comité de vigilance du niveau local. Est-ce qu'on peut passer à 412.2?

La Présidente (Mme James): Moi, je suggère d'adopter chaque disposition une à la fois si ça vous convient.

M. Couillard: D'accord.

La Présidente (Mme James): Alors, est-ce qu'on peut...

M. Couillard: Vos désirs sont des ordres, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme James): Parfait. On s'entend très bien.

M. Charbonneau: Oui, effectivement. Je partage l'opinion du ministre.

La Présidente (Mme James): Alors, est-ce qu'on peut adopter l'amendement à l'article 149, donc 412.1 tel que proposé?

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme James): Adopté. Et donc on doit adopter 412.1 tel qu'amendé.

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme James): Allez-y, sur 412.2.

M. Couillard: 412.2, alors on fait la même chose et le même amendement qu'on a fait au comité de vigilance. Alors: «Ce comité se compose...» Ah non, on change: «Outre le président-directeur général et le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, ce comité se compose de trois autres personnes», c'est ça, etc. On fait la même chose finalement qu'on a faite pour le comité local.

M. Charbonneau: On l'a fait tantôt. Ça va.

La Présidente (Mme James): Ça va? Alors, l'amendement à 412.2 est adopté et l'article 412.2 est adopté tel qu'amendé?

M. Charbonneau: Oui.

La Présidente (Mme James): Et maintenant, 412.3.

M. Couillard: 412.3, on l'abroge, comme on a fait tantôt.

M. Charbonneau: C'est une partie de l'article 149 du projet de loi?

La Présidente (Mme James): Oui.

M. Couillard: Oui, 412.3, on l'abroge, comme on a... On le supprime, là, comme on a fait tantôt, parce qu'on disait que c'était le comité de vigilance qui déterminait ses propres règles de fonctionnement. On a vu pourquoi tantôt on le faisait.

M. Charbonneau: C'est beau.

La Présidente (Mme James): Alors, l'amendement est adopté?

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme James): Et maintenant l'article 412.3, tel qu'amendé, est adopté également?

M. Couillard: Oui.

● (16 h 40) ●

Une voix: Il est supprimé.

La Présidente (Mme James): Supprimé. 412.4.

M. Couillard: 412.4, c'est exactement, encore une fois, les mêmes choses qu'on a faites pour le comité de vigilance au niveau local avec les mêmes amendements. Alors...

M. Charbonneau: Les liens systémiques et puis...

M. Couillard: Les liens systémiques. Puis on a ajouté, à la fin:

«Exercer toute autre fonction que le conseil d'administration juge utile au respect du mandat...»

«Établir les liens systémiques...», qu'on ajoute. En fait, on fait exactement les mêmes modifications qu'on a faites pour... On peut le repasser encore, là, bien sûr, si vous le désirez, mais c'est la même chose qu'on a faite. Il n'y a pas de déviation, c'est la même philosophie, la même fonction.

M. Charbonneau: Ça va.

La Présidente (Mme James): Ça va? Alors, est-ce qu'on peut maintenant, étant donné que c'est la dernière... On va disposer de l'amendement dans un premier temps, pardon. Alors, est-ce que l'amendement à l'article 412.4 est adopté?

M. Charbonneau: Oui.

La Présidente (Mme James): Et l'article 412.4, tel qu'amendé, est adopté également?

M. Charbonneau: Oui.

La Présidente (Mme James): Et on doit maintenant adopter l'article 149 dans son ensemble tel qu'amendé. Adopté?

Des voix: Adopté.

Le ministre (suite)

L'agrément de certaines ressources privées aux fins d'attribution d'allocations financières

La Présidente (Mme James): Adopté. Parfait. L'article 161.

M. Couillard: Alors, l'article 454 de la loi actuelle. C'est un chapitre de la loi de santé et de services sociaux intitulé L'agrément de certaines ressources privées aux fins d'attribution d'allocations financières. On fait la même chose exactement que ce qu'on a fait ce matin. Ah oui! on était revenus, vous vous souvenez, à 161. On en avait déjà discuté quand on a parlé de la question des maisons de soins palliatifs. On était venus à cet article-là pour voir de quoi il s'agissait parce qu'on y faisait référence à 108.3.

M. Charbonneau: Je ne sais pas si c'était ça, mais on avait convenu, là, que vous feriez une vérification sur...

M. Couillard: Mais de quoi, honnêtement, c'est...

M. Charbonneau: Moi, non plus, là, j'ai un blanc de mémoire. C'est juste parce que ça me vient à l'esprit, puis je ne voudrais pas qu'on l'oublie. Si vous l'avez oublié puis peut-être que vos collaborateurs aussi, alors je voudrais juste...

M. Couillard: Je pense, c'était une question au sujet d'un élément relié à ça.

M. Charbonneau: Oui, mais vous deviez faire une vérification s'il y avait lieu ou pas d'ajouter, d'apporter une modification, là, un amendement. Il faudrait retourner au *Journal des débats*, là.

M. Couillard: C'est ce matin qu'on a dit ça?

M. Charbonneau: Oui, oui, c'est ça, c'est ce matin.

M. Couillard: On n'aura pas déjà les galées, pensez-vous, déjà, à cette heure-là? Oui?

M. Charbonneau: Non, je ne pense pas.

M. Couillard: Non, hein? Lors de notre prochaine rencontre, prochaine session, on pourrait y retourner puis voir...

M. Charbonneau: Peut-être que, d'ici à ce qu'on revienne, peut-être que la secrétaire de la commission pourrait juste essayer de repérer ce passage de notre échange pour juste nous assurer...

Une voix: ...

M. Charbonneau: C'est ce matin, ça. Ça me rassure de voir, Mme la Présidente, que je ne suis pas le seul à avoir un blanc de mémoire, c'est un blanc de mémoire partagé.

La Présidente (Mme James): Ça arrive. Ça arrive.

M. Charbonneau: Vous êtes indulgente à notre endroit.

M. Couillard: ...se souvient. On a meilleure mémoire que nous.

M. Charbonneau: Ah, bien, écoutez...

M. Couillard: On avait parlé de la formation des gens qui siègent sur le comité de vigilance.

M. Charbonneau: Oui, c'est ça.

M. Couillard: Nous avons dit que la Direction de la qualité allait s'occuper de ce mandat d'assurer que la formation soit faite. Et on avait dit qu'on regarderait s'il y avait des moyens... ou, un, si c'était nécessaire puis, deux, si c'était nécessaire, comment on le ferait. Donc, on reviendra là-dessus.

M. Charbonneau: O.K. Parfait.

M. Couillard: Donc, on se souvient maintenant, grâce à l'aide de nos collaborateurs et collaboratrices, de

ce que nous avons dit ce matin, ce qui me rassure beaucoup, hein, sur la continuité de nos actions parce qu'il y a des citoyens qui devaient être inquiets, là, qu'on ne se souvient plus de ce qu'on avait dit.

M. Charbonneau: Ah, nous sommes de tristes mortels, totalement imparfaits...

La Présidente (Mme James): Alors, est-ce qu'on peut maintenant...

M. Charbonneau: ...et ça me rassure de voir que l'imperfection est partagée des deux côtés de l'Assemblée.

M. Couillard: Voilà. Tout à fait.

La Présidente (Mme James): C'est l'effort qui compte.

M. Charbonneau: Ah, Mme la Présidente, que c'est bon de vous entendre.

M. Couillard: En fait, 161 et 162, on en a discuté ce matin, et il ne restait en suspens que la question de la formation, sur laquelle on reviendra, de toute façon.

La Présidente (Mme James): O.K. Alors, on peut disposer de l'article 161 maintenant? Est-il adopté?

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme James): O.K. Alors, l'article 162, souhaitez-vous faire un autre commentaire?

M. Couillard: C'est la même chose, c'est l'agrément.

La Présidente (Mme James): C'est la même chose? Parfait. Alors, est-ce que l'article 162 est adopté?

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme James): L'article 163.

M. Couillard: Bien, c'est concordance. «Le titulaire d'un agrément doit, au préalable, informer par écrit l'agence et le ministre de tout changement d'adresse de la résidence, du centre ou de l'organisme communautaire de toute aliénation d'actifs ou d'actions ou de toute opération ayant pour effet de le rendre non admissible à l'agrément.» Concordance de la terminologie.

M. Charbonneau: Ça va.

La Présidente (Mme James): Ça va? Est-ce que l'article 163 est adopté?

M. Charbonneau: Oui, Mme la...

M. Couillard: Adopté.

La Présidente (Mme James): L'article 164.

M. Couillard: L'article 164, article 462 de la loi: «Nul ne peut utiliser le titre de résidence agréée,

d'établissement agréé ou d'organisme agréé ni associer l'agrément à une résidence, à un établissement ou à un autre organisme s'il n'est titulaire d'un agrément délivré en vertu de la présente loi.»

C'est important pour le cas de figure que vous suggérez ce matin. Là, on voit qu'il y a une autre disposition qui en force le contrôle. Et ça existait déjà dans la loi. Ce qu'on a fait, c'est qu'on a tenu compte du fait d'ajouter l'organisme, parce que, là, on permet également d'avoir une entente avec un organisme.

La Présidente (Mme James): Ça va? L'article 164 est-il adopté?

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme James): L'article 176.

Dispositions particulières applicables sur le territoire visé par la Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik

Dispositions générales (suite)

Plaintes des usagers

M. Couillard: Avant cela, Mme la Présidente, nous allons introduire, avec votre permission, un article 175.1 qui est déjà dans le texte de la loi...

La Présidente (Mme James): O.K. Allez-y.

M. Couillard: ...qui ajoute une disposition après l'article 530.5. Je crois qu'il s'agit des installations du Nord-du-Québec.

Une voix: ...de la région du Nunavik.

M. Couillard: Non, de la région du Nunavik, pardon. Alors, nous sommes dans la partie IV.1 de la loi de santé et services sociaux intitulée «Dispositions particulières applicables sur le territoire visé par la Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik.»

Mme Champagne (Champlain): 530...

M. Couillard: 530.5.

M. Charbonneau: Examen par l'établissement.

M. Couillard: Alors, on crée 530.5.1: «Les dispositions des articles 51 à 59 s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, à un établissement — on est toujours dans le Nunavik, là — visé par la présente partie, comme s'il était une instance locale, 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.»

Il faut savoir que les établissements de la région Nunavik ne sont pas des instances locales au sens de la loi. Il est opportun de préciser qu'ils doivent tout de

même instituer un comité de révision mais que les professionnels qui en font partie ne sont pas choisis sur un territoire, mais bien au sein de l'établissement, parce qu'on n'a pas cette notion de territoire puis de réseau, là, dans le Nunavik. Il y a en fait deux établissements, un pour chaque côte, là, de cette région-là, et il faut donc faire un ajustement pour leur rappeler, un, qu'ils doivent le faire. Puis, comme il n'y a pas de notion de territoire comme il y a pour l'instance locale, il faut que ce soient des médecins de l'établissement. Mais c'est également un établissement à plusieurs installations, en passant, là.

La Présidente (Mme James): Alors, est-ce que l'amendement créant l'article 175.1 est adopté?

M. Couillard: Adopté.

M. Charbonneau: Oui, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme James): O.K. Allez-y maintenant sur l'article 164?

M. Couillard: 176.

La Présidente (Mme James): 176? Pardon.

M. Couillard: Alors, il s'agit de reproduire 530.8. On est toujours dans la même circonstance géographique, je crois, hein, toujours dans le Nunavik. O.K. C'est de la concordance, compte tenu des modifications qu'on a apportées à 454, cette question d'organismes communautaires: on ajoute «aux plaintes» et «à la qualité des services», on remplace «régie» par «agence» et on met «visés» au pluriel au lieu du singulier. Voilà, il n'y a rien de plus que ça.

M. Charbonneau: Après presque 30 ans, Mme la Présidente, un jour, j'espère d'aller au Grand Nord voir un peu comment ça fonctionne, nos services.

M. Couillard: Je suis allé. Je suis allé.

M. Charbonneau: Si le ministre remonte...

M. Couillard: Vous voulez venir?

M. Charbonneau: ...s'il invite son vis-à-vis de l'autre côté de la Chambre, bien ça me fera plaisir de...

M. Couillard: Je n'y suis pas totalement opposé, M. le député de Borduas.

La Présidente (Mme James): Je m'invite aussi, M. le ministre.

M. Couillard: C'est une région qui a des défis considérables, pour laquelle il y a des fonds publics considérables qui sont investis, puis avec des résultats qui tardent encore à se manifester sur le plan de l'état de santé puis des problèmes sociaux de la population. Alors...

M. Charbonneau: Bien, moi, j'ai vu un reportage — ça ne concerne pas le Nord-du-Québec, mais ça concerne la situation des Innus au Labrador, là; c'était

cette semaine, là, je pense que c'était à *Enjeux* — c'était pathétique...

M. Couillard: C'est ce qu'on appelle le choc ethnique. Il y a un terme comme ça qui a été inventé, puis je trouve que c'est un terme bien choisi: choc consécutif au contact de deux cultures, là, complètement différentes, une traditionnelle puis l'autre qui est la nôtre.

Alors, 530... Oui, excusez, Mme la Présidente, je présumais que vous alliez appeler l'article 186.

La Présidente (Mme James): 176.

● (16 h 50) ●

M. Couillard: Oh! Un instant, on a d'autres choses à faire avant.

La Présidente (Mme James): Oui.

M. Couillard: 176, on l'a fait.

La Présidente (Mme James): O.K. On va disposer de l'amendement à 176 et ensuite de l'article avant. Est-ce que l'amendement proposé à 176 est adopté?

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme James): Et l'article 176 également tel qu'amendé?

M. Couillard: Oui. Voilà.

La Présidente (Mme James): O.K. Allez-y maintenant sur l'article 186, M. le ministre.

Organisation des établissements (suite)

M. Couillard: Non. Avant, on a 178.1 et 179.0.1.

La Présidente (Mme James): Ah! O.K.

M. Couillard: C'est d'autres modifications de concordance pour le Nunavik. Alors, 178.1, on insère 530.21.1: «Pour l'application de l'article 181.0.2, la personne élue en application du paragraphe 3^e de l'article 530.13 fait partie du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement.»

Il faut rappeler que le conseil d'administration des établissements du Nunavik est formé de façon différente des établissements plus au sud, au Québec. Cette précision vient enlever toute ambiguïté sur la nécessité de la présence, au sein du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement, de la personne élue par les membres du comité des usagers de l'établissement. On ajuste les responsabilités, compte tenu des différences qui existent, là, au Nunavik, de la même façon que ce qu'on fait au sud.

M. Charbonneau: Si je comprends bien, on s'assure que la personne qui est élue...

(Consultation)

M. Couillard: ...avec consentement, laisser ma consœur expliquer ça?

M. Charbonneau: Bien sûr, monsieur...

M. Couillard: En vous identifiant, bien sûr.

La Présidente (Mme James): O.K. Madame, je vous demanderais de vous identifier avant de prendre parole, s'il vous plaît.

Mme Champagne (Danielle): Oui. Danielle Champagne. Je suis juriste au service juridique du ministère de la Santé. En fait...

M. Couillard: Et des Services sociaux.

Mme Champagne (Danielle): Et des Services sociaux, pardon.

M. Charbonneau: Avocate ou notaire?

Mme Champagne (Danielle): Avocate. Alors, c'est ça. C'est qu'au niveau de l'établissement du Nunavik la composition des conseils d'administration est prévue de façon différente de celle du sud. Et, si on voulait appliquer les articles tels qu'on les a prévus pour le sud, il y aurait une ambiguïté sur la nécessité de faire apparaître au sein du comité de vigilance la personne qui est élue par le comité des usagers. Alors, pour éviter cette ambiguïté...

M. Charbonneau: Pourquoi? Pourquoi?

Mme Champagne (Danielle): Parce que ce n'est pas le même paragraphe d'article. La personne élue par le comité des usagers n'est pas élue par le même paragraphe de l'article.

M. Charbonneau: O.K. Mais, néanmoins, c'est une personne élue.

Mme Champagne (Danielle): Oui. Oui, oui.

M. Charbonneau: O.K. Donc, il y a un comité d'usagers là aussi...

Mme Champagne (Danielle): Oui, c'est ça.

M. Charbonneau: ...et la personne élue par un mécanisme différent, si je comprends bien...

Mme Champagne (Danielle): Pas par un mécanisme différent, mais l'article prévoit 1^o, 2^o, 3^o. Dans le sud, ils sont élus en vertu du paragraphe 2^o; dans le nord, ils sont élus en vertu du paragraphe 3^o.

M. Charbonneau: O.K. Mais le mécanisme est le même?

Mme Champagne (Danielle): Oui.

M. Charbonneau: C'est-à-dire... O.K.

M. Couillard: Puis on fait la même chose pour les deux articles, là, je suppose, 178.1 et 179.0.1.

La Présidente (Mme James): Alors, on va commencer par... Si vous êtes prêt, M. le député, est-ce

qu'on peut adopter l'amendement créant l'article 178.1, dans un premier temps?

M. Charbonneau: Si gentiment demandé, ça va être oui.

Régie régionale (suite)

La Présidente (Mme James): Parfait. Et maintenant est-ce qu'on peut adopter l'amendement proposé créant l'article 179.0.1? À moins que vous vouliez faire un autre commentaire.

M. Charbonneau: C'est parce que je ne l'ai pas, moi, celui-là.

M. Couillard: Non, c'est la même explication.

La Présidente (Mme James): O.K. Ça va?

M. Charbonneau: Oui. O.K.

Dispositions particulières applicables dans une partie de la région du Nord-du-Québec

Fonctions particulières de l'établissement (suite)

La Présidente (Mme James): Il est adopté. Passons maintenant à l'article 186.

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

M. Charbonneau: C'est deux, là. Là, on vient d'en adopter deux, là, 178 puis 179. C'est ça? 178.1 puis...

La Présidente (Mme James): Et 178.01.

M. Charbonneau: ...179.0.1.

La Présidente (Mme James): 179.0.1, c'est ça. Est-ce que ça va?

M. Couillard: Alors, on est à l'article 186, dans une partie nouvelle de la loi santé et services sociaux, Dispositions particulières applicables dans une partie de la région du Nord-du-Québec.

Une voix: ...

M. Couillard: C'est ça, parce que, dans cette région-là, l'établissement a également des fonctions de régie régionale avant, d'agence maintenant, et on doit faire des modifications de concordance pour que ça demeure le cas. Alors: «L'établissement exerce les attributions d'une agence...» Et ce qu'on fait, c'est qu'on rappelle les ressources privées visées à l'article 454. C'est ce qu'on a fait tantôt, là, les organismes communautaires, et tout ça.

M. Charbonneau: O.K. Avant, c'étaient des privés agréés, puis maintenant ça va être ceux qui sont prévus à l'article 454.

M. Couillard: 454.

La Présidente (Mme James): Alors, est-ce que l'article 186 est adopté?

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme James): L'article 193. Non, un instant, je vous prie, une erreur. Il y a un amendement à proposer. Allez-y, M. le ministre.

Conseil d'administration de l'établissement (suite)

Fonctionnement

M. Couillard: C'est la même chose, c'est pour éviter qu'un problème d'interprétation se pose à l'effet que le comité de vigilance et de la qualité ne pourrait être créé par l'établissement de la région du Nord-du-Québec étant donné que l'article 181.0.2 ne fait pas mention de l'article 530.62. En venant le préciser dans la section particulière de la loi applicable à cet établissement, cette interprétation ne pourra être soulevée. Ah, vous n'avez pas eu la copie encore?

M. Charbonneau: Non, c'est ça, là.

(Consultation)

M. Charbonneau: Donc, cette loi est modifiée par l'insertion... «Pour l'application de l'article 181.0.2, l'une des personnes désignées en application [...] doit être choisie pour faire partie du comité de vigilance et de la qualité...» Est-ce que votre collaboratrice, qui est la nôtre aussi d'une certaine façon, pourrait nous expliquer ça, là? C'est un peu la même chose qu'on a faite, hein?

M. Couillard: C'est le même principe, mais on peut avoir des explications peut-être plus détaillées, là. C'est que les deux régions du nord ont des fonctionnements différents. C'est pour ça qu'on a 18 régions socio-sanitaires. Mais, en fait, de ces 18, deux ont des fonctionnements différents des 16 autres.

M. Charbonneau: Oui, c'est ça.

M. Couillard: Est-ce que vous voulez...

M. Charbonneau: Oui.

M. Couillard: Oui, il voudrait une explication.

Mme Champagne (Danielle): Alors, l'article 181.0.2 parle des membres des comités d'usagers qui sont élus en application du paragraphe 2° de quatre articles. Et, comme l'article 530.62, qui est l'article qui forme le conseil d'administration de cet établissement du Nord-du-Québec, n'est pas mentionné dans le 181.0.2, on vient le préciser dans la section particulière de l'établissement du Nord-du-Québec justement pour faire en sorte qu'il n'y ait pas une interprétation à l'effet que le comité de vigilance et de la qualité ne peut être formé, compte tenu que l'article 181.0.2 ne mentionne pas l'article 530.62.

M. Charbonneau: O.K. Donc, on s'assure que, là aussi, il y a un comité de vigilance.

Mme Champagne (Danielle): C'est ça. C'est ça. C'est une précision pour éviter des problèmes d'interprétation, là, étant donné que ce sont des établissements particuliers dans des régions particulières.

M. Charbonneau: Ça va.

La Présidente (Mme James): O.K.? Alors, est-ce qu'on peut disposer de l'amendement créant maintenant l'article 189.1? Adopté?

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme James): Adopté. L'article 193.

Autres dispositions particulières à l'établissement (suite)

M. Couillard: Alors, on est à l'article 530.85.

M. Charbonneau: Juste cet article-là, dans la loi actuelle, c'est quasiment un projet de loi.

M. Couillard: «530.85. L'établissement peut attribuer à une personne qui exploite une résidence privée d'hébergement ou à un organisme communautaire une allocation financière visée à [...] 454.

«Dans l'application des articles 457, 459 et 460, l'expression "l'agence" désigne l'établissement.»

C'est des modifications de concordance uniquement.

M. Charbonneau: Ce n'est pas des farces, là, 530, il y a juste 117...

M. Couillard: Ah oui, numéros d'articles.

M. Charbonneau: 530.1 jusqu'à 530.117.

M. Couillard: ...qu'en plus on en ajoute. On est rendus à 198, là.

(Consultation)

M. Couillard: Attends un peu, on a des nouveaux... On peut adopter 193, là.

La Présidente (Mme James): O.K. Est-ce que l'article 193 est adopté?

M. Charbonneau: Ça va, moi.

Dispositions particulières applicables sur certaines terres transférées pour l'usage exclusif de la nation Naskapi de Kawawachikamach (suite)

Plaintes des usagers

La Présidente (Mme James): O.K. L'article 193.1, un amendement...

M. Couillard: 193.1 et 194.1.

La Présidente (Mme James): O.K. Allez-y avec 193.1.

● (17 heures) ●

M. Couillard: 193.1. Cette loi est modifiée, par l'insertion après l'article 530.91... Maintenant, on est dans une partie, écoutons bien, Dispositions particulières applicables pour certaines terres transférées pour l'usage exclusif de la nation Naskapi de Kawawachikamach. Alors, 530.91.1 qu'on insère après 530.91: «Pour l'application de l'article 51, le président du comité de révision est nommé parmi les membres élus en application du paragraphe 1° de l'article 530.94.»

Alors, on m'explique ici la chose suivante. Le CLSC Naskapi, en tant qu'instance locale, aura à former un comité de révision. Cependant, afin de respecter l'esprit de l'article 51, qui prévoit que le président du comité de révision doit être choisi parmi les membres élus ou cooptés, cette personne ne pouvait travailler pour l'établissement, car les employés sont des membres désignés et non pas élus en vertu des articles applicables aux établissements du sud. Le présent amendement vient donc exclure la possibilité, pour la personne élue par et parmi les personnes travaillant pour l'établissement, d'être choisie comme président du comité de révision.

M. Charbonneau: C'est un comité de révision. Dans le fond, on aurait dû faire ça dans la gouverne, il me semble.

M. Couillard: Pardon?

M. Charbonneau: On aurait dû faire ça dans la gouverne.

M. Couillard: Non, le comité de révision, c'est le traitement des plaintes de la branche médicale. C'était la branche médicale.

M. Charbonneau: Ah oui, c'est ça. O.K. C'est vrai. O.K. Je m'excuse.

La Présidente (Mme James): O.K. Est-ce que l'amendement créant l'article 193.1 est adopté?

Des voix: Adopté.

Conseil d'administration d'un établissement visé à l'article 530.89 (suite)

La Présidente (Mme James): O.K. Allez-y avec 194.1, M. le ministre.

M. Couillard: 194.1, on insère 530.97.1: «Pour l'application de l'article 181.0.2, les trois autres personnes sont choisies par le conseil d'administration parmi les personnes élues ou nommées en application des paragraphes [...] de l'article...»

Alors, comme la composition du conseil d'administration du CLSC Naskapi est différente de celle des autres établissements publics, les dispositions de l'article 181.0.2 ne pouvaient s'appliquer telles que libellées à cet établissement. La présente modification vise donc à prévoir une disposition particulière pour en permettre l'application. On est toujours dans la même...

La Présidente (Mme James): Est-ce que l'amendement créant l'article 194.1 est adopté?

Des voix: Adopté.

Modifications de concordance (suite)

La Présidente (Mme James): O.K. L'article 198.

M. Couillard: Alors, il s'agit ici d'un type d'article omnibus, là, qui permet de nommer tous les articles où on traite la désignation des commissaires locaux et régionaux, où on n'avait pas fait ces modifications de concordance à d'autres endroits. Et naturellement on a un amendement qui change encore une fois cette chose parce qu'on dit «aux plaintes et à la qualité» encore une fois. C'est ça.

La Présidente (Mme James): Est-ce que l'amendement à l'article 198 est adopté?

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme James): Est-ce que l'article 198, tel qu'amendé, est adopté?

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme James): Adopté. L'article 208...

Une voix: 199.1.

La Présidente (Mme James): Ah! 199.1, pardon, allez-y.

M. Couillard: C'est une disposition afin de modifier, partout où on le retrouve, le nom du comité de gestion des risques et de la qualité en celui de «comité de gestion des risques», puisque l'aspect qualité, maintenant c'est le comité de vigilance. Alors, on modifie, dans trois articles, les mots «et de la qualité».

La Présidente (Mme James): O.K. Est-ce que l'amendement créant l'article 199.1 est adopté?

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme James): Adopté.

M. Couillard: Mme la Présidente, il y a dans le bloc... C'est dans le bloc de la gouverne... de l'information. De l'information qu'on avait... À quel bloc qu'on avait...

(Consultation)

M. Couillard: C'est correct. Est-ce que vous avez eu les amendements 200.1 à 200.8? Vous les avez peut-être eus dans un autre bloc. Parce qu'on a décidé de les déplacer dans ce bloc-là. Vous ne les avez pas avec vous? On va les distribuer parce qu'il s'agit de... On pourrait suspendre puis revenir, là, pendant qu'on les distribue. C'est une concordance, tout ça, suite au

déplacement du Protecteur des usagers vers le Protecteur du citoyen qu'on va maintenant aborder de façon plus détaillée. À moins que... Je vous vois regarder, voulez-vous une pause santé, M. le...

M. Charbonneau: Une pause santé serait utile à cette étape-ci.

M. Couillard: Parfait.

M. Charbonneau: Puis ça permettrait de faire la distribution des prix, là. Ha, ha, ha!

La Présidente (Mme James): Parfait. Alors, c'est sûr qu'il faut acquiescer. Alors, on suspend les travaux de la commission.

(Suspension de la séance à 17 h 5)

(Reprise à 17 h 12)

La Présidente (Mme James): ...la Commission des affaires sociales reprend ses travaux.

Loi sur l'administration financière

M. le ministre, si je comprends bien, vous allez présenter un amendement créant l'article 206.

M. Couillard: 200.6...

La Présidente (Mme James): 200.6, pardon.

M. Couillard: ...qui dit que l'annexe I de la Loi sur l'administration financière est modifiée par la suppression des mots «Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux». Il s'agit d'une modification de concordance et conséquente à l'intégration du Protecteur des usagers au Protecteur du citoyen. Suite à cette intégration, le Protecteur des usagers n'a plus à être mentionné comme étant un organisme budgétaire dans l'annexe 1 de la Loi sur l'administration financière.

M. Charbonneau: C'est bien, là. Je ne sais pas si vous avez réalisé, mais vous avez même donné le commentaire cette fois-ci.

M. Couillard: Donc, j'aurais pu vous le faire lire.

M. Charbonneau: J'aurais pu le lire à votre place.

M. Couillard: Ça aurait été reposant.

M. Charbonneau: Bien, écoutez, passez-moi votre cahier, je vais finir votre après-midi.

M. Couillard: Si vous le constatez à une autre reprise, s'il vous plaît, indiquez-le-moi, et je vous céderai la parole avec plaisir.

M. Charbonneau: Bon.

La Présidente (Mme James): M. le député de Borduas, ça va?

M. Charbonneau: Ça va.

La Présidente (Mme James): Est-ce que l'amendement créant l'article 200.6 est adopté?

Des voix: Adopté.

Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux

La Présidente (Mme James): Passons maintenant à l'article 208.

M. Couillard: Alors, 208 traite effectivement de cette question du changement de statut de la Loi sur le Protecteur des usagers, donc réfère à la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux qui a déjà été adoptée, là, antérieurement. Et, dès l'article 1, on disait auparavant:

«Le gouvernement nomme un protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

«Il peut être désigné sous l'appellation abrégée de "Protecteur des usagers".»

Alors, maintenant on dit:

«Le Protecteur du citoyen nommé en application de la Loi sur le Protecteur du citoyen exerce les fonctions du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux conformément à la présente loi.»

La Présidente (Mme James): Est-ce que...

M. Couillard: ...c'est le Protecteur du citoyen qui exerce les fonctions dévolues par la Loi sur le Protecteur des usagers. Alors, tout le reste devient consécutif à cette question-là. Par la suite...

M. Charbonneau: Oui, bien c'est ça, là, tout le reste, c'est...

M. Couillard: Il y a même plusieurs abrogations, parce que, si vous regardez le 2, 3 et 4, il s'agissait de fixer le mandat, l'absence, incapacité, personnel nécessaire, etc. Tout ça doit être abrogé parce que maintenant c'est couvert par la Loi sur le Protecteur du citoyen et parce que, là, il y a déjà, dans cette loi, des dispositions semblables à celles abrogées qui lui sont propres concernant les mandats, concernant l'absence et l'incapacité temporaires, concernant le personnel nécessaire. On a même les articles de la Loi sur le Protecteur du citoyen qui correspondent. Si ça vous intéresse, je pourrais vous les donner vis-à-vis chacun. Oui?

Alors, pour le 2, c'est l'article 4 de la Loi sur le Protecteur du citoyen, nouvel article 4 de la Loi sur le Protecteur du citoyen. Pour le 3, c'est le nouvel article 7 de la Loi sur le Protecteur du citoyen. Pour le 4, c'est l'article 11 et 12 du Protecteur du citoyen. Et pour le 6, c'est l'article 5 de la Loi sur le Protecteur du citoyen.

Donc, on vérifie que chacune de ces dispositions sont déjà dans la Loi sur le Protecteur du citoyen. Alors, il s'agissait des articles... 1 a été modifié de façon fondamentale, là. Ensuite, 2, 3, 4 et 6 sont abrogés.

Mme Champagne (Champlain): ...5 dans...

M. Couillard: 5, on l'a gardé. On va vous dire qu'est-ce qu'il contenait. «5. Le Protecteur des usagers peut, par écrit, confier à une personne qui n'est pas membre de son personnel le mandat d'examiner une plainte et, le cas échéant, de conduire une enquête...»

Donc, le pouvoir de délégation d'enquêtes, il s'applique également, même...

M. Charbonneau: ...à quelqu'un qui n'est pas de son personnel, c'est ça?

M. Couillard: «...peut, par écrit, confier à une personne qui n'est pas membre de son personnel le mandat d'examiner une plainte et, le cas échéant, de conduire une enquête ou lui confier tout autre mandat spécifique relié à l'une ou l'autre de ses fonctions.»

M. Charbonneau: Ça veut dire que le Protecteur du citoyen pourrait donner un mandat... consultant ou avec un citoyen éminent.

M. Couillard: C'est ça. Ça va être assez rare parce qu'on suppose que... Et là, à partir du moment où on le transfère à l'Assemblée nationale, il faut exercer, je dirais, une certaine réserve quant aux instructions qu'on donne au Protecteur du citoyen, là, qui n'est pas relié au ministère. Mais on suppose qu'il pourra ou qu'elle pourra nommer un protecteur du citoyen adjoint spécifiquement chargé des...

M. Charbonneau: Ad hoc.

M. Couillard: Ad hoc pour les dossiers de santé et services sociaux, là.

M. Charbonneau: O.K. Mais ce que je veux dire, c'est que le Protecteur du citoyen va nommer un de ses... va avoir un adjoint qui va s'occuper du dossier dans le fond...

M. Couillard: Santé et services sociaux.

M. Charbonneau: ...santé et services sociaux.

M. Couillard: Mais en plus il peut également...

M. Charbonneau: Donner un mandat ad hoc...

M. Couillard: À l'extérieur.

M. Charbonneau: ...à quelqu'un à l'extérieur de son organisme.

M. Couillard: Voilà. Également pour conduire une enquête.

M. Charbonneau: C'est ça.

M. Couillard: C'est très sage d'avoir ça.

Mme Champagne (Champlain): C'est ce qui existait avant, là.

M. Couillard: Ça existait pour le Protecteur des usagers. On le laisse là dans la description un peu de la fonction.

Mme Champagne (Champlain): Mais il s'applique.

M. Couillard: Mais ça s'applique maintenant. Étant donné l'article 1 qu'on a modifié de façon fondamentale, il s'applique maintenant au Protecteur du citoyen.

M. Charbonneau: Bien.

La Présidente (Mme James): Alors, disposons, dans un premier temps, de l'article 208. Est-il adopté?

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme James): Je comprends que vous avez déjà discuté de l'article 209 également. Est-il adopté?

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme James): L'article 210.

M. Couillard: Alors: «Le Protecteur des usagers veille — c'est la même chose qu'auparavant — par toute mesure appropriée, au respect des usagers ainsi que des droits qui leur sont reconnus au titre II de la partie I de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et par toute autre loi.

«Il a pour principale fonction d'examiner la plainte formulée par un usager.»

Et là on lui enlève le trois: «Il a également pour fonction de s'assurer que l'établissement et les régies régionales traitent les plaintes qui leur sont adressées», etc., parce que, là, il n'est plus dans la branche exécutive, là, il est rendu attaché à l'Assemblée nationale. Ça, on a vu tantôt que ce sont les fonctions qui ont été conservées au ministre en vertu des articles 29 et 62 de la loi santé et services sociaux. Il y a des conséquences, hein, à le désarticuler de l'Exécutif, c'est qu'il faut laisser les fonctions opérationnelles ou exécutives du côté ministériel et lui garder ses fonctions de protection.

«Il peut en outre effectuer une intervention particulière auprès de toute instance concernée dans les cas prévus à l'article 20.»

Voilà. Alors, c'est une modification qui vise à enlever au Protecteur des usagers la mention d'une fonction qui sera dorénavant exercée par...

M. Charbonneau: Le tout en concordance avec ce qu'il y a déjà... Bien.

La Présidente (Mme James): C'est bien? Est-ce que l'article 210 est adopté?

Des voix: Adopté.

La Présidente (Mme James): L'article 211.

M. Couillard: Alors, l'article 211. Et on se réfère toujours à la Loi sur le Protecteur des usagers ici, section I, Examen des plaintes. C'est de la concordance?

Une voix: ...

M. Couillard: O.K.

M. Charbonneau: Il est compliqué, celui-là, là.

M. Couillard: Pardon?

M. Charbonneau: Celui-là est compliqué.

M. Couillard: Vous n'avez rien?

M. Charbonneau: Non, je dis: Il est compliqué à comprendre, cet article-là.

M. Couillard: C'était — O.K. — une manifestation humoristique.

M. Charbonneau: Non, ça, c'est, comme disent les anglophones, c'est une «inside», parce que nos concitoyens ne comprendront pas, là, que... Bien, il n'y a rien, ce n'est pas compliqué. C'est ça, là. Alors...

La Présidente (Mme James): Il faut l'adopter quand même.

M. Charbonneau: C'est le titre qu'on adopte, là, ce n'est même pas, là, la disposition telle que modifiée, là.

La Présidente (Mme James): C'est de la section.

M. Couillard: Non, non, on l'abroge.

M. Charbonneau: On l'abroge? C'est ça, là.

M. Couillard: Oui.

La Présidente (Mme James): L'intitulé. Ça veut dire, là, on crée la section...

M. Couillard: Il y avait deux sections dans un chapitre. Comme il y a une section qui est abrogée complètement, on reste avec un chapitre sans section. Pauvre chapitre! J'espère qu'un jour d'autres législateurs lui redonneront des sections. On peut en être relativement sûrs.

La Présidente (Mme James): On le souhaite. Alors, parce qu'il faut quand même l'adopter, est-ce que l'article 211 est adopté?

M. Couillard: Adopté.

● (17 h 20) ●

M. Charbonneau: On va adopter le néant, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme James): Néant. Je comprends, M. le député.

Mme Champagne (Champlain): Adopté.

La Présidente (Mme James): L'article 212.

M. Couillard: L'article 212 parle des fonctions de Protecteur des usagers, et tout ce qu'on fait là-dedans — et on me corrigera si je ne dis pas les choses telles qu'elles sont — ce sont des modifications de concordance en changeant «aux plaintes» par «aux plaintes

et à la qualité des services» et référer à une partie de la Loi sur les services de santé et les services sociaux plutôt que de dire «cette loi». Il n'y a pas de changement donc des fonctions d'examen de plaintes du Protecteur des usagers.

M. Charbonneau: Ça va.

La Présidente (Mme James): O.K. Est-ce que l'amendement à l'article 212 est adopté?

M. Charbonneau: Adopté.

La Présidente (Mme James): Est-ce que l'article 212, tel qu'amendé, est adopté?

M. Charbonneau: C'est adopté.

M. Couillard: Adopté.

La Présidente (Mme James): Adopté. Article 213.

M. Couillard: L'article 213, article 9 de la loi: «L'examen d'une plainte peut comporter une enquête si le Protecteur des usagers le juge à propos. En ce cas, il doit établir les règles de procédure applicables à l'enquête et les transmettre à toute personne dont le témoignage est requis devant lui.»

Il faut harmoniser avec l'article 24 de la Loi sur le Protecteur du citoyen qui ne prévoit pas l'établissement de telles règles de procédure. Pour le reste, c'est la même chose, l'immunité de la Loi sur les commissions d'enquête, les pouvoirs et l'immunité, sauf celui d'imposer l'emprisonnement. C'est quand même rassurant. Donc, c'est une harmonisation de la Loi sur le Protecteur des usagers auprès de la Loi sur le Protecteur du citoyen.

M. Charbonneau: En fait, je pense qu'on en avait déjà discuté, c'est-à-dire que...

M. Couillard: Pardon?

M. Charbonneau: ...si jamais il y a un non-respect, il faut qu'il passe par le processus judiciaire.

M. Couillard: Vous parlez du non-respect de quoi?

M. Charbonneau: C'est parce qu'il a les pouvoirs investis en vertu de la Loi des commissions d'enquête. À la limite, il peut contraindre quelqu'un à témoigner, mais il ne pourrait pas condamner quelqu'un pour outrage à la commission et l'emprisonner si...

M. Couillard: Il ne peut pas lui-même, non, il faudrait qu'il fasse un dépôt...

M. Charbonneau: Il faudrait qu'il passe par un processus judiciaire, référer à un tribunal, à la Cour supérieure, par exemple, pour...

M. Couillard: Avoir une ordonnance de tribunal qui...

M. Charbonneau: C'est ça.

(Consultation)

M. Couillard: O.K. C'est un pouvoir qui existe de façon universelle dans le cadre législatif. O.K.?

M. Charbonneau: Ça va.

La Présidente (Mme James): Est-ce que l'article 213 est adopté?

M. Charbonneau: Adopté.

La Présidente (Mme James): Alors, l'article 214.

M. Couillard: Alors, article 10: «Le Protecteur des usagers doit établir une procédure d'examen des plaintes.»

Il faut avoir la feuille d'amendements avec nous parce qu'il y a quelques amendements.

«Cette procédure doit notamment: 1°...» Et là le paragraphe 1° est remplacé... Non, ce n'est pas le paragraphe 1°, c'est le paragraphe 1° du projet de loi. Je me fais encore jouer ce tour-là. Alors, on va aller à l'article 214 du projet de loi, ça va bien aller. Où est-ce qu'il est, l'article 214 du projet de loi?

Une voix: À la page 89.

M. Couillard: À la page 89 du projet de loi. O.K. Alors, sur la feuille d'amendements, quand on parle du paragraphe 1°, on se réfère au paragraphe 1° du projet de loi qui parlait de la première ligne du paragraphe 3°. Donc, on n'a pas besoin d'en tenir compte pour l'instant. Voilà, tout s'éclaire. Alors, 1° reste inchangé, 2° reste inchangé.

Maintenant, on dit: On change le paragraphe 3° dans les deux premières lignes. Ce qu'on va dire — je vais essayer de le lire directement comme il serait: «Préciser que la plainte peut être écrite ou verbale et, le cas échéant, que les conclusions doivent être transmises par le commissaire local ou, selon le cas, par le commissaire régional.»

M. Charbonneau: C'est-à-dire qu'il n'y a pas d'autre... Donc, on peut suivre ici, là. C'est «ou verbale», c'est ça qu'on ajoute, là.

M. Couillard: Oui.

M. Charbonneau: Donc la plainte peut être écrite et, de concordance par rapport à ce qu'on avait déjà décidé, ou verbale.

M. Couillard: Oui, mais ce n'est pas exactement la même chose que sur le texte du cahier législatif. Si vous regardez l'amendement, c'est une reformulation. Ça veut dire la même chose, finalement. Bon. Alors, voilà pour le 1° de l'article 214.

Le 2° maintenant de l'amendement insère, après le paragraphe 2° du projet de loi, le 2.1° qui ajoute, après le paragraphe 6° du deuxième alinéa...

M. Charbonneau: Du deuxième alinéa de la loi, je présume.

M. Couillard: Oui. Mais, avant de se rendre à 6°, on va faire une petite pause à 3.1°, que le projet de loi introduisait:

«3.1° indiquer que le Protecteur des usagers peut, lorsqu'il le juge nécessaire, exiger que la plainte soit écrite.»

M. Charbonneau: Attendez, là, je vous ai perdu, là.

M. Couillard: Alors, regardez, on a traité le 1°, le 2°. Il n'y a pas de changement. Le 3°, on a fait un changement qui est un changement de reformulation, qu'on vient de voir. Et le prochain changement de l'amendement, c'est au 6°. Mais, dans le projet de loi, on avait également l'ajout d'un 3.1° qu'on pourrait faire avant de se rendre au 6°.

«3.1° indiquer que le Protecteur des usagers peut, lorsqu'il le juge nécessaire, exiger que la plainte soit écrite.» Ça permet tout de même au Protecteur de faire face à certaines situations qui pourraient difficilement se prêter au traitement d'une plainte verbale. Elle s'harmonise également avec le deuxième alinéa de l'article 20 de la Loi sur le Protecteur du citoyen qui a la même disposition.

4° est inchangé, sauf pour la modification de «l'agence» par «la régie».

5° «agence» par «régie», même chose.

Et 6° est inchangé, sauf pour «agence» pour «régie».

Et là maintenant on ajoute un 7°. Voilà, tout s'éclaire. Alors, le 7° qui se dit: «Prévoir que dans les cas où la plainte est verbale, le Protecteur des usagers peut communiquer ses conclusions verbalement.» Voilà.

M. Charbonneau: Seigneur du bon Dieu! Si c'est clair pour vous, là...

M. Couillard: Et là le dernier alinéa est inchangé, sauf pour la sémantique «régie» à «agence» et qualité de... «plaintes» et «qualité». Dans le fond, c'était très simple. Mais en pratique essayons de résumer ce qu'on a fait de significatif.

M. Charbonneau: Oui. Faites-moi ça, là. Dites-moi ça sans regarder vos notes, là.

M. Couillard: À part la question de «la régie» pour «agence», si vous le permettez, laissons ça de côté avec le consentement.

La Présidente (Mme James): Consentement.

M. Charbonneau: Consentement.

M. Couillard: Consentement. On a d'abord dit que la plainte doit être écrite ou verbale. Ça, c'est une chose importante. On en avait parlé, vous vous souvenez, il y a quelque temps. Ensuite, on dit que, par concordance avec la Loi du Protecteur des citoyens, le Protecteur des usagers peut exiger, s'il le juge nécessaire, que la plainte soit écrite. Si quelqu'un lui fait une plainte verbale, il peut déterminer, selon le sujet qui est l'objet d'une plainte...

M. Charbonneau: Qu'il faudrait qu'il aille plus loin.

M. Couillard: ...et son importance, qu'il est quand même important qu'elle soit écrite. O.K.? Enfin, on prévoit que, dans les cas où la plainte est verbale, le Protecteur des usagers peut communiquer également, lui-même ou elle-même, ses conclusions verbalement. Et à part ça c'est tout de la modification style «région», «agence», «plaintes» et «qualité», etc.

Maintenant, est-ce que cette possibilité de répondre verbalement existe également dans la Loi sur le Protecteur du citoyen? Parce que je voudrais quand même m'assurer de ça, parce qu'une plainte verbale...

M. Charbonneau: Moi, je trouve que ce n'est pas rendre service, là, au Protecteur des usagers que, quand il y a une plainte, il peut se donner juste une réponse verbale. Il n'y aura pas de trace de ça, tu sais.

M. Couillard: Par contre, on me dit que c'est le Protecteur des usagers lui-même qui a demandé cette modification. Mais peut-être qu'on ne lui rend pas...

M. Charbonneau: Oui, je comprends, mais tu n'es pas obligé d'écrire un roman, là.

M. Couillard: ...besoin de l'écouter.

M. Charbonneau: C'est ça. Mais c'est parce qu'il n'est pas obligé...

M. Couillard: Pendant qu'on peut encore lui dire quoi faire.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Charbonneau: C'est parce que c'est une chose qu'il reçoive une plainte verbale, mais quelqu'un dit: Moi, j'ai fait une plainte puis finalement...

M. Couillard: Puis finalement il n'est rien arrivé.

M. Charbonneau: C'est ça. Puis le Protecteur dit: Moi, je vous ai répondu. Le citoyen dit: Jamais de ma vie, vous ne m'avez jamais répondu. Alors, à la limite, même si c'est trois lignes... Je ne suis pas obligé de faire un rapport en 15 tomes, là, pour avoir une réponse, mais, moi, je crois que, pour les citoyens, il y a une trace que leur plainte écrite ou verbale a été traitée.

M. Couillard: Bien, je suis un peu d'accord avec ce que dit... même pas «un peu», je suis d'accord avec ce que dit le député de Borduas. C'était une demande du Protecteur des usagers, donc on peut prévoir qu'il sera ou qu'elle sera déçue de la non-application de sa recommandation. Mais, entre la satisfaction du citoyen, et la sécurité des plaintes, et l'autre, bien on va ensemble choisir la première. Donc, on pourrait... Qu'est-ce qu'on fait dans ce temps-là, techniquement? Un sous-amendement ou bien... Non, moi, je n'ai pas le droit d'introduire un sous-amendement. On va retirer l'amendement, on va le corriger et on va le réintroduire tantôt en enlevant tout simplement la création du septième paragraphe. C'est

assez simple à faire. Est-ce qu'on peut assumer que la rédaction va se faire dans cet esprit?

M. Charbonneau: Moi, je suis prêt à assumer, sous la férule de la présidence, que les choses seront faites correctement.

M. Couillard: Férule quand même ferme, mais relativement douce.

La Présidente (Mme James): Ferme, solide surtout.

M. Charbonneau: Ah oui?

La Présidente (Mme James): Oui. Alors, on va suspendre l'article en attendant la rédaction de l'amendement.

M. Couillard: Bien, c'est-à-dire que, là, on vient de dire qu'on se passait de l'attente de la rédaction.

La Présidente (Mme James): Ah! O.K. Je n'ai pas compris.

M. Couillard: Nous convenons que c'est ce que nous faisons et que...

M. Charbonneau: Sous votre férule solide, que vous venez d'ajouter.

La Présidente (Mme James): Solide, surtout.

M. Charbonneau: Solide.

● (17 h 30) ●

Mme Champagne (Champlain): Solide, oui, avec témoins.

(Consultation)

M. Couillard: Autre renseignement que nous allons prendre en considération avant d'aller plus loin dans notre entreprise, qui paraît juste et tout à fait valable, mais qui pourrait encore une fois, comme tout ce qui est juste et valable, parfois avoir des conséquences...

M. Charbonneau: Pernicieuses.

M. Couillard: Pernicieuses. Alors, on me dit que le Protecteur du citoyen — oui? — fait déjà ça couramment et que...

Mme Champagne (Champlain): Verbalement?

M. Couillard: ...alors que ce serait assez mal venu, une fois qu'on intègre quelqu'un à son empire, entre guillemets, de ne pas permettre que la même procédure soit suivie. Faisons attention parce qu'il y a peut-être des situations pratiques. Évidemment, c'est «peut», hein? Alors, on doit se fier ici à la sagesse et au discernement de la personne en titre pour discerner les endroits où il est... Il faut y réfléchir, là, ce n'est peut-être pas si évident que ça.

M. Charbonneau: Bien, est-ce qu'on ne pourrait pas suspendre puis demander au Protecteur du citoyen: Dans le cas des services de santé et services sociaux, là... Parce qu'on a créé une espèce de mécanisme particulier à l'intérieur du Protecteur du citoyen. On se donne donc une façon particulière de traiter toutes les plaintes des citoyens quand ça concerne le domaine de la santé puis des services sociaux.

M. Couillard: Alors, imaginons la situation où une personne a envoyé une plainte par écrit au sujet de l'objet x. Dans la même journée, neuf personnes téléphonent au Protecteur des usagers et déposent une plainte verbale au sujet du même objet x. La disposition permet au Protecteur du citoyen de dire: Écoutez, monsieur, madame, nous sommes en train de traiter... La réponse à votre plainte, c'est que nous sommes en train de traiter une plainte sur le même objet de façon... On n'ouvre pas 10 dossiers, là...

M. Charbonneau: Non, non, non, je comprends.

M. Couillard: ...pour le même objet. Je pense que là il y a un élément de réalité qui nous a échappé.

M. Charbonneau: Oui, oui, oui.

M. Couillard: Alors, je pense qu'on devrait laisser la chose comme elle est. Mais on a quand même discuté, là, correctement, je crois.

M. Charbonneau: C'est parce que j'ai confiance en votre sous-ministre adjointe.

M. Couillard: Et vous avez raison. Vous avez entièrement raison de lui faire confiance.

Mme Champagne (Champlain): Elle dit: Je m'en vais...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Couillard: Elle s'en va, d'ailleurs. Elle quitte la table sur ces mots. On le laisse comme ça, finalement.

M. Charbonneau: Bon, d'accord.

M. Couillard: On peut adopter, Mme la Présidente, comme c'était.

La Présidente (Mme James): O.K. Alors, elle n'est plus retirée. Alors, on va...

M. Couillard: Non. On la déretire.

Des voix: Ha, ha, ha!

La Présidente (Mme James): On la déretire, en bon français. Alors, on va disposer de l'amendement de l'article 214. Est-il adopté?

M. Couillard: Adopté.

M. Charbonneau: Adopté.

La Présidente (Mme James): Est-ce que l'article 214 dans son ensemble, tel qu'amendé, est adopté?

M. Couillard: Adopté.

M. Charbonneau: Oui.

La Présidente (Mme James): L'article 215.

M. Couillard: Alors, 215 nous permet de poser un acte que nous apprécions particulièrement, soit l'abrogation d'un article de loi. Il s'agissait de l'article 11 de la Loi sur le Protecteur des usagers, qui parlait de conclure avec une régie régionale un protocole d'entente pour l'application de la procédure d'examen, la communication, etc. Compte tenu que les responsabilités sont transférées au Protecteur du citoyen afin d'assurer encore plus d'indépendance et de distance entre l'institution et le réseau de la santé et des services sociaux, cet article devenait inconséquent.

M. Charbonneau: Très bien.

La Présidente (Mme James): O.K.? Est-ce que l'article 215 est adopté?

M. Charbonneau: Adopté.

La Présidente (Mme James): Adopté. L'article 216.

M. Couillard: Alors, on remplace l'article 216 par l'article 216 de la feuille d'amendements. Donc, on oublie là... bien, c'est juste «la qualité des services» et «aux plaintes». On avait commencé par changer «commissaire local à la qualité des services» pour «commissaire local aux plaintes», puis là on le rechange pour «commissaire local aux plaintes et à la qualité» du service.

M. Charbonneau: Oui, ça va.

M. Couillard: C'est tout ce qu'on fait.

M. Charbonneau: C'est tout ce qu'on fait?

La Présidente (Mme James): Est-ce que l'amendement à l'article 216 est adopté?

M. Charbonneau: Adopté.

La Présidente (Mme James): Est-ce que l'article 216, tel qu'amendé, est adopté?

M. Charbonneau: Adopté.

M. Couillard: Adopté.

La Présidente (Mme James): L'article 217.

M. Couillard: Article 16: «Lorsqu'après avoir fait une recommandation visée à l'article 15 le Protecteur des usagers juge qu'aucune suite satisfaisante n'a été donnée ou que le motif justifiant la décision de ne pas y donner

suite ne le satisfait pas il peut en aviser par écrit le gouvernement. S'il le juge à propos, il peut exposer le cas dans son rapport annuel ou dans un rapport spécial à l'Assemblée nationale.»

Alors, les modifications apportées à cet article sont nécessaires, compte tenu que le Protecteur du citoyen, nouvelle instance responsable, relève de l'Assemblée nationale, et que le ministre de la Santé et des Services sociaux ne sera plus responsable de l'application de la Loi sur le Protecteur des usagers.

M. Charbonneau: Attendez, là: «Lorsqu'après avoir fait une recommandation [...] le Protecteur [...] juge...»

M. Couillard: Je pense qu'on peut comparer avec la disposition actuelle, c'est ça qui montre la différence.

M. Charbonneau: Oui.

M. Couillard: Avant, il devait aviser par écrit le ministre. Puis, si en plus il le jugeait à propos, il envoyait au ministre également un rapport spécial, mais tout ça restait à l'intérieur du ministère, tandis que maintenant ce n'est pas le ministre d'abord, c'est le gouvernement, et puis, ensuite, s'il jugeait à propos, il peut exposer le cas dans son rapport annuel ou dans un rapport spécial à l'Assemblée nationale.

Mme Champagne (Champlain): Le gouvernement, c'est le ministre?

M. Couillard: Non, le gouvernement, c'est le Conseil des ministres, c'est...

Mme Champagne (Champlain): C'est le Conseil des ministres au complet.

M. Charbonneau: Bien, moi, je vais vous dire, s'il fallait qu'il pense qu'il doit aviser par écrit le gouvernement ce ne serait pas s'il le juge à propos, il devrait l'exposer, à ce moment-là, dans son rapport annuel. Tu sais, si c'est assez important pour qu'il avise le gouvernement par écrit, là, il me semble qu'il devrait en rendre compte dans son rapport annuel.

M. Couillard: Je pense que le but de cette...

M. Charbonneau: Ou dans un rapport spécial à l'Assemblée, là.

M. Couillard: Je pense que le but de cette disposition-là, c'est de permettre qu'il y ait une zone d'ajustement possible. Il faut quand même garder le... La finalité de tout ça, là, incluant le Protecteur des usagers, ce n'est pas la dénonciation, c'est l'amélioration des services. Alors, il faut garder une zone, là. Puis d'ailleurs je rencontrais récemment des personnes de ce bureau-là qui exprimaient une crainte quant à ce qu'on est en train de faire, quelle que soit la valeur de ce qu'on est en train de faire. Il dit: Actuellement, le Protecteur des usagers entre beaucoup en contact avec les établissements lorsqu'il y a des plaintes; il fait beaucoup d'interventions puis de corrections en forme de conciliation

plutôt que de continuer avec un processus, là, qui est punitif ou accusateur. Alors, il disait: Ce serait regrettable qu'on perde cette capacité d'agir de cette façon-là suite au transfert au Protecteur du citoyen.

M. Charbonneau: Il faudrait d'autres... Moi, je suis d'accord, bon, qu'il ne faut pas qu'on perde ça, d'autant plus que, maintenant, au niveau judiciaire, on introduit de plus en plus l'approche de médiation.

M. Couillard: C'est ça, même à la Protection de la jeunesse, on le voit dans le projet de loi que ma...

M. Charbonneau: Oui, puis même dans d'autres domaines, là, on a vu qu'il y avait des expériences même qui ont été menées. J'ai vu ça récemment, là, un juge qui avait comme développé toute une approche de médiation. Donc, l'approche, même au niveau judiciaire, l'approche de médiation est souvent... est plus privilégiée qu'elle ne l'était auparavant. Il ne faudrait certainement pas perdre ça, là.

M. Couillard: Oui. Mais, ici, attention, parce que, regardez, ce n'est pas exclusif, là. Si on relit ensemble: «...le Protecteur des usagers juge qu'aucune suite satisfaisante n'a été donnée ou que le motif justifiant la décision de ne pas y donner suite ne le satisfait pas il peut en aviser par écrit le gouvernement. S'il le juge à propos, il peut exposer le cas dans son rapport», etc.

Donc, ce n'est pas seulement si le gouvernement ne fait rien qu'il expose... Il peut choisir de toute façon de l'inclure dans son rapport annuel ou un rapport spécial.

M. Charbonneau: Oui, oui, oui.

M. Couillard: Là, c'est son discernement qui entre en jeu, là. Donc, il peut aviser par écrit le gouvernement et de toute façon le mettre dans son rapport annuel ou spécial. Ce n'est pas le mettre dans son rapport si le gouvernement n'a rien fait, là, compte tenu de la gravité et de la situation. Je pense que ça donne la flexibilité nécessaire ici, là.

Mme Champagne (Champlain): On présume de son jugement.

M. Couillard: Puis n'oubliez pas que c'est le Protecteur du citoyen dont on parle ici, là. Il n'y a plus de relation hiérarchique ou de...

M. Charbonneau: Non, non, non, il y a une indépendance.

M. Couillard: Ils sont complètement indépendants, alors je pense que c'est... Mais retenons quand même cette préoccupation du bureau du Protecteur des usagers, qui est importante, là: toujours la finalité des plaintes, là. Rappelons-nous que ce n'est pas la dénonciation et la punition, c'est l'amélioration de la qualité pour les prochaines personnes qui auront à bénéficier des services.

M. Charbonneau: C'est la punition si la situation l'exige, mais pas nécessairement.

M. Couillard: Dans les rares cas. Moi, je dis toujours la même chose. Vous savez, c'est rare que quelqu'un dans le réseau va se lever le matin en décidant d'être délibérément nuisible à un citoyen, là, à tous les niveaux. En général, c'est un ensemble de situations puis une chaîne d'événements qui en vient à ça. Voilà.

M. Charbonneau: C'est bien.

Le Président (M. Copeman): Voilà!

M. Couillard: 217 est terminé.

Le Président (M. Copeman): Alors, est-ce que l'article 217 est adopté? Adopté? L'article 218.

M. Couillard: 218 est une abrogation — encore une fois une de nos activités préférées. Conformité du traitement des plaintes. C'était la relation entre le réseau finalement puis le Protecteur des usagers. Comme ce n'est plus ça, c'est le ministre lui-même qui a pris charge de ça par d'autres articles.

M. Charbonneau: Adopté, là.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'article 218 est adopté?

M. Couillard: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Article 219.

M. Couillard: 219. Alors, les modifications: «Le Protecteur des usagers peut intervenir de sa propre initiative s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par l'acte ou l'omission...» On enlève «dans ses droits» pour dire «lésé» en général. C'est une harmonisation avec le pouvoir d'intervention du Protecteur du citoyen.

«1° de tout établissement;

«2° de toute agence» au lieu de «régie régionale»;

3°, 4°, il n'y a pas de changement. Et on a...

M. Charbonneau: Il y a...

M. Couillard: Excusez, ça continue plus bas.

M. Charbonneau: C'est ça, il y a une abrogation.

M. Couillard: Il y a suppression du deuxième alinéa, qui est une harmonisation avec le pouvoir d'intervention du Protecteur du citoyen qui n'est pas pour sa part limité par des semblables considérations. C'étaient des limitations sur le pouvoir d'intervention du Protecteur des usagers.

M. Charbonneau: C'est beau.

• (17 h 40) •

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'article 219 est adopté?

M. Couillard: Adopté.

M. Charbonneau: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. L'article 220.

M. Couillard: «L'intervention du Protecteur des usagers a été conduite dans le respect du devoir d'agir équitablement.

«Les articles [...] s'appliquent», etc.

Encore une fois, c'est une harmonisation avec les concepts qu'il vise, soit la manière dont la procédure doit être conduite, la loi de base dans ce domaine et la Loi sur la justice administrative, et cette dernière utilise les termes proposés par la présente modification. C'est un ensemble de changements qui sont dus au déplacement du Protecteur des usagers.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'article 220 est adopté?

M. Couillard: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. L'article 221.

M. Couillard: C'est la même chose que ce qu'on a fait plus tôt, qu'on a longuement discuté, là, où on parlait de l'article 15, recommandations visées à l'article 15 de la Loi sur le Protecteur des usagers. Et là maintenant on fait la même chose pour l'article 25.

Juste me permettre d'identifier de quoi nous parlons dans la Loi sur le Protecteur des usagers. Alors, 15, l'article 15 qu'on a fait tantôt:

«Dans les 30 jours de la réception d'une recommandation formulée à son attention par le Protecteur des usagers, l'établissement ou, selon le cas, la régie régionale [etc.] doit informer par écrit le Protecteur des usagers de même que le plaignant des suites qu'il entend donner à cette recommandation et, s'il n'entend pas y donner suite, les informer du motif justifiant sa décision.» Là, c'étaient les dispositions applicables à l'établissement ou l'agence.

Maintenant, à l'article 25: «Dans les 30 jours de la réception d'une recommandation formulée à son attention par le Protecteur des usagers, l'instance concernée doit informer par écrit le Protecteur des usagers...» Qu'est-ce qu'on veut dire par «instance concernée»? C'est n'importe quelle instance qui a fait l'objet d'une intervention, c'est ça. Donc, c'est la même chose que ce qu'on a fait tantôt.

M. Charbonneau: Ça va.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'article 221 est adopté?

M. Charbonneau: Adopté, monsieur.

Le Président (M. Copeman): Adopté. 222.

M. Couillard: 222 est abrogé parce qu'encore une fois il n'y a plus de relation avec le ministre, là. J'espère qu'il y en aura quand même un peu, là, mais il n'y a plus de relation sur... Parce que, je le redis, là: Il ne faut pas perdre... je le dis plusieurs fois parce que l'intention du législateur doit être apparente, là: Il ne

faut pas qu'on perde, à la faveur de ce déplacement qui garantit plus d'indépendance au Protecteur des usagers, la capacité qu'il y ait une interaction qui se fasse puis que des ajustements soient apportés, là, encore une fois, sur la base du fait que le but de la plainte: très rarement de sanctionner quelqu'un, là, le plus souvent d'améliorer la qualité des services. Je pense que l'exprimer clairement, c'est important.

M. Charbonneau: Mais le fait qu'il soit maintenant... relève du Protecteur du citoyen, ça veut dire qu'il peut comparaître en commission puis venir présenter à l'Assemblée les...

M. Couillard: Bien, c'est le Protecteur du citoyen, je suppose...

M. Charbonneau: C'est ça.

M. Couillard: ...lui-même ou elle-même, qui, lors de sa comparution, pourrait avoir à commenter les activités de son domaine maintenant qui relève de la Santé et des Services sociaux.

M. Charbonneau: C'est ça. C'est bien.

Le Président (M. Copeman): Alors, l'article 222 est adopté?

M. Couillard: Oui, adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. L'article 223.

M. Couillard: «Lorsqu'il — c'est la même chose, hein, ce n'est plus au ministre; lorsqu'il — juge que l'intérêt des usagers en cause l'exige le Protecteur des usagers diffuse tout avis, recommandation ou rapport qu'il formule en application des [...] 16 ou 26» de sa loi, là. Toujours une harmonisation avec la Loi sur le Protecteur du citoyen.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'article 223 est adopté?

M. Charbonneau: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Il y a un amendement qui crée 223.1.

M. Couillard: Qui parle de l'article 37. Vous l'avez en main, c'est sur la feuille d'amendements, l'article 37 de la Loi sur le Protecteur des usagers. Je vais lire maintenant, comme il va... Je sais que c'est technique, mais je vais la lire comme elle apparaîtrait maintenant.

«Les dispositions des articles 17 à 28 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, à tout dossier de plaintes», etc. C'est une modification demandée par le Protecteur des usagers afin d'éviter une interprétation non conforme sur l'application de la disposition.

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

M. Charbonneau: Adopté.

Le Président (M. Copeman): En conséquence, le nouvel article 223.1 est adopté. 224.

M. Couillard: 224 est en rapport avec l'article 38 de la Loi sur le Protecteur des usagers. Auparavant, on disait: «Le Protecteur des usagers doit transmettre au ministre, une fois par année et chaque fois qu'il le requiert, un rapport sur ses activités.

«Le Protecteur des usagers doit, une fois par année, faire un rapport sur ses activités», et non pas en relation avec le ministre.

«Ce rapport décrit les motifs [de] plaintes qu'il a reçues[...]:

«1° le nombre de plaintes[...];

«2° les suites qui ont été données...»

Leur faire «état de la nature des mesures correctives recommandées», bien, c'est le travail maintenant du ministre de faire ça.

«Ce rapport indique, de plus, les interventions du Protecteur des usagers en application de l'article 20...» C'est la même chose.

Ensuite, on abroge tous les avis du même type sur les mesures à prendre en vue d'améliorer le degré de satisfaction à l'application des procédures d'examen des plaintes, l'amélioration de la qualité des services, l'harmonisation de la forme et du contenu des rapports annuels des conseils d'administration des établissements de la régie régionale. Alors, c'est également pertinent de le faire, de faire cette abrogation, suite à l'intégration au Protecteur du citoyen, parce que c'étaient toutes sortes de responsabilités de type organisationnel, là, qui sont maintenant la responsabilité du ministre ou du ministre de façon nominale.

Ici, on ajoute ici: «Le contenu de ce rapport — un ajout important — est intégré à celui du rapport visé à l'article 28 de la Loi sur le Protecteur du citoyen.» Donc, les parlementaires ou le public, à la lecture du rapport du Protecteur du citoyen, auront une section du rapport...

M. Charbonneau: Qui concerne le Protecteur des usagers.

M. Couillard: ...concernant la protection dans le domaine de la santé et des services sociaux.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'article 224 est adopté?

M. Charbonneau: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. L'article 225.

M. Couillard: Abrogation également.

M. Charbonneau: Nécessairement.

M. Couillard: «Le ministre dépose le rapport...»

M. Charbonneau: C'est le Protecteur...

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'article 225 est adopté? Adopté.

M. Charbonneau: C'est le Protecteur qui dépose lui-même son rapport. Il l'achemine au président de l'Assemblée.

Le Président (M. Copeman): Exact. Alors, 226?

M. Couillard: Abrogé, bien sûr, parce que ce n'est plus le ministre de la Santé et des Services sociaux qui est responsable de l'application de la Loi du Protecteur des usagers.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'article 226 est adopté?

M. Charbonneau: Adopté.

Loi sur le protecteur du citoyen

Le Président (M. Copeman): Adopté. Alors, on change de loi.

M. Couillard: Maintenant, on est en rapport avec la Loi sur le Protecteur du citoyen. Alors, on avait initialement prévu de nommer un adjoint au Protecteur du citoyen, et finalement on remplace ça par la notion de «vice-protecteurs» du citoyen, qui apparemment a une signification plus forte qu'adjoint. Alors, je lis l'article de loi.

«Le gouvernement nomme deux vice-protecteurs — O.K., il va y avoir un amendement, je vais le dire quand je vais y être rendu; le gouvernement nomme deux vice-protecteurs — du citoyen sur recommandation du Protecteur du citoyen dont l'un, nommé après consultation...» On l'enlève.

Ah, voilà! O.K. Ça, c'est une chose de la commission parlementaire. On avait prévu que la nomination du vice-protecteur des citoyens serait faite après consultation du milieu de la santé et des services sociaux. Alors, lorsque la Protectrice des citoyens est venue dans cette commission parlementaire, elle a dit: Ce n'est pas logique de le faire, parce que, lorsqu'on nomme le Protecteur du citoyen, on ne consulte personne justement parce qu'il est au-dessus de tout ça. Alors, elle disait: Il serait inadéquat pour cette fonction-là d'insister qu'il y ait une consultation avec le milieu sur lequel son regard va se poser, parce qu'on ne le fait pas pour le reste des fonctions du Protecteur du citoyen. On trouvait que c'était bien, là, d'avoir cette consultation, mais c'est le Protecteur du citoyen elle-même qui nous a demandé de ne pas le faire.

M. Charbonneau: L'autre affaire qui... Le Protecteur du citoyen, il n'est pas nommé par le gouvernement, il est nommé par l'Assemblée nationale, hein?

M. Couillard: C'est les vice-protecteurs ici.

M. Charbonneau: Oui, mais, moi, là, je vais vous dire...

M. Couillard: Mais sur recommandation du Protecteur du citoyen, là.

M. Charbonneau: Oui, mais je trouve que, si le Protecteur du citoyen, qui a été nommé par l'Assemblée,

peut faire des recommandations, il devrait les faire à l'Assemblée. Tu sais, c'est l'Assemblée qui le nomme, ça devrait être l'Assemblée qui...

Mme Champagne (Champlain): Entérine.

M. Charbonneau: ...sur sa propre proposition, entérine le choix de ses vice-protecteurs. Tu sais, c'est une question de logique, là, parce que c'est vraiment le pouvoir législatif.

M. Couillard: Mais par contre ce ne sera personne d'autre que quelqu'un nommé et recommandé par le Protecteur du citoyen.

M. Charbonneau: Non, non, c'est correct. C'est juste... L'Assemblée serait bien mal venue, après avoir choisi son Protecteur du citoyen, de lui refuser ses choix. Sauf que la nomination se fait par le Parlement.

M. Couillard: Oui. Je vais demander quelques renseignements. On va suspendre. Je comprends le point que vous soutenez, là. On va suspendre quelques secondes.

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

(Suspension de la séance à 17 h 49)

(Reprise à 17 h 51)

Le Président (M. Copeman): Alors, la commission reprend ses travaux. M. le ministre de la Santé et des Services sociaux.

M. Couillard: Alors, M. le Président, pour éclairer les citoyens et citoyennes qui lisent ou écoutent les débats, on a eu une brève session de travail où on a constaté que la possibilité de nommer un adjoint ou maintenant un vice-protecteur, sur recommandation du Protecteur du citoyen, par le gouvernement, est déjà fixée dans la Loi du Protecteur du citoyen telle qu'elle existe. Donc, on ne modifiera pas le fond de cette loi à travers l'exercice législatif qu'on fait actuellement. Donc, on peut revenir donc à la formulation du nouvel article 4:

«Le gouvernement nomme deux vice-protecteurs du citoyen sur recommandation du Protecteur du citoyen, dont l'un, nommé après consultation...» Ça, on enlève ça. On enlève «nommé après consultation d'organismes représentatifs du milieu de la santé et des services sociaux».

Donc: «...dont l'un exerce principalement les fonctions dévolues au Protecteur du citoyen et prévues à la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

«L'autre vice-protecteur est principalement responsable de l'exercice des fonctions du Protecteur du citoyen prévues à la présente loi.»

C'est-à-dire qu'avant il y avait un adjoint qui pouvait être engagé pour aider le Protecteur du citoyen pour l'ensemble de son mandat, maintenant on permet la nomination du même adjoint pour l'ensemble du mandat, mais spécifiquement d'un vice-protecteur assigné à la section des... au secteur de santé et de services sociaux.

Il n'y aura plus d'adjoint, il va y avoir deux vice-protecteurs.

M. Charbonneau: Deux vice-protecteurs.

M. Couillard: «Le gouvernement fixe leur traitement, qui ne peut être réduit par la suite. La durée de leur mandat est d'au plus cinq ans, mais ils demeurent en fonction à l'expiration de celui-ci jusqu'à ce qu'ils soient nommés de nouveau ou remplacés. Ils peuvent être destitués avant la fin de leur mandat, par le gouvernement, mais uniquement pour cause.»

On reprend essentiellement les éléments contenus à l'actuel article 4 de la Loi sur le Protecteur du citoyen, avec une formulation actualisée.

M. Charbonneau: Ça va.

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

M. Couillard: Adopté.

M. Charbonneau: Oui.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'article 227, tel qu'amendé, est adopté?

M. Charbonneau: Oui.

Le Président (M. Copeman): Adopté. L'article 228.

M. Couillard: Alors, on a un 227 auparavant... Non, on l'a fait, 227. O.K.

(Consultation)

Le Président (M. Copeman): Bien là on commence une série d'amendements.

M. Couillard: C'est parce qu'il y a une série d'amendements qui sont uniquement terminologiques.

Le Président (M. Copeman): Oui, exact.

M. Couillard: Je veux juste m'assurer de quel article à quel article c'est le cas pour qu'on puisse se permettre de peut-être...

Le Président (M. Copeman): Mais c'est le même phénomène que...

M. Couillard: De 228 à 244, on va quand même les regarder un par un, là, rapidement, en passant, mais tout ce qu'on fait, c'est de rajouter, suite à ce qu'on vient de faire, la notion de «vice-protecteurs», etc. On rajoute «vice-protecteurs», finalement, un peu partout, là. On va les passer quand même, mais, de 228 à 244, ce n'est que ça qu'on ferait.

M. Charbonneau: Alors, on pourrait se rendre à 244 avant de terminer aujourd'hui.

M. Couillard: Pardon?

M. Charbonneau: Si on fait ça, là, dans la logique, là.

Le Président (M. Copeman): Alors...

M. Couillard: Excusez-moi?

Le Président (M. Copeman): Oui?

M. Charbonneau: C'est-à-dire qu'on pourrait terminer l'après-midi en ayant fait ce bloc d'ajustements de concordance.

M. Couillard: D'accord.

Le Président (M. Copeman): Alors, est-ce que l'article 228 est adopté?

M. Charbonneau: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Est-ce que l'article 229 est adopté?

M. Couillard: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Est-ce que l'article 230 est... Il y a un papillon, hein, 230?

M. Couillard: On remplace «désignés», au pluriel, par «désigné» tout court.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'amendement est adopté? Est-ce que l'article 230, tel qu'amendé, est adopté?

M. Couillard: Adopté.

M. Charbonneau: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Est-ce que l'article 231 est adopté?

M. Couillard: Adopté.

M. Charbonneau: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Est-ce que l'article 232 est adopté? Adopté?

M. Couillard: O.K.

M. Charbonneau: Oui.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que l'article 233 est adopté?

M. Couillard: Toujours la même chose, hein?

Le Président (M. Copeman): Adopté?

M. Charbonneau: Oui.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Est-ce que l'article 234 est adopté?

M. Couillard: Même chose.

M. Charbonneau: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Est-ce que l'article 235 est adopté?

M. Couillard: Ici, la concordance... je veux juste m'assurer que personne n'a l'impression qu'on va trop vite puis qu'on fait des choses.

M. Charbonneau: Non, non, non... Bien, c'est la loi, ça.

M. Couillard: On parle de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux. Les fonctionnaires qui sont nommés par le Protecteur du citoyen ici, là.

M. Charbonneau: Bien.

Le Président (M. Copeman): 235 est-il adopté?

M. Couillard: Adopté.

Le Président (M. Copeman): L'article 236 est-il adopté?

M. Charbonneau: Oui.

M. Couillard: La même chose. Oui.

M. Charbonneau: Oui.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Est-ce que l'article 237...

M. Couillard: Ici, il y aura une petite chose un peu plus compliquée que juste le changement de terminologie pour les vice-protecteurs, on ajoute:

«Le Protecteur du citoyen exerce également les fonctions dévolues au Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux conformément à la Loi sur le Protecteur des usagers...» C'est un rappel.

M. Charbonneau: C'est beau.

Le Président (M. Copeman): Est-ce que 237 est adopté?

M. Charbonneau: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. 238?

M. Couillard: Même chose.

Le Président (M. Copeman): Est-ce qu'il est adopté?

M. Charbonneau: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. 239, est-ce qu'il est adopté?

M. Charbonneau: Oui.

M. Couillard: Adopté.

Le Président (M. Copeman): Adopté. 240 est-il adopté?

M. Couillard: La même chose.

M. Charbonneau: Oui.

Le Président (M. Copeman): Adopté. 241?

M. Couillard: La même chose.

Le Président (M. Copeman): Adopté?

M. Charbonneau: Oui.

Le Président (M. Copeman): 242.

M. Couillard: Même chose.

Le Président (M. Copeman): Adopté?

M. Charbonneau: Oui.

Le Président (M. Copeman): Adopté. 243?

M. Couillard: Même chose.

M. Charbonneau: Ça va.

Le Président (M. Copeman): Adopté. 244?

M. Charbonneau: Ça va.

Le Président (M. Copeman): Adopté. Compte tenu de l'heure, j'ajourne les travaux jusqu'à 9 h 30...

Des voix: 10 heures.

M. Couillard: 10 heures.

Le Président (M. Copeman): L'ordre de la Chambre nous indique 9 h 30. L'ordre de la Chambre... Moi, je suis régi par l'ordre de la Chambre. Si on souhaite le modifier, bien, en tout cas...

M. Charbonneau: Il faudrait s'entendre, M. le Président, là.

M. Couillard: Oui.

Le Président (M. Copeman): Un instant. Chers collègues, l'ordre de la Chambre indiquait de 9 h 30 jusqu'à 11 heures. C'est l'ordre de la Chambre. Si vous souhaitez le modifier de 10 heures à 11 heures, nous avons le pouvoir de le faire, par consentement unanime, là.

M. Couillard: On devrait être capables de le finir.

M. Charbonneau: Bon, regarde...

Le Président (M. Copeman): Oui, M. le député, oui?

M. Charbonneau: Oui, c'est ça, on le ferait, M. le Président, là, premièrement. Deuxièmement, est-ce qu'on est en...

Le Président (M. Copeman): Oui, nous sommes en session. Voulez-vous que je suspende les travaux?

M. Charbonneau: On peut, parce que le reste, c'est juste de la cuisine, là.

M. Couillard: On peut suspendre là.

Le Président (M. Copeman): Bien, regarde, là, on est mieux... on est mieux, si on est d'accord sur les heures de la journée...

Alors, j'ajourne les travaux de la commission jusqu'à 10 heures, mardi le 1er novembre, à la salle Louis-Joseph-Papineau. Merci.

(Fin de la séance à 17 h 58)