



---

# ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

---

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE-DEUXIÈME LÉGISLATURE

## **Commission des relations avec les citoyens**

### **Rapport**

Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 101, Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux

Procès-verbaux des séances des 28, 29 et 30 septembre 2021

Dépôt à l'Assemblée nationale :  
n ° 2906-20211005

---

**2021**

## TABLE DES MATIÈRES

PREMIÈRE SÉANCE, LE MARDI 28 SEPTEMBRE 2021 .....	1
REMARQUES PRÉLIMINAIRES .....	2
AUDITIONS .....	2
DEUXIÈME SÉANCE, LE MERCREDI 29 SEPTEMBRE 2021 .....	4
AUDITIONS .....	5
TROISIÈME SÉANCE, LE JEUDI 30 SEPTEMBRE 2021 .....	7
AUDITIONS .....	8

### ANNEXES

- I. Personnes et organismes qui ont été entendus
- II. Mémoires des personnes et des organismes qui n'ont pas été entendus

Première séance, le mardi 28 septembre 2021

Mandat : Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 101, Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux (Ordre de l'Assemblée le 14 septembre 2021, rétroactif au 13 septembre 2021)

Membres présents :

M<sup>me</sup> D'Amours (Mirabel), présidente

M<sup>me</sup> Sauvé (Fabre), vice-présidente et porte-parole de l'opposition officielle pour les aînés et les proches aidants

M<sup>me</sup> Blais (Prévost), ministre responsable des Aînés et des Proches aidants

M<sup>me</sup> Blais (Abitibi-Ouest)

M<sup>me</sup> Lachance (Bellechasse)

M<sup>me</sup> Picard (Soulanges)

M<sup>me</sup> Richard (Duplessis), porte-parole du troisième groupe d'opposition pour les aînés et les proches aidants, et en matière de maintien à domicile, en remplacement de M<sup>me</sup> Perry Mélançon (Gaspé)

Témoins (par ordre d'intervention) :

Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité du Québec :

M<sup>me</sup> Maude Laliberté, présidente

M<sup>me</sup> Sophie Brisson, commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CIUSSS de l'Estrie - CHUS)

Ordre des comptables professionnels agréés du Québec :

M<sup>me</sup> Geneviève Mottard, présidente et chef de la direction

M<sup>e</sup> Chantal Roy, directrice législation et réglementation

Proche aidance Québec :

M<sup>me</sup> France Boisclair, présidente

M<sup>me</sup> Mélanie Perroux, directrice générale

Association des comités de résidents officielle du Québec :

M. Raoul Charbonneau, président

M. François Dumulon, représentant des comités membres

Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec :

M. Bertrand Gignac, directeur général

M<sup>me</sup> Nicole Bolduc-Dubois, présidente du conseil d'administration

Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec :

M<sup>me</sup> Véronique Vézina, présidente

M<sup>me</sup> Nathalie Boëls, directrice de dossiers – santé, éducation, emploi et revenus

---

La Commission se réunit à la salle Marie-Claire-Kirkland de l'hôtel du Parlement.

À 10 h 42, M<sup>me</sup> D'Amours (Mirabel) déclare la séance ouverte.

M. le secrétaire informe la Commission des remplacements.

### **REMARQUES PRÉLIMINAIRES**

M<sup>me</sup> Blais (Prévost), M<sup>me</sup> Sauvé (Fabre) et M<sup>me</sup> Richard (Duplessis) font des remarques préliminaires.

### **AUDITIONS**

La Commission entend le Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité du Québec.

À 11 h 44, la Commission reprend ses travaux après une suspension de 9 minutes.

La Commission entend l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

À 12 h 28, la Commission suspend ses travaux jusqu'après les affaires courantes.

---

À 15 h 28, la Commission reprend ses travaux.

La Commission entend Proche aideance Québec.

À 16 h 19, la Commission reprend ses travaux après une suspension de 10 minutes.

La Commission entend l'Association des comités de résidents officielle du Québec.

À 17 h 17, la Commission reprend ses travaux après une suspension de 17 minutes.

La Commission entend la Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec.

À 18 h 09, la Commission reprend ses travaux après une suspension de 9 minutes.

La Commission entend la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec.

À 18 h 52, M<sup>me</sup> la présidente lève la séance et la Commission ajourne ses travaux au mercredi 29 septembre 2021, à 8 h 15, où elle se réunira en séance de travail.

Le secrétaire suppléant de la Commission,

La présidente de la Commission,

**Original signé par**

**Original signé par**

\_\_\_\_\_  
Mathieu LeBlanc

\_\_\_\_\_  
Sylvie D'Amours

ML/col

Québec, le 28 septembre 2021

Deuxième séance, le mercredi 29 septembre 2021

Mandat : Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 101, Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux (Ordre de l'Assemblée le 14 septembre 2021, rétroactif au 13 septembre 2021)

Membres présents :

M<sup>me</sup> D'Amours (Mirabel), présidente

M<sup>me</sup> Sauvé (Fabre), vice-présidente et porte-parole de l'opposition officielle pour les aînés et les proches aidants

M<sup>me</sup> Blais (Prévost), ministre responsable des Aînés et des Proches aidants

M<sup>me</sup> Blais (Abitibi-Ouest)

M<sup>me</sup> Lachance (Bellechasse)

M<sup>me</sup> Picard (Soulanges)

M. Poulin (Beauce-Sud)

M<sup>me</sup> Richard (Duplessis), porte-parole du troisième groupe d'opposition pour les aînés et les proches aidants, et en matière de maintien à domicile, en remplacement de M<sup>me</sup> Perry Mélançon (Gaspé)

M. Zanetti (Jean-Lesage), porte-parole du deuxième groupe d'opposition pour les aînés, en remplacement de M<sup>me</sup> Labrie (Sherbrooke)

Témoins (par ordre d'intervention) :

Conseil pour la protection des malades :

M<sup>c</sup> Paul G. Brunet, président

M<sup>me</sup> Micheline Boucher Granger, membre du conseil d'administration

Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes :

M<sup>me</sup> Nathalie Dubois, directrice générale

M<sup>me</sup> Nathalie Lavoie, directrice générale, Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Bas-St-Laurent

M<sup>me</sup> Stéphanie Bérard, directrice générale, Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Laurentides

Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées :

- M. Julien Cadieux Genesse, coordonnateur
- P<sup>re</sup> Marie Beaulieu, titulaire et professeure titulaire à l'École de travail social, Université de Sherbrooke

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse :

- M<sup>e</sup> Philippe-André Tessier, président
- M. Germain Royer, agent d'éducation et de coopération

Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées :

- M. Nelson Ojeda, administrateur au conseil d'administration
- M<sup>me</sup> Rose Ndjel Ngo, membre du comité sur l'immigration et les communautés culturelles

---

La Commission se réunit à la salle Marie-Claire-Kirkland de l'hôtel du Parlement.

À 11 h 31, M<sup>me</sup> D'Amours (Mirabel) déclare la séance ouverte.

M. le secrétaire informe la Commission des remplacements.

### **AUDITIONS (suite)**

La Commission entend le Conseil pour la protection des malades.

À 12 h 13, la Commission suspend ses travaux jusqu'à 15 heures.

---

À 15 h 02, la Commission reprend ses travaux.

La Commission entend la Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.

À 15 h 54, la Commission reprend ses travaux après une suspension de 11 minutes.

La Commission entend la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées.

À 16 h 46, la Commission reprend ses travaux après une suspension de 9 minutes.

La Commission entend la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

À 17 h 54, la Commission reprend ses travaux après une suspension de 23 minutes.

La Commission entend l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées.

Il est convenu de poursuivre les travaux au-delà de l'heure prévue.

L'audition se poursuit.

À 18 h 36, M<sup>me</sup> la présidente lève la séance et la Commission ajourne ses travaux au jeudi 30 septembre 2021, après les affaires courantes.

Le secrétaire suppléant de la Commission,

La présidente de la Commission,

**Original signé par**

**Original signé par**

\_\_\_\_\_  
Mathieu LeBlanc

\_\_\_\_\_  
Sylvie D'Amours

ML/ag

Québec, le 29 septembre 2021



Troisième séance, le jeudi 30 septembre 2021

Mandat : Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 101, Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux (Ordre de l'Assemblée le 14 septembre 2021, rétroactif au 13 septembre 2021)

Membres présents :

M<sup>me</sup> D'Amours (Mirabel), présidente

M<sup>me</sup> Sauvé (Fabre), vice-présidente et porte-parole de l'opposition officielle pour les aînés et les proches aidants

M<sup>me</sup> Blais (Prévost), ministre responsable des Aînés et des Proches aidants

M<sup>me</sup> Dansereau (Verchères)

M<sup>me</sup> Lachance (Bellechasse)

M<sup>me</sup> Picard (Soulanges)

Témoins (par ordre d'intervention) :

Réseau de coopération des entreprises d'économie sociale en aide à domicile :

M. J. Benoit Caron, directeur général

M. Quentin Maridat, conseiller aux affaires publiques

Curateur public du Québec :

M<sup>e</sup> Denis Marsolais, curateur public

M<sup>e</sup> Sophie Gravel, Direction générale des affaires juridiques

Réseau FADOQ :

M. Danis Prud'homme, directeur général

M. Philippe Poirier-Monette, conseiller en droits collectifs

Regroupement provincial des comités des usagers :

M<sup>e</sup> Pierre Hamel, président

M<sup>e</sup> Marc Rochefort, conseiller stratégique

Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés :

M<sup>e</sup> Christine Morin, notaire, titulaire de 2014 à 2020 et professeure titulaire à la  
Faculté de droit de l'Université Laval

M<sup>e</sup> Katherine Champagne, notaire, coordonnatrice et professionnelle de recherche

---

La Commission se réunit à la salle Marie-Claire-Kirkland de l'hôtel du Parlement.

À 11 h 15, M<sup>me</sup> D'Amours (Mirabel) déclare la séance ouverte.

M<sup>me</sup> la secrétaire informe la Commission qu'il n'y a pas de remplacement.

### **AUDITIONS (suite)**

La Commission entend le Réseau de coopération des entreprises d'économie sociale en aide à domicile.

À 12 h 03, la Commission reprend ses travaux après une suspension de 9 minutes.

La Commission entend le Curateur public du Québec.

À 12 h 45, la Commission suspend ses travaux jusqu'à 14 heures.

---

À 14 h 04, la Commission reprend ses travaux.

La Commission entend le Réseau FADOQ.

À 14 h 43, la Commission reprend ses travaux après une suspension de 31 minutes.

L'audition se poursuit.

À 15 h 07, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

La Commission entend le Regroupement provincial des comités des usagers.

À 15 h 53, la Commission reprend ses travaux après une suspension de 7 minutes.

La Commission entend la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés.

M<sup>me</sup> la présidente dépose les mémoires des personnes et des organismes qui n'ont pas été entendus (annexe II).

À 16 h 31, M<sup>me</sup> la présidente lève la séance et la Commission, ayant accompli son mandat, ajourne ses travaux sine die.

La secrétaire de la Commission,

La présidente de la Commission,

**Original signé par**

**Original signé par**

\_\_\_\_\_  
Astrid Martin

\_\_\_\_\_  
Sylvie D'Amours

AM/col

Québec, le 30 septembre 2021

## **ANNEXE I**

### **Personnes et organismes qui ont été entendus**

## Personnes et organismes qui ont été entendus

Association des comités de résidents officielle du Québec	011M
Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées	019M
Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés	020M
Chaire de recherche maltraitance envers les personnes âgées	015M
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	016M
Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec	025M
Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec	007M
Conseil pour la protection des malades	003M
Curateur public du Québec	021M
Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes	014M
Ordre des comptables professionnels agréés du Québec	008M
Proche aidance Québec	010M
Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité du Québec	005M
Regroupement provincial des comités des usagers	006M
Réseau de coopération des entreprises d'économie sociale en aide à domicile	018M
Réseau FADOQ	001M

## **ANNEXE II**

**Mémoires des personnes et des organismes qui n'ont pas été entendus**

## Mémoires des personnes et organismes qui n'ont pas été entendus

Barreau du Québec	009M
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal	017M
Chambre des notaires du Québec	012M
Comité des usagers de la Montagne du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal	002M
Équipe de recherche Marie-Josée Drolet	022M
Fédération québécoise de l'autisme	023M
Office des personnes handicapées du Québec	004M
Ordre des infirmières et infirmiers du Québec	013M
Protecteur du citoyen	024M