



---

# ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

---

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE-DEUXIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

**de la Commission permanente  
de la santé et des services sociaux**

**Le mercredi 19 février 2020 — Vol. 45 N° 50**

Consultations particulières sur le projet de loi n° 52 — Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés (2)

**Président de l'Assemblée nationale :  
M. François Paradis**

---

**2020**

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats de toutes les commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission parlementaire en particulier	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 \$

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  
Direction de la gestion immobilière et des ressources matérielles  
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85  
Québec (Québec)  
G1A 1A3

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

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires dans Internet à l'adresse suivante:  
[www.assnat.qc.ca](http://www.assnat.qc.ca)

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

## Commission de la santé et des services sociaux

Le mercredi 19 février 2020 — Vol. 45 N° 50

### Table des matières

Auditions (suite)	1
Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ)	1
Association des établissements privés conventionnés (AEPC)	9
Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Québec (RCPQS-Q)	16
Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)	23
Fédération québécoise de l'autisme (FQA)	30
Association des établissements de longue durée privés du Québec (AELDPQ)	36

### Intervenants

M. Luc Provençal, président

Mme Marguerite Blais  
Mme Suzanne Blais  
M. François Tremblay  
Mme Nancy Guillemette  
Mme Monique Sauvé  
M. Jean Rousselle  
Mme Catherine Dorion  
M. Ian Lafrenière  
Mme Marilyne Picard

- \* M. Luc Mathieu, OIIQ
- \* Mme Joanne Létourneau, idem
- \* M. Éric Roy, idem
- \* Mme Annick Lavoie, AEPC
- \* M. Stéphan Pichette, idem
- \* Mme Geneviève LeBlanc Fraser, idem
- \* Mme Francine Clouâtre, idem
- \* Mme Dominique Charland, RCPQS-Q
- \* M. Marcel M. Boucher, idem
- \* Mme Judith Gagnon, AQDR
- \* M. Antoine McNicoll, idem
- \* Mme Lili Plourde, FQA
- \* Mme Nathalie Côté, AELDPQ
  
- \* Témoins interrogés par les membres de la commission



Le mercredi 19 février 2020 — Vol. 45 N° 50

**Consultations particulières sur le projet de loi n° 52 — Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés (2)**

*(Onze heures trente-six minutes)*

**Le Président (M. Provençal) :** Bon matin à tous. Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission de la santé et des services sociaux ouverte. Je vous souhaite la bienvenue et je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs appareils électroniques.

La commission est réunie afin de poursuivre les consultations particulières et les auditions publiques sur le projet de loi n° 52, Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés.

M. le secrétaire, y a-t-il des remplacements?

**Le Secrétaire :** Oui, M. le Président : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) est remplacée par M. Poulin (Beauce-Sud); M. Benjamin (Viau) est remplacé par M. Rousselle (Vimont); Mme David (Marguerite-Bourgeoys) est remplacée par Mme Sauvé (Fabre); et M. Arseneau (Îles-de-la-Madeleine) est remplacé par M. LeBel (Rimouski).

**Le Président (M. Provençal) :** Merci, monsieur. Nous entendrons ce matin les organismes suivants : l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec et l'Association des établissements privés conventionnés.

Comme la séance a commencé à 11 h 35, y a-t-il consentement pour poursuivre nos travaux, soit jusqu'à 13 h 05? Oui? Merci.

**Auditions (suite)**

Je souhaite la bienvenue aux représentants de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec. Je vous rappelle que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, puis nous procéderons à la période d'échange avec les membres de la commission. Je vous invite à vous présenter et à débiter votre exposé. À vous la parole.

**Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIQ)**

**M. Mathieu (Luc) :** Alors, M. le Président, Mme la ministre, Mmes et MM. les parlementaires, nous vous remercions de votre invitation à commenter le projet de loi n° 52 concernant la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. Je suis Luc Mathieu, président de l'ordre. Je suis accompagné par Joanne Létourneau à ma gauche, qui est syndique de l'ordre, par Mme Véronique Ardouin à ma droite, qui est directrice des affaires juridiques et de M. Éric Roy à mon extrême gauche, qui est syndic adjoint.

Nous estimons que les modifications proposées au projet de loi ne peuvent que contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et des services aux usagers et, ultimement, à la protection du public. Nous estimons que certaines modifications législatives permettant d'accroître l'indépendance des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et des médecins examinateurs sont essentielles.

Notre première recommandation cible le pouvoir de transmettre des informations à l'ordre professionnel concerné et porte sur la modification des articles 39 et 59 de la Loi sur les services de santé et services sociaux qui déterminent les modalités de communication d'information entre les instances responsables de l'examen des plaintes et les ordres professionnels. L'article 39 de la LSSSS prévoit qu'il est, d'une part, de la responsabilité du conseil d'administration d'un établissement de transmettre à l'ordre professionnel concerné une plainte dont il juge que la gravité le justifie et, d'autre part, de celle du directeur général d'aviser par écrit l'ordre professionnel si des mesures disciplinaires sont prises à l'endroit d'un professionnel.

Le premier volet de notre recommandation concerne l'indépendance du commissaire aux plaintes et à la qualité des services pour la transmission d'informations à un ordre professionnel. Nous sommes d'avis que le commissaire à la personne est le mieux à même de juger de la pertinence de communiquer à un ordre professionnel de l'information relative à une plainte. Cette modification a pour effet de mieux reconnaître l'indépendance de la fonction du commissaire et le rôle central que joue celui-ci eu égard aux plaintes des usagers. De plus, la possibilité pour le commissaire de transmettre l'information obtenue à un ordre professionnel nonobstant l'imposition de mesures disciplinaires permettrait à cet ordre de mieux exercer sa mission de protection du public. Par exemple, un professionnel pourrait décider en cours d'enquête de remettre sa démission pour éviter que ne lui soit imposée une mesure disciplinaire au sens de la LSSSS.

• (11 h 40) •

Actuellement, l'article 39 n'impose aucune obligation au directeur général d'aviser l'ordre concerné lorsqu'une plainte vise un professionnel qui quitte l'établissement avant la conclusion de l'enquête. Pourtant, il serait plus qu'utile

que l'ordre professionnel puisse bénéficier rapidement de l'information dans un tel cas, car ses pouvoirs, par exemple en matière d'inspection professionnelle et d'enquête du syndic, s'exercent en parallèle. Ainsi, là où le commissaire n'aurait plus juridiction pour enquêter du fait du départ du professionnel visé, le syndic pourrait mener une enquête ou un inspecteur pourrait procéder à une inspection professionnelle selon le cas. Dans la même veine, le fait d'ajouter une instance — ici le conseil d'administration — dans le processus de transmission d'informations à un ordre professionnel est forcément susceptible d'augmenter le délai de communication à cet égard.

Le deuxième volet de la recommandation vise la transmission de l'information pertinente et non seulement de la plainte de l'utilisateur. Nous souhaitons que le commissaire puisse communiquer à un ordre concerné l'information qu'il juge pertinente, compte tenu de son enquête, plutôt que la seule plainte qui ne contient que le point de vue de l'utilisateur. Le commissaire est susceptible d'avoir amassé, dans le cadre de son enquête, bien d'autres renseignements et documents utiles à une enquête du syndic d'un ordre.

Le troisième volet de la recommandation porte sur la transmission de l'information concernant une plainte d'un usager visant un professionnel non employé de l'établissement. Plusieurs professionnels exercent dans les établissements publics et privés par l'entremise de tiers tels des agences de placement sans être des employés de l'établissement. Or, l'absence de lien d'emploi dans une telle situation empêche que des mesures disciplinaires soient imposées à ces professionnels. Si le commissaire peut transmettre à l'ordre concerné l'information relative à une telle plainte, cela permettrait à l'ordre de mener une enquête liée aux faits allégués, assurant certainement mieux ainsi la protection du public que si la plainte n'avait tout simplement pas de suite.

En somme, nous estimons que notre recommandation permettrait au commissaire d'accélérer le transfert d'information aux ordres professionnels. Cela est d'autant plus important lorsqu'il est question de signalements concernant la maltraitance d'une personne vulnérable pour des gestes posés par un professionnel. L'article 130 du Code des professions prévoit que des mesures de protection du public peuvent être prises, telles la radiation ou la limitation provisoire immédiate, lorsque les informations portées à la connaissance de l'ordre le justifient.

Par ailleurs, l'article 59 de la LSSSS, qui concerne cette fois le médecin examinateur, est de même nature que l'article 39. Les modifications que nous proposons et les arguments qui les sous-tendent s'appliquent de la même façon à l'article 59 de la LSSSS avec les adaptations nécessaires.

Notre deuxième recommandation vise le pouvoir de recourir à un expert externe. Toujours dans le but d'assurer l'indépendance du commissaire et de renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux, nous sommes d'avis qu'il devrait pouvoir consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire sans avoir à obtenir au préalable l'autorisation du conseil d'administration de l'établissement. Des défis pourraient se poser dans l'examen des plaintes par le commissaire en établissement privé en raison des disponibilités limitées dans certains domaines d'expertise. En effet, l'expertise interne disponible dans les établissements publics à laquelle réfère régulièrement le commissaire n'est pas nécessairement présente dans certains établissements privés. Rappelons que les commissaires locaux ne sont pas nécessairement membres d'un ordre professionnel, et, même lorsqu'ils le sont, il peut parfois leur être difficile d'évaluer le comportement ou la compétence de tous les professionnels qui exercent dans les établissements. Il nous semble essentiel de faciliter l'accès à une expertise externe afin de leur permettre d'intervenir plus rapidement et de remplir pleinement leur mandat en toute autonomie et indépendance.

La troisième recommandation vise à assurer l'accès, par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services et le médecin examinateur, aux documents détenus par les établissements privés. L'article 19 de la LSSSS permet au commissaire et au médecin examinateur d'accéder au dossier d'un usager sans son consentement. Le projet de loi suggère différentes mesures législatives qui devraient permettre à ce commissaire et au médecin examinateur d'accéder aux documents détenus par les établissements privés. Notre expérience démontre cependant que l'accès aux documents détenus par les établissements privés demeure difficile pour les syndicats des ordres, et ce, malgré les larges pouvoirs prévus à l'article 122 du Code des professions. En effet, les établissements privés nous refusent parfois à tort l'accès aux documents nécessaires à une enquête en invoquant la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. L'article 13 de cette loi édicte qu'une entreprise ne peut communiquer de renseignements personnels à un tiers sans le consentement de la personne concernée. La Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé prévoit également certaines exceptions à ce principe. L'article 18, par exemple, établit qu'une personne qui exploite une entreprise peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement personnel contenu dans le dossier qu'elle détient sur autrui à une personne à qui il est nécessaire de communiquer le renseignement dans le cadre d'une loi applicable au Québec.

Or, cette exception est facultative. Si le commissaire et le médecin examinateur ne peuvent tabler sur une disposition claire obligeant la communication des renseignements à leur demande, leur enquête pourrait s'en voir compromise. Pour ce motif, nous recommandons un ajout à la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales ou à toute autre loi jugée appropriée afin qu'une disposition claire établisse le pouvoir du commissaire et du médecin examinateur d'obtenir de toute personne, dont un établissement privé, l'information qu'ils requièrent aux fins d'une enquête qu'ils mènent.

Notre dernière recommandation concerne des enjeux de sécurité et de confidentialité de l'information. L'article 5 du projet de loi prévoit l'ajout à la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux de l'article 151.1 qui établit qu'afin d'apprécier et d'évaluer l'efficacité et la qualité du traitement des plaintes par les établissements, le ministre peut extraire des renseignements provenant de l'actif informationnel utilisé pour maintenir et gérer les dossiers de plainte des usagers. Il est utile de rappeler que l'article 76.9 de la LSSSS octroie le même niveau de confidentialité ainsi que les mêmes règles d'accès au dossier de plainte qu'au dossier de l'utilisateur lui-même. Il nous apparaît clair que l'obligation de contrôle ultime du processus de traitement des plaintes qui incombe au ministre ne peut s'effectuer sans un certain accès aux données pertinentes.

Tout de même, la gestion et la sécurité des renseignements personnels doivent se voir reconnaître, compte tenu surtout des enjeux sociétaux actuels en la matière, une protection accrue qui doit nécessairement se refléter dans le corpus législatif. En ce qui concerne spécifiquement les dossiers d'enquête liés à des plaintes d'usagers, la particularité est qu'ils contiennent au surplus de nombreux renseignements couverts par le secret professionnel, un droit consacré à l'article 9 de la Charte des droits et libertés de la personne.

En somme, l'OIIQ accueille favorablement les modifications législatives contenues au projet de loi. Nous sommes maintenant prêts à répondre à vos questions.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci beaucoup. Nous allons débiter la période d'échange avec Mme la ministre. Et je vous cède la parole.

**Mme Blais (Prévost) :** Merci, M. le Président. Bonjour, Mme Ardouin, Mme Létourneau, M. Roy. Merci beaucoup pour votre mémoire.

Vous avez beaucoup parlé d'ordres professionnels, j'aimerais quand même revenir sur le projet de loi n° 52. Vous terminez en disant que vous êtes d'accord, donc vous êtes d'accord pour que tous les commissaires aux plaintes relèvent des établissements et des conseils d'administration? Est-ce que vous êtes d'accord aussi pour que le dossier informationnel soit, je dirais, obligatoire, c'est-à-dire qu'on ait l'obligation de déposer tous les traitements de plainte dans ce dossier? Puis je tiens à préciser que le ministre ne peut pas commencer à regarder les plaintes, là, c'est confidentiel, là. En aucun temps le ministre n'a accès aux plaintes, c'est seulement pour faire en sorte que nous ayons, dans le dossier, toutes les plaintes qui seront recueillies. Est-ce que vous êtes d'accord aussi pour qu'il y ait un représentant du CISSS ou du CIUSSS sur un comité de vigilance dans les établissements privés ou privés conventionnés? Et enfin, est-ce que vous êtes d'accord pour qu'on puisse renforcer l'impartialité des commissaires aux plaintes? Et peut-être, en terminant, nous voulons, à l'extérieur de la loi, nommer un commissaire-conseil pour être en mesure d'accompagner, au niveau des communications, de l'information, de l'harmonisation des pratiques, les commissaires aux plaintes et à la qualité des services dans les établissements de santé et de services sociaux.

**M. Mathieu (Luc) :** O.K., là, il y a quatre questions, ça fait que je vais commencer par la dernière.

**Mme Blais (Prévost) :** Même, il y a eu un cinquième point, il y a même eu un cinquième point.

**M. Mathieu (Luc) :** Oui, O.K. Je vais commencer par la quatrième, puis après ça, vous pouvez me rafraîchir la mémoire.

Concernant le commissaire-conseil, c'est comme ça que vous l'appellez, à notre... pour nous, il n'y a pas de problème à ce niveau-là dans la mesure où ça demeure ça, quelqu'un qui va conseiller, qui va aider les commissaires, qui ne viendra pas s'immiscer au niveau de leur indépendance. Alors, si c'est l'esprit, c'est comme ça que ça se concrétise, ça, il n'y a pas de problème là-dessus, on n'est pas... on est d'accord avec ça. Votre troisième question?

**Mme Blais (Prévost) :** On va commencer par le premier, l'indépendance des commissaires aux plaintes, c'est-à-dire qu'ils soient embauchés par les conseils d'administration des CISSS et des CIUSSS pour couvrir les établissements privés et privés conventionnés, il y a 91 établissements privés, donc, pour les couvrir. Est-ce que vous êtes d'accord avec ça?

• (11 h 50) •

**M. Mathieu (Luc) :** Oui, on est d'accord avec ça, en autant que les autres recommandations que l'on fait pour protéger l'indépendance des commissaires soient actualisées, tu sais, qu'ils ne doivent pas, par exemple, pour... comme on le mentionne dans notre mémoire, que les commissaires doivent avoir l'autorisation du conseil d'administration pour communiquer l'information aux ordres professionnels ou encore, s'ils veulent requérir à une ressource, à une expertise externe, qu'ils puissent le faire de leur propre initiative. Alors, dans ce contexte-là, on est d'accord.

**Mme Blais (Prévost) :** Oui. Qu'un membre... qu'une personne désignée par le CISSS ou le CIUSSS puisse siéger aux comités de vigilance des établissements privés?

**M. Mathieu (Luc) :** Je ne pense pas qu'on a de... ce n'était pas dans le projet de loi, là, ça, on n'a pas...

**Mme Blais (Prévost) :** Oui, c'est dans le projet de loi.

**M. Mathieu (Luc) :** Oui, c'est dans le projet de loi?

**Mme Blais (Prévost) :** Oui.

**Une voix : ...**

**M. Mathieu (Luc) :** Nous, on est bien d'accord avec ça, il n'y a pas de problème à ce niveau-là.

**Mme Blais (Prévost) :** On veut s'assurer qu'il y ait un comité de vigilance dans tous les établissements.

**M. Mathieu (Luc) :** Oui, oui, oui, tout à fait.

**Mme Blais (Prévost) :** C'est la raison pour laquelle on demande à ce qu'il y ait un représentant du CISSS ou du CIUSSS pour qu'il puisse siéger à l'intérieur de l'établissement privé, privé conventionné ou au sein du comité de vigilance. Et mon dernier point était de renforcer l'impartialité en faisant en sorte qu'il y ait une déclaration comme quoi on n'a pas de lien de parenté ou de lien financier, entre autres, avec le président-directeur général du CISSS ou du CIUSSS.

**M. Mathieu (Luc) :** Tout à fait.

**Mme Blais (Prévost) :** Finalement — puis après ça, je vais céder la parole à mes collègues — votre enjeu à vous, c'est vraiment les professionnels. Vous aimeriez que les professionnels, vos professionnels, entre autres... qu'on puisse aviser votre ordre professionnel par rapport à tout traitement de plainte. C'est bien ça que je comprends?

**M. Mathieu (Luc) :** Tout à fait.

**Mme Blais (Prévost) :** Et, s'il y a aussi des plaintes au niveau de la maltraitance, que vous soyez avisés de ça?

**M. Mathieu (Luc) :** Exactement. Je peux peut-être donner un complément d'information... ma collègue, Mme Létourneau?

**Mme Blais (Prévost) :** Vous ne l'êtes pas actuellement?

**Mme Létourneau (Joanne) :** Parfois. Alors, je pense qu'il serait important que la commissaire, de par son expertise, puisse elle-même prendre la décision de nous transmettre l'information, ça ferait en sorte qu'il y aurait moins de délais. Ça fait en sorte aussi que nous, on a des pouvoirs qui peuvent faire que, lors de notre enquête, bien, la personne, même si elle n'est plus employée ou si elle faisait partie d'une agence, une travailleuse indépendante, etc., on a quand même, nous, à ce moment-là, compétence, là, pour faire enquête sur son comportement professionnel, là, que ce soit un comportement inacceptable, bien entendu, et pour ne pas aussi que la commissaire attende qu'il y ait des mesures disciplinaires. Il peut arriver qu'il n'y en ait pas, de mesures disciplinaires, mais ça ne veut pas dire que, nécessairement, là... ça peut être parce qu'il n'y avait pas suffisamment de preuves, ça peut être pour toutes sortes de raisons, mais ça ne veut pas dire qu'on ne devrait pas être informés. Puis là, on parle de l'Ordre des infirmières, mais je pense que n'importe quel ordre professionnel veut être informé des comportements inappropriés de leurs membres.

**Mme Blais (Prévost) :** Une dernière question : Pourquoi ça ne se fait pas automatiquement? Est-ce que...

**Mme Létourneau (Joanne) :** Bien, présentement, la commissaire locale, il faut qu'il y ait des mesures disciplinaires. Puis il faut... là, à ce moment-là, c'est le directeur général qui, lui, nous informe par écrit. Puis c'est un «doit», mais ce n'est pas nécessairement tout le temps fait.

**Mme Blais (Prévost) :** Puis, parce que, les plaintes, c'est privé, finalement, c'est privé, les plaintes.

**Mme Létourneau (Joanne) :** Oui, en effet.

**Mme Blais (Prévost) :** Ce n'est pas public, là, c'est privé, les plaintes, c'est confidentiel. Quand on dit : C'est privé, c'est confidentiel.

**Mme Létourneau (Joanne) :** Mais assurez-vous que, quand une plainte arrive dans un bureau de syndic de n'importe quel ordre, on a un serment de discrétion, c'est encore plus privé que privé, là.

**Le Président (M. Provençal) :** Oui, Mme la députée d'Abitibi-Ouest.

**Mme Blais (Abitibi-Ouest) :** Merci pour votre beau mémoire. Pouvez-vous nous donner un exemple de collaboration entre un commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'ordre... à l'occasion d'un traitement d'une plainte qui concerne la qualité de l'acte professionnel? Je m'excuse pour ma voix.

**M. Roy (Éric) :** ...un exemple de?

**Mme Blais (Abitibi-Ouest) :** De plainte.

**M. Roy (Éric) :** De plainte.

**Mme Blais (Abitibi-Ouest) :** Avec la collaboration de l'ordre.

**M. Roy (Éric) :** Oui, avec la... Bien, écoutez, les commissaires locaux reçoivent toutes sortes d'informations, hein? Ça peut aller d'éléments qui relèvent plutôt de l'irrespect, donc de la relation interpersonnelle entre le professionnel



et son patient, ça peut aussi être... remettre en cause, en fait, le jugement clinique ou les soins eux-mêmes qui ont été administrés à la clientèle.

Ça peut aussi se trouver dans des matières qui, normalement, peuvent relever d'autres instances. Donc, je m'explique, parfois, il peut être porté à notre attention des gestes que, nous, au niveau déontologique, on classe parmi les actes qui sont prohibés. Donc, parfois, malheureusement, particulièrement quand on parle de maltraitance, bien, il y a des gestes qui peuvent être à caractère de violence malheureusement. Donc, c'est aussi des gestes qui méritent, évidemment, d'être portés à l'attention de l'ordre. Mais je vous dirais qu'il n'y a pas de plainte type qui est transférée à l'heure actuelle des commissariats aux plaintes vers, en tout cas, l'Ordre des infirmières, c'est vraiment très, très vaste, là, la nature des gestes qui peuvent être portés à notre attention.

**Mme Blais (Abitibi-Ouest) :** Parfait. Et lorsque vous avez une plainte, une infirmière, bon, est prise au niveau d'une plainte, quelle sera la procédure pour protéger l'infirmière et protéger aussi le bénéficiaire?

**M. Roy (Éric) :** En fait, nous, notre mandat, c'est vraiment la protection du public. Donc, à partir du moment où il y a des informations qui sont portées à notre attention, on va faire enquête. Notre mandat n'est pas de protéger l'infirmière, là, elle pourra faire appel à son syndicat, par exemple, si elle le souhaite, évidemment. Mais nous, vraiment, parmi les mesures qu'on met en place pour protéger la confidentialité de la demande d'enquête — nous, on appelle ça comme ça, donc, de l'information qui nous est transférée de la part des commissaires — évidemment, on ne nomme pas le demandeur d'enquête. Donc, dans le cadre, souvent, des soins, des services hospitaliers ou ailleurs, il y a plusieurs intervenants qui sont susceptibles d'avoir déposé cette plainte-là chez nous, à l'Ordre des infirmières. On ne divulgue pas l'identité du demandeur d'enquête, donc ça protège, en ce sens-là, le bénéficiaire lorsque c'est lui-même, évidemment, qui a porté les faits à notre attention. Donc, c'est une des façons.

Évidemment, il y a toutes sortes de mécaniques aussi au niveau législatif qui sont en place. Donc, par exemple, il est interdit dans le code de déontologie des infirmières de poser des gestes de représailles envers les personnes qui portent plainte. Donc, évidemment, nous, dans notre quotidien d'enquêteur, c'est vraiment quelque chose qui n'est vraiment pas toléré, là. À partir du moment où il y aurait des contacts qui seraient faits entre les demandeurs d'enquête puis les professionnels visés par l'enquête, on fait des interventions pour que ça s'arrête puis que les professionnels comprennent bien la nature de leurs obligations en la matière.

**Mme Blais (Abitibi-Ouest) :** Et depuis la dernière réforme, est-ce qu'il y a eu plusieurs plaintes?

**Mme Létourneau (Joanne) :** Depuis la dernière réforme, vous parlez d'en 2017 avec la venue, là, de la loi pour la maltraitance? On n'a pas vu une augmentation.

**Mme Blais (Abitibi-Ouest) :** Non?

**Mme Létourneau (Joanne) :** Non.

**Mme Blais (Abitibi-Ouest) :** Merci beaucoup.

**Le Président (M. Provençal) :** Mme la ministre.

**Mme Blais (Prévost) :** C'est très intéressant, le mémoire que vous brossez et ce que vous demandez. J'ai comme l'impression que ce que vous voulez, c'est une meilleure fluidité entre les commissaires... entre le commissaire local aux plaintes, le médecin examinateur et les ordres professionnels, qu'ils travaillent pour faire en sorte qu'il y ait une meilleure communication. Et hier, on nous parlait d'omerta, comment parfois les professionnels soignants, le personnel soignant, se sentaient pris parce qu'ils voulaient dénoncer certaines situations et qu'ils se sentaient mal à l'aise parce qu'ils avaient signé, entre autres, un papier de loyauté. Alors, ce que vous nous proposez, c'est une plus grande ouverture, une meilleure communication qui pourrait peut-être aider cette histoire d'omerta et qui ferait en sorte qu'on travaillerait davantage en collaboration dans nos établissements. Parce qu'on travaille, en fait, pour protéger les personnes les plus vulnérables, c'est ça, le but, là.

**M. Mathieu (Luc) :** Tout à fait. Comme vous le dites, c'est pour une meilleure fluidité puis aussi d'accroître davantage l'indépendance, l'autonomie des commissaires locaux aux plaintes par les recommandations que l'on propose.

**Le Président (M. Provençal) :** M. le député de Dubuc.

**M. Tremblay :** Oui. Merci, M. le Président. Bonjour, bravo pour le travail très étoffé.

J'aimerais revenir, moi, à la page 5, recommandation 3. Vous faites allusion à l'article 19, l'accès au dossier d'un usager sans son consentement, par le CLPQS. Vous signifiez clairement : «Notre expérience démontre — entre guillemets — cependant que l'accès [...] demeure difficile pour les syndicats des ordres et [...] malgré [...] l'article 122...» J'y décèle un irritant. Pourriez-vous l'expliquer davantage, dans quelle mesure vous proposez des solutions?  
• (12 heures) •

**Mme Létourneau (Joanne) :** Bien, alors, ce que je vais vous dire, c'est que l'article 122 donne au syndic ou syndic adjoint, là, vraiment, là, la possibilité de demander n'importe quel document, témoignage, etc., qui peut l'aider dans le

cadre de son enquête, et c'est des pouvoirs qui sont quand même très larges. Et on n'a pas de problème, là, quand c'est des établissements publics, sauf que, quand on arrive dans les établissements privés, des résidences privées, par exemple, dépendant... ça peut arriver que les personnes ne veulent pas nécessairement collaborer puis, à ce moment-là, ils nous disent : On peut, mais on n'est pas obligés, etc. Puis ça demande beaucoup, beaucoup, je vous dirais, là, de travail pour en venir à avoir, des fois, les documents qu'il nous faut pour pouvoir, justement, là, en venir, là, à faire notre enquête puis venir à des conclusions. Alors, c'est vraiment dans cette optique-là que, si nous, on a de la difficulté avec des pouvoirs qui sont très larges, imaginez les commissaires locaux, qui n'ont pas autant de pouvoirs pour obtenir ces mêmes documents là. On a une petite inquiétude.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci. Mme la députée de Roberval.

**Mme Guillemette :** Merci, M. le Président. Merci beaucoup de votre présence aujourd'hui parmi nous. Moi, j'aimerais savoir, votre recommandation n° 2, donc le pouvoir de recourir à un expert externe, de quel type d'expert auquel on pourrait recourir? Et, en fait, comment ça pourrait faciliter le travail, là, votre travail et celui des commissaires également?

**M. Mathieu (Luc) :** Ma collègue va répondre.

**Mme Létourneau (Joanne) :** Alors, c'est certain que nous, on a fait le parallèle avec nos fonctions à nous, puis, en 2008, ça avait été modifié dans le Code des professions pour ne plus qu'on ait besoin de passer par le C.A. pour s'adjoindre d'un expert. Alors, ça fait en sorte qu'on a une indépendance qui est haute. Alors, on a besoin d'un expert, le C.A. n'a pas à se prononcer, on va chercher l'expert qu'on a besoin, d'autant plus que, dans les résidences privées, parfois il n'y a pas nécessairement les mêmes ressources.

Je vous donne un exemple. Les commissaires locaux, souvent, s'il s'agit d'une infirmière, bien, ils vont s'adresser, là, à la gestionnaire de l'unité, ils vont s'adresser à la directrice des soins infirmiers, puis ils vont réussir, là... Ils en ont, de l'expertise, mais pas toutes les résidences privées ont cette expertise-là disponible à l'interne. Alors, à ce moment-là, ça aiderait à la commissaire, elle, d'avoir l'autonomie, si elle a besoin d'une expertise, qu'elle aille la chercher sans avoir besoin, là, de passer au C.A. Et ça accélérerait aussi le traitement des plaintes, parce que, là, le C.A., il ne siège pas à tous les jours, puis ce n'est pas nécessairement, là... Si elle va pour son rapport trois, quatre fois par année, là, on n'est pas dans les mêmes eaux, là, à attendre, là, que le C.A. se prononce, là, pour la permission d'utiliser un expert.

**Mme Guillemette :** Est-ce que le commissaire-conseil pourrait être cette personne externe là?

**Mme Létourneau (Joanne) :** Il pourrait, mais, quand on parle d'expertise, il ne serait pas nécessairement, peut-être, l'expert. Parce que, quand on parle d'un comportement d'un professionnel, physio, inhalo, il faut quand même avoir certaines connaissances, et c'est ces experts-là, des fois, qu'il faut que les gens aillent chercher pour comprendre ce qui s'est passé puis si, en effet, là, il y a eu une faute ou pas, ou des comportements inappropriés, alors... Mais, le commissaire, peut-être que ça pourrait être lui, là, qui dise : Bien oui, tu veux un expert, bien oui, vas-y, ou je ne sais pas, mais ce qu'on plaide, en fin de compte, là, c'est qu'il faut que la commissaire puisse s'adjoindre des gens qu'elle a besoin pour faire ses enquêtes sans avoir, là, à passer toutes sortes de mesures administratives.

**Mme Guillemette :** Et le commissaire-conseil pourrait être facilitant dans ça. Je comprends. Merci.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci beaucoup. C'est terminé. Je vais maintenant céder la parole à l'opposition officielle et à sa porte-parole. Mme la députée de Fabre, à vous.

**Mme Sauvé :** Bonjour, M. le Président. Merci beaucoup. Alors, je veux remercier les gens qui sont avec nous, donc, M. Mathieu, Mme Ardouin, Mme Létourneau, M. Roy. Alors, merci pour la qualité de votre mémoire et de votre présentation.

Dans le fond, si j'ai bien compris, et avec les échanges, c'est que vous êtes effectivement en faveur de cette indépendance des commissaires embauchés par le conseil d'administration des CISSS et des CIUSSS, mais, encore, avec les conditions que vous avez clairement nommées. Vous avez parlé, et on a échangé là-dessus, sur l'importance des recommandations à l'effet qu'il y ait une information plus circulaire entre vous et l'ordre professionnel.

Moi, je trouve ça intéressant, parce qu'honnêtement, là, il y a un projet de loi sur la table, on sait que c'est suite à une préoccupation, mais vous nous apportez d'autres éléments du portrait. Et moi, je suis étonnée d'apprendre, ce matin, que ça ne se fait que parfois, ce lien-là avec l'ordre professionnel. Dans le fond, c'est un élément du portrait que j'ignorais.

Vous avez parlé que, quand ça se faisait, le «parfois», les moments, les dossiers où ça s'est fait, où il y avait cette communication-là avec l'ordre professionnel, ça contribuait à diminuer les délais. D'abord, je veux vous remercier parce que vous avez, dans vos recommandations, la préoccupation de s'assurer que les délais sont raisonnables, autant avec votre recommandation 2 où, quand vous éliminez l'étape avec le conseil d'administration, vous êtes plus efficaces, donc dans des délais plus raisonnables. Mais je veux vous entendre. Je n'ai pas tout à fait compris qu'est-ce que l'impact de... on fait circuler l'information vers l'ordre professionnel, et il y a un impact favorable au niveau du délai. J'aurais besoin de vous entendre là-dessus.

**Mme Létourneau (Joanne) :** Alors, par exemple, présentement, la loi, comme elle est, c'est que c'est le directeur général, s'il y a des mesures administratives de prises à l'encontre du professionnel, qui va... à ce moment-là, il

doit en faire part à l'ordre professionnel. Mais, s'il n'y a pas de mesure administrative de prise, on n'aura pas nécessairement l'information, mais ça ne veut pas dire que le comportement était exemplaire, là.

L'autre chose, c'est que, parfois, la personne est employée d'un CISSS, un CIUSSS et elle décide : Bien là, je pense qu'ils sont en train de commencer une enquête, je pense, je vais aller travailler à un autre endroit. Là, à ce moment-là, la commissaire, là, elle est prise, là, parce que la personne n'est pas employée. Elle n'a pas compétence, là, de faire des recommandations sur les mesures qui pourraient être prises sur cette personne-là, alors que l'ordre professionnel, oui. Alors, si on avait l'information aussitôt, bien, déjà, nous, on peut, là, faire le suivi puis faire notre enquête sur ce professionnel-là, quitte à aller travailler à un autre endroit et qu'il va recommencer les mêmes comportements, là, puis que la commissaire, elle ne peut rien faire, là.

**Mme Sauvé :** Vous en faites une recommandation importante dans votre mémoire, vous venez d'expliquer l'impact, je vous remercie, puis je comprends mieux. Maintenant, il est clair que, si ça ne se fait que parfois, c'est parce que, bon, les comportements ne sont pas... les façons de faire, les bonnes pratiques, dans ce sens-là, ne sont pas au quotidien. Alors, est-ce que vous pensez qu'une recommandation, ça sera suffisant? Est-ce que ça ne prendrait pas des incitatifs? Est-ce que... Alors, comment on y arrive, finalement, à changer les comportements pour aller dans ce sens-là d'une information plus circulaire vers les ordres professionnels?

**M. Roy (Éric) :** Bien, moi, je pense que le fait de... En fait, ce qui rallonge les délais de traitement chez les commissaires, c'est vraiment les différentes étapes qui mènent au signalement à l'ordre professionnel. Donc, déjà, au niveau du... Nous, ça nous permet, évidemment, d'intervenir rapidement à partir du moment... aussitôt qu'on est informé. Mais, chez les commissaires, ça va leur permettre, je pense, de signaler davantage parce que la mécanique est simplifiée.

Donc, à partir du moment où il faut mettre en branle toute une série d'étapes avant de pouvoir signaler, transférer des informations ou, dans le cas actuel de la loi, la plainte seulement, hein, c'est le seul et unique objet qui peut être transféré, bien, à ce moment-là, toutes ces étapes, que ce soit pour passer via le P.D.G. ou vers le C.A. pour transmettre l'information, c'est ces mécaniques-là, avec les délais, où ces différentes instances là se rencontrent, et siègent, et discutent, qui font en sorte que le délai de traitement chez le commissaire est augmenté.

Donc, nous, évidemment, notre position en matière de protection du public, c'est : moins c'est compliqué, nous informer, plus on peut intervenir rapidement et bien, effectivement, remplir notre mission de protection du public.

**Le Président (M. Provençal) :** M. le député de Vimont.

**M. Rousselle :** Merci. Bien, premièrement, mesdames, messieurs, merci beaucoup d'être ici. Vous ne pouvez pas savoir comment vous pouvez nous aider, effectivement, avec ces informations-là.

Écoutez, j'écoutais, je pense que c'est madame qui disait ça tantôt, qu'il n'y avait pas eu d'augmentation de plaintes depuis la loi de la maltraitance des aînés. Est-ce que vous avez regardé le pourquoi? C'est-tu à cause que les gens n'ont peut-être pas assez d'information, à savoir à qui porter plainte? Est-ce que les gens, ils n'ont pas confiance au système? Puis là il y a bien des questions qui me passent par la tête, parce que, là, il faut toujours aussi penser, c'est des aînés, des fois, qui n'ont pas de famille, ils n'ont peut-être pas les moyens ou ils se disent : Bien, je suis trop vieux, puis on va passer à côté. J'aimerais ça vous entendre là-dessus.

• (12 h 10) •

**Mme Létourneau (Joanne) :** Bien, toutes ces réponses sont bonnes, là, dans le sens que ça peut être pour toutes sortes de différentes raisons que, non, on n'a pas analysées comme telles, mais c'est certain qu'on ne reçoit pas plus d'information des commissaires ou de d'autres instances qu'avant. Oui, des usagers eux-mêmes, là, ils sont de plus en plus informés et nous informent aussi plus, mais, malgré l'article 21 de la loi sur la maltraitance, ce n'est pas nécessairement, là, tout le temps, non plus, dit à la commissaire, là. La commissaire n'est pas tout le temps informée non plus, là. Alors...

**M. Rousselle :** Donc, il faudrait se donner les... M. le Président, oui, donc, il faudrait se donner des moyens, vraiment, plus...

**Mme Létourneau (Joanne) :** Des mécanismes, oui, pour faire en sorte que, justement, cette information-là soit signalée ou transférée aux autres professionnels qui sont impliqués.

**M. Rousselle :** Merci.

**M. Mathieu (Luc) :** Peut-être un petit complément. Il faut être conscient aussi que, dans les milieux, qu'ils soient publics ou privés, dans les CHSLD, c'est autour de 10 % des résidents qui sont visités qui ont des proches aidants, hein? C'est une réalité, des fois, que, socialement, on ne veut pas voir, mais c'est ça pareil. Alors, quand il n'y a pas de gens autour de la famille ou des proches aidants, bien, c'est difficile d'avoir des gens qui ne sont pas des milieux de soin pour faire les représentations qu'il y aurait lieu de faire quand ça s'y prête, là.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci. Il vous reste trois minutes, Mme la députée.

**Mme Sauvé :** Parfait, mon Dieu! très heureuse. Alors, moi, je voulais revenir sur votre recommandation 2, sur le recours à des expertises externes. Vous en avez nommé quelques-uns. Je voulais voir un peu, au niveau des besoins,

ce que vous voyez sur le terrain, m'expliquer un petit peu, encore une fois, un élément du portrait. Qu'est-ce qui vous amène à vouloir, et de un, avoir un recours à des experts externes, puis, en même temps, quel est impact sur toute la démarche quand ça se fait et quand vous le faites?

**Mme Létourneau (Joanne) :** Alors, je vais faire le parallèle avec nos fonctions à nous. Nous, on peut s'adjoindre des experts externes. Sauf que vous comprenez que, lorsqu'on est syndic ou syndic adjoint, on est membre de cet ordre-là. Alors, on est infirmière, on est à même de regarder le comportement d'une infirmière sans nécessairement avoir besoin d'un expert externe. Mais il y a des situations où est-ce que c'est quelque chose qu'on ne connaît pas puis qu'on a besoin d'un expert. Mais là, si on a à s'adresser au C.A., la commissaire locale qui va être dans cette même situation là, elle peut être, je ne sais pas moi, physio, mais là il faut qu'elle regarde le comportement, là, d'un inhalothérapeute. Alors, c'est un petit peu difficile pour elle de savoir est-ce qu'elle a fait la bonne chose ou pas la bonne chose, alors elle a besoin de l'expertise de quelqu'un du même ordre professionnel, habituellement, là, pour évaluer, là. C'est certain qu'en maltraitance, là, qu'on soit n'importe quel professionnel, là, ce n'est jamais acceptable, là, mais il reste qu'on...

Puis, le fait de demander au C.A., bien, un, je pense que ça la met un petit peu en conflit parfois d'être obligée de demander ça, plutôt qu'elle-même être capable, par son jugement, de dire : J'ai besoin d'un expert, ça va au-delà de mes compétences à moi, et je m'adjoins de quelqu'un qui va m'aider à mieux comprendre pour, justement, conclure mon enquête.

**Mme Sauvé :** M. le Président, si je peux poursuivre?

**Le Président (M. Provençal) :** Oui.

**Mme Sauvé :** Et le fait de ne pas avoir l'obligation d'avoir recours au conseil d'administration, qui ne se réunit pas régulièrement en termes de... toujours votre préoccupation aussi du délai, je parle du besoin par rapport à ce recours-là, est-ce que c'est de façon importante? En termes de pourcentage, là, de démarches que vous avez devant vous, est-ce que, vous, ce serait un avantage important d'avoir la possibilité de recourir à un expert externe? Est-ce que c'est dans la plupart des cas ou bien...

**Mme Létourneau (Joanne) :** Je ne pense pas que ça soit dans la majorité des cas, sauf que c'est difficile à dire, là, parce que, là, les établissements privés, là, comme vous avez mentionné, il y en a plusieurs et de toutes sortes de grosseurs, toutes sortes de variétés, etc., avec toutes sortes de différents professionnels, là.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci.

**Mme Sauvé :** C'est tout?

**Le Président (M. Provençal) :** Oui.

**Mme Sauvé :** Je suis désolée. J'aurais continué.

**Le Président (M. Provençal) :** Alors, avant de poursuivre avec la représentante du deuxième groupe d'opposition, j'ai besoin de votre consentement, considérant qu'on avait oublié de nous informer que c'était la députée de Taschereau qui était en remplacement du député de Jean-Lesage. Alors, j'ai besoin du consentement. Ça va?

**Des voix : ...**

**Le Président (M. Provençal) :** Merci. Alors, à vous la parole, Mme la députée.

**Mme Dorion :** Merci, M. le Président. Je veux vous remercier pour ce mémoire qui est très agréable à lire, c'est le fun quand on passe à travers. Puis vous venez d'amener des points qu'on n'avait pas encore entendus, qui nous éclairent sur la situation aussi de qu'est-ce qu'on fait avec, justement, un professionnel qui décide de s'en aller quand il y a des plaintes. Je n'ai pas de question à ce moment-ci, pour moi, tout ce que vous avez dit est clair, puis je suis en accord avec ce que vous proposez.

Pour le temps qu'il reste, je sais que la députée qui est à côté de moi aurait aimé continuer. Je ne sais pas si c'est possible de lui léguer mon temps.

**Le Président (M. Provençal) :** Mme la ministre. Normalement, le temps, il est terminé.

**Mme Dorion :** Tu sais, je le propose comme ça, évidemment.

**Le Président (M. Provençal) :** Mais ça prend un consentement, de toute façon, pour...

**Mme Blais (Prévost) :** Ce n'est pas une question, c'est juste un point.

**Le Président (M. Provençal) :** Oui, allez-y, madame.

**Mme Blais (Prévoist) :** Point d'ordre. Bien, on vient de me communiquer que, concernant le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, à l'intérieur de l'établissement, il peut consulter un expert. Il peut consulter un professionnel, un ergothérapeute, un physiothérapeute. Alors, il peut consulter tous les professionnels qui sont là. Alors, je voulais seulement faire une mise au point, là, pour être certaine qu'on comprend que, déjà, dans la loi, ils peuvent le faire.

**M. Mathieu (Luc) :** L'idée aussi, c'est que sans nécessairement d'avoir l'autorisation du conseil d'administration. Ça vient protéger l'indépendance et ça augmente la fluidité, ça réduit les délais. Alors, ça joue... notre recommandation va dans les deux sens.

**Le Président (M. Provençal) :** Alors, je remercie les représentants de l'ordre des infirmiers et infirmières du Québec pour leur contribution à nos travaux.

Je suspends quelques instants afin de permettre au prochain groupe de prendre place. Merci.

*(Suspension de la séance à 12 h 17)*

*(Reprise à 12 h 19)*

**Le Président (M. Provençal) :** Nous poursuivons. Je souhaite la bienvenue aux représentants de l'Association des établissements privés conventionnés. Je vous rappelle que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, puis nous procéderons à la période d'échange avec les membres de la commission. Je vous invite à vous présenter et à débiter votre exposé. A vous la parole.

#### **Association des établissements privés conventionnés (AEPC)**

**Mme Lavoie (Annick) :** Alors, bonjour à tous. Merci, M. le Président, Mme la ministre, Mmes, MM. les commissaires. Merci de nous avoir permis d'exprimer notre opinion sur le projet de loi n° 52 et d'échanger avec vous.

• (12 h 20) •

Alors, je me présente. Je suis Annick Lavoie, directrice générale de l'Association des établissements privés conventionnés. Alors, tout au long de mon allocution, j'utiliserai l'acronyme AEPC, et EPC pour «établissement privé conventionné». Je suis accompagnée de M. Stéphan Pichette, trésorier sur le conseil d'administration de l'AEPC et propriétaire-gestionnaire d'un EPC, Mme Francine Clouâtre, présidente du comité des usagers du Groupe Roy Santé et représentante des EPC sur le conseil d'administration du Regroupement provincial des comités des usagers, et Me Geneviève LeBlanc Fraser, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services dans six établissements publics et deux EPC. Alors, ces dernières se feront un plaisir de répondre à vos questions.

Alors, un bref topo sur l'AEPC : 30 propriétaires, 57 CHSLD et deux centres de réadaptation. Nous sommes dans 11 régions du Québec. La mission de l'AEPC est de promouvoir l'amélioration continue de la qualité des soins et des services offerts par nos membres.

Alors, vous me permettez, d'entrée de jeu, de bien camper les grandes différences qui existent entre les établissements privés conventionnés et les établissements privés non conventionnés, que j'appellerai les établissements privés. Les EPC offrent des services publics qui sont gérés par le privé. C'est donc dire que les usagers qui sont admis dans nos établissements de santé proviennent par le mécanisme d'accès à l'hébergement et ont la même contribution que l'utilisateur qui est dans un établissement public. Alors, les établissements privés conventionnés sont régis par les mêmes lois, normes, règlements et conventions collectives que les établissements publics, contrairement aux établissements privés.

Les EPC sont reconnus pour offrir des services et des soins de qualité supérieure dans des environnements qui sont sécuritaires et agréables. Ce sont des experts en soins et services de longue durée avec hébergement et en réadaptation physique. Alors, ils privilégient une approche empreinte de respect, de dignité, d'environnement empathique où le résident est le client. Au cours des six dernières décennies, les EPC ont développé une culture ouverte de proximité, facilitant les échanges bilatéraux entre les résidents et les représentants. Cette culture durable est transmise à travers les générations de gestionnaires passionnés. On dit que, dans un EPC, on travaille du coeur vers la tête, ce qui fait toute la différence dans l'approche relationnelle. Il suffit de renverser l'énoncé pour comprendre qu'il est plus difficile d'offrir un milieu de vie humanisé et centré sur la personne si l'on travaille à partir de la tête vers le coeur.

Les EPC se distinguent par leur philosophie qui est axée sur la satisfaction des résidents. Cette philosophie se fonde sur le respect de la personne âgée, de sa dignité, de son autonomie, de sa capacité à décider pour elle-même et de ses droits. En d'autres mots, leur philosophie prend racine dans une culture de bienveillance. Pour articuler cette philosophie dans tous les gestes quotidiens, les EPC exercent une gestion de proximité entre propriétaires-gestionnaires avec les employés, les bénévoles, les résidents et les familles.

La gestion de proximité est une pratique probante, donc qui est reconnue pour donner des résultats escomptés. Les EPC évoluent dans un paradigme centré sur la satisfaction des besoins de la clientèle plutôt que dans un paradigme de traitement des plaintes. C'est donc dire que des actions, des mécanismes sont mis en place pour favoriser la résolution de problèmes. Un exemple, ce sont les premiers à avoir créé le poste de conseiller en milieu de vie, créé la semaine des droits des résidents et instauré la culture de bienveillance dans leurs établissements.

On ne se le cachera pas, les EPC sont reconnus et appréciés unanimement par les autorités compétentes pour leurs soins et leurs services de qualité supérieure. Aux yeux de tous, ce sont des premiers de classe. Nous ne comprenons

pas pourquoi ils devraient être sanctionnés au même titre que les délinquants dans la classe. Trop souvent confondus avec les établissements privés, les EPC doivent constamment remettre les pendules à l'heure et se distancer farouchement des établissements privés. Étant donné de leur nature hybride, leur culture de bienveillance, l'excellence de leurs soins et services, leur imputabilité et leur réputation, les EPC sont à des années-lumière des établissements privés, et cela dit en toute modestie. On n'a qu'à penser aux nombreux agréments avec mentions d'honneur et mentions, aux résultats du bilan national des visites ministérielles d'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD où aucun établissement privé conventionné n'a été classé comme préoccupant, contrairement aux CHSLD publics et aux privés.

Alors, je laisse le soin à M. Pichette de vous expliquer concrètement comment les EPC ont toujours été avant-gardistes dans leur pratique et leur philosophie.

**M. Pichette (Stéphan) :** Alors, chaque EPC a un conseiller en milieu de vie qui collabore étroitement avec les différents intervenants, dont le commissaire aux plaintes et à la qualité des soins et services, pour s'assurer de mettre en valeur les besoins, les droits et les intérêts des résidents.

Également, il y a le PAB accompagnateur qui est présent au quotidien dans la vie du résident. Au fil du séjour de celui-ci en établissement, le PAB accompagnateur utilise l'approche relationnelle pour ainsi développer une relation d'aide favorisant la communication. Par conséquent, l'expression d'une insatisfaction par le résident est rapidement prise en charge ou relayée aux personnes appropriées qui sont présentes sur les lieux sur une base quotidienne.

Ainsi, le commissaire local aux plaintes et à la qualité qui exerce en CHSLD EPC joue un rôle beaucoup plus centré sur la prévention, l'éducation et l'accompagnement des résidents et des familles. Sa présence dans le milieu de vie facilite le développement des relations à long terme avec la clientèle. Dans un EPC, le commissaire a de multiples activités de promotion de son rôle. Il y a des cafés-causeries sur les droits, présence à la fête de Noël, à l'assemblée générale annuelle du comité des usagers. Il va rencontrer les nouveaux résidents, il va participer aux réunions du comité de milieu de vie. Le commissaire est donc une personne-ressource significative possédant une expertise lui permettant de traiter le type d'insatisfaction, plainte particulière à la clientèle en CHSLD et de mieux répondre à leurs besoins, car il connaît bien l'établissement et son milieu de vie.

Il ne saurait en être ainsi avec un commissaire local aux plaintes et à la qualité qui serait nommé par une entité externe. Celui-ci serait désincarné du milieu de vie et des résidents et perdrait l'avantage que procurent une proximité et une interaction soutenue avec une personne qu'ils auraient connue et qui est fréquemment dans leur milieu.

Le comité des usagers exerce un rôle fondamental dans un CHSLD puisque les usagers sont des résidents vivants dans un milieu substitut et collectif. Ce comité doit travailler en étroite collaboration avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services puisque tous deux ont l'importante responsabilité de faire la promotion des droits et des obligations des résidents. Dans les faits, il est coutume, dans le CHSLD EPC, que le commissaire participe en tant qu'invité aux réunions du comité des usagers. Le commissaire est une personne neutre et externe qui les alimente pour les aider dans leur processus décisionnel. L'apport du commissaire, lors des réunions du comité des usagers, assure une structure aux rencontres afin que le comité demeure viable.

Les interventions de première ligne et la gestion de proximité vont permettre de régler la grande majorité des insatisfactions avant même qu'elles ne deviennent des plaintes formelles. Dans ce contexte distinctif, il serait erroné de supposer que zéro ou très peu de plaintes est synonyme d'une culture de non-divulgaration ou de partialité. Bien au contraire, il s'agit de la résultante d'une prise en charge efficiente des insatisfactions de la clientèle et du souci de l'amélioration continue de la qualité des soins et services offerts.

Nous sommes d'avis que la standardisation de la procédure d'examen des plaintes ne passe pas par la centralisation de celle-ci. L'utilisation de normes, politiques ou processus est préconisée pour atteindre les standards. Le mandat du nouveau poste de commissaire-conseil au sein du MSSS pourrait porter, en autre chose, à développer et s'assurer de ces moyens mis en place.

**Le Président (M. Provençal) :** 20 secondes.

**M. Pichette (Stéphan) :** Il nous apparaît essentiel de rappeler que les membres de l'EPC sont les premiers à mettre en oeuvre une culture de bienveillance dans les établissements. Et, pour toutes ces raisons, nous demandons au législateur de soustraire les EPC de l'application du projet de loi à l'étude.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci beaucoup pour votre exposé. Nous allons commencer la période d'échange. Mme la ministre, je vous cède la parole.

• (12 h 30) •

**Mme Blais (Prévost) :** Merci beaucoup, M. le Président. Merci, Mme Lavoie, M. Pichette et aux personnes qui vous accompagnent.

Écoutez, on se connaît, on se rencontre très, très, très souvent. Effectivement, les CHSLD privés conventionnés sont dans la bienveillance, comme une multitude de CHSLD publics. Alors, les CHSLD publics, j'en visite beaucoup, là, et je peux vous dire que, oui, parfois, il y a des plaintes, et c'est normal qu'il y ait des plaintes, mais il y a des établissements extraordinaires. On entend parler souvent, dans les médias, de ce qui ne fonctionne pas, mais on n'entend pas parler de ce qui fonctionne bien. Et, après ma 100e visite, je peux vous dire qu'il y a des miracles qui se font dans les CHSLD.

J'étais un peu surprise, Mme Lavoie, quand vous avez dit, là, ça a sonné très fort : Pourquoi on nous sanctionne au même titre que les délinquants? Ouf! Je ne pense pas que ce soit le but du projet de loi n° 52. Le

gouvernement du Québec, par le biais du ministère de la Santé et des Services sociaux, achète des places dans vos établissements. Il a donc la responsabilité des personnes qu'il place dans vos établissements, comme des personnes qu'il place aussi dans les établissements publics ou dans les établissements privés. C'est la raison pour laquelle on croit, tout comme le Protecteur du citoyen, qui était présent hier ici, que c'est mieux que les commissaires aux plaintes relèvent des établissements, des CISSS et des CIUSSS, étant donné que nous, nous achetons des places, donc nous avons cette responsabilité-là.

On s'est rencontrées à plusieurs reprises, et je vous ai parlé de ma préoccupation qui était la suivante : Ce qui m'importe, c'est d'offrir la même qualité de soins et de services à une personne aînée ou vulnérable, quel que soit l'établissement, public, privé, privé conventionné. Ça, là, c'est ma préoccupation première. Alors, on travaille là-dessus pour faire en sorte que ce soit équivalent partout. Et le projet de loi n° 52 vient de cette idée-là. Et on s'est rendu compte que, dans certains établissements — on ne vous a pas visés particulièrement — bien, il n'y avait pas de plaintes déposées. C'est quand même un peu impossible. Et c'est la raison pour laquelle il y aura une obligation de déposer dans un dossier informationnel toutes les plaintes qui auront été adressées à un commissaire aux plaintes à la qualité des services ou au médecin examinateur.

Ma question est la suivante : En quoi ça vous pénalise, le fait que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services relèvent justement des établissements, des CISSS et des CIUSSS, avec qui vous faites affaire et qui placent des gens chez vous, avec qui vous avez une si belle collaboration?

**Mme Lavoie (Annick) :** Alors, M. le Président, en entrée de jeu, je vous dirais que je suis tout à fait d'accord avec vous en ce qui concerne les CHSLD publics et certains CHSLD privés. Il y en a des excellents. Ce n'est pas ce qu'on dit. Ça, c'est clair. Mais, par contre, ce qu'on dit, c'est qu'il y en a qui sont des délinquants, et, par le fait même, on ramasse les premiers de classe aussi. Là où on voit une problématique...

**Mme Blais (Prévost) :** Il ne faut pas qu'il y ait de délinquants, hein, il faut travailler pour ne plus qu'il y ait aucun délinquant.

**Mme Lavoie (Annick) :** Exact. Exact, on n'en veut pas personne, vous avez tout à fait raison. C'est la sécurité et le mieux-être de nos résidents qui priment grâce à ça. Vous avez raison. Donc, la raison pour laquelle on trouve que si le commissaire, il n'est pas à l'intérieur de la bâtisse... pour nous, on perd cette proximité que le commissaire a avec les résidents. On mentionnait tout à l'heure, dans la commission parlementaire précédente, que, dans les CHSLD, il y a beaucoup d'endroits où les gens ne reçoivent pas de visite, d'où l'importance d'avoir un commissaire local aux plaintes sur place, parce que de son propre chef il peut faire une enquête, il peut... pas nécessairement déposer une plainte, mais il peut faire actionner le mécanisme d'enquête pour justement voir est-ce qu'il y a quelque chose, avant même qu'il y ait plainte. Donc, ça, c'est important. S'il est à l'extérieur, il ne pourra pas faire ça.

**Mme Blais (Prévost) :** Oui, j'ai un peu de difficultés avec votre raisonnement, d'autant plus que le gouvernement du Québec, par le biais de ce projet de loi, vous n'êtes plus obligés d'embaucher. Parce que vous les embauchez directement, hein, vous êtes les propriétaires, vous embauchez les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services, donc vous avez un lien très, très, très direct avec eux, là, vous leur... C'est leur chèque de paie. Vous ne serez plus obligés d'embaucher. Vous allez avoir ces sommes supplémentaires, et c'est le gouvernement du Québec qui va défrayer pour embaucher des commissaires aux plaintes. Et vos commissaires aux plaintes, s'ils veulent... c'est-à-dire, s'ils veulent un poste qui sera affiché, ils pourront évidemment faire une demande, là. Ces gens-là, là, sont probablement très bons aussi, là. On ne les met pas de côté. Alors, il se peut fort bien que des commissaires aux plaintes de vos établissements se retrouvent embauchés par les différents CISSS et CIUSSS, là. Alors, j'ai beaucoup de difficultés avec votre argument. Ça ne vous coûte rien. Même, vous avez de l'argent de plus.

**Mme Lavoie (Annick) :** M. le Président, je laisserais peut-être mes collègues répondre.

**Le Président (M. Provençal) :** Alors, M. Pichette.

**M. Pichette (Stéphan) :** Oui. Alors, pour répondre à votre question, principalement, c'est qu'un privé conventionné, la base est toute son imputabilité et sa réputation. S'il y a quoi que ce soit, c'est nous qui est imputable, on est des gestionnaires-entrepreneurs. C'est vraiment... Ça prend un événement pour perdre sa réputation, ça prend des années à l'avoir. C'est notre plus grande fierté. Moi, j'ai grandi dans un CHSLD, c'est beaucoup des entreprises familiales, c'est notre grande fierté de continuer à les gérer. Et ce que l'on considère, c'est que le commissaire aux plaintes et à la qualité fait beaucoup de promotion des droits parce qu'il n'y a pas vraiment beaucoup de plaintes. Pourquoi il n'y a pas beaucoup de plaintes? Parce que s'il y a quelqu'un qui a une insatisfaction, le personnel, qui a un sentiment d'appartenance dans l'établissement, il va dire : Bien, si vous avez quelque chose qu'on n'est pas capable de régler, M. Pichette ou le conseiller en milieu de vie va venir vous voir.

Quand on a une insatisfaction par rapport à quelque chose, est-ce qu'on veut remplir un formulaire ou on veut parler avec une personne? Bien, principalement, les gens viennent nous parler, et on règle la majorité des choses, ce qui fait que ça prend... Il y en a très peu dans des privés conventionnés, mais je suis aussi conscient qu'il pourrait arriver une situation puis que j'aurais 10 plaintes dans la même semaine.

**Mme Blais (Prévost) :** M. Pichette, on a des collectes d'information concernant les CHSLD privés et privés conventionnés. Les commissaires aux plaintes et à la qualité des services sont à temps partiel, à 43 %, pour cinq heures-semaine. Alors, tu sais, ils ne sont pas là dans l'établissement 24 heures sur 24, là, c'est 43 % à cinq heures-semaine. Ce sont les chiffres qui sont colligés.

Alors, vous pourriez très bien avoir quelqu'un d'autre dans vos établissements pour parler avec vos résidents, vos résidentes. Alors, moi, il me semble très important qu'il y ait cette impartialité-là, qu'il y ait cette distance-là. On cherche même une distance avec le conseil d'administration, avec le président-directeur général des CISSS et des CIUSSS. On veut que ce soit le plus impartial possible. Moi, j'ai beaucoup de difficultés à comprendre cette impartialité-là alors que vous embauchez votre commissaire aux plaintes et à la qualité des services. C'est ça, ma grande difficulté.

**M. Pichette (Stéphan) :** Le seul critère qui est important, c'est quelqu'un qui est capable de régler une insatisfaction. Nous, de toute façon, on est sur le bord des résidents, qu'il y ait quoi que ce soit. Pourquoi? Parce que c'est notre pain et notre beurre, les résidents. Donc, on veut tout simplement quelqu'un qui soit capable de régler les situations. Bon, Mme LeBlanc Fraser est une personne que l'on a engagée, je pense qu'elle pourrait témoigner également qu'elle est impartiale dans toutes les façons qu'elle fait, mais, le fait demeure, nous considérons que les personnes que l'on engage sont impartiales.

**Mme Blais (Prévost) :** Bien, on les veut encore plus impartiaux.

**Le Président (M. Provençal) :** Alors, M. le député de Vachon.

**M. Lafrenière :** Oui. Merci beaucoup, M. le Président. Merci pour votre présentation. Moi aussi, ça m'a frappé un petit peu quand vous avez parlé du fait de vous sentir peut-être mis dans la catégorie des derniers de classe parce que vous seriez assujettis aux mêmes règles.

Je vais me permettre un petit parallèle, si vous me permettez, avec mon ancienne vie. Vous savez, la capacité d'enquête, tous les services de police du Québec l'ont. Ils ont cette capacité d'enquête, mais pourquoi ils ne la font pas? Ce n'est pas par manque de connaissances ou ce n'est pas par manque de transparence, mais c'est pour les apparences de transparence.

Alors, la raison... Ce que j'essaie de vous dire aujourd'hui, je suis persuadé que vous avez des gens très qualifiés dans vos centres, mais vous comprenez qu'à la base même, le fait qu'ils soient employés par vous, ça laisse quand même un goût bizarre pour l'apparence de transparence. Et je pense, c'est un petit peu ce qu'on veut essayer de faire aujourd'hui en disant : Il y a un système qui existe, qui va être sorti de vos bureaux.

Et j'entends vos arguments, mais, moi, de venir dire que vous seriez assujettis à la même règle que les autres, vous seriez mis dans la même catégorie, clairement, on n'a pas la même vision. Et je pense que vous auriez tout à gagner, pour vous aussi, pour l'apparence de transparence, pour les utilisateurs qui vont sentir que la personne, bien, ce n'est pas un bureau qui est à l'intérieur du centre, ce n'est pas une personne qui est proche d'un conseil d'administration. Je pense, c'est important pour l'apparence aussi.

**M. Pichette (Stéphan) :** Écoutez, un privé conventionné a les mêmes règles, les mêmes conventions collectives, il doit faire la même reddition de comptes qu'un public. La seule particularité qui est différente, c'est que les projets de loi sont faits pour privés et privés conventionnés, alors que nous, on est tout simplement comme un établissement public avec un mode de financement différent. Et c'est de cette façon-là qu'on a de la difficulté, des fois, avec certains projets de loi, de se dire qu'on est dans la catégorie des privés qui n'ont pas les mêmes obligations à fournir.

**Mme Blais (Prévost) :** J'aimerais...

**Le Président (M. Provençal) :** La ministre aurait un droit de réplique.

• (12 h 40) •

**Mme Blais (Prévost) :** J'aimerais revenir, M. Pichette, sur le fait que ce projet de loi là ne vise pas que les CHSLD privés ou privés conventionnés. Il vise les CHSLD publics aussi. Parce qu'on demande qu'il y ait une plus grande impartialité. On demande à ce que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services, maintenant, déclarent s'ils ont des liens de parenté avec le P.D.G. du CISSS ou du CIUSSS, s'ils ont des liens financiers. On le demande. On exige aussi qu'il y ait maintenant une personne du CISSS ou nommée par le CISSS et les CIUSSS pour aller sur le comité de vigilance. On s'est rendu compte qu'il y avait des établissements où il n'y en avait pas, de comité de vigilance. Il le faut. Ça fait partie de la loi de la santé et des services sociaux d'avoir un comité de vigilance.

C'est la raison pour laquelle on met en place cette loi-là, pour assurer encore plus de sécurité pour les gens qui sont hébergés. On ne veut rien vous enlever puis on sait que vous êtes bons. Ça, là, je tiens à vous le dire, vous êtes bons, mais on veut qu'il y ait cette impartialité-là. Et ça vise aussi le public, je tiens à vous le dire, à vous le préciser, là.

**Le Président (M. Provençal) :** Oui, madame, je vous cède la parole.

**Mme Lavoie (Annick) :** Merci, M. le Président. Mme Blais, on avait... on a écouté votre conférence de presse avec intérêt, et je sais que vous aviez certaines préoccupations. Ce qu'on a fait, on a sondé les membres sur les préoccupations que vous aviez. Une de vos préoccupations était de dire : Est-ce que le commissaire aux plaintes a un lien



familial ou un lien avec la direction? On a sondé les membres. 100 % n'ont pas de lien. Dans le passé, c'était comme ça, et c'est toujours le cas. Une autre préoccupation que vous aviez, c'était de savoir : Est-ce qu'ils utilisent l'outil informationnel? Et nos membres utilisent l'outil informationnel pour déposer et gérer les plaintes.

Et une autre chose, c'étaient les... on a des plaintes qui ont été versées en deuxième instance, il y a quelques plaintes qui ont été versées en deuxième instance. Et ce qu'on voit, c'est que le Protecteur du citoyen a conclu que le commissaire aux plaintes avait fait un travail qui était adéquat, d'enquête, et tout ça. Donc, ça venait répondre à cette inquiétude.

Et vous aviez aussi le fait que, dans les endroits où il y a des achats de places et des résidents qui sont hébergés, il y avait deux commissaires aux plaintes, à l'occasion. Dans les établissements EPC qui ont des achats de places, c'est toujours le même commissaire aux plaintes 100 % des temps.

**Mme Blais (Prévost) :** J'ai une suggestion à vous faire.

**Mme Lavoie (Annick) :** Allez-y.

**Mme Blais (Prévost) :** Étant donné que vous avez été les premiers, vous êtes dans la bienveillance, vous avez dit que vous avez été parmi les premiers à mettre en place des mécanismes, étant donné que vous gardez les sommes d'argent pour vos commissaires aux plaintes, pourquoi vous ne créez pas un poste d'une personne responsable de la qualité de vie de vos établissements? Ce sera un plus. Mais les commissaires aux plaintes pourraient être récupérés par les CIUSSS et les CIUSSS. Ça ne vous enlève rien.

**Mme Lavoie (Annick) :** On a déjà ce... c'est le conseiller en milieu de vie.

**Mme Blais (Prévost) :** Bien, vous...

**Mme Lavoie (Annick) :** On l'a déjà.

**Le Président (M. Provençal) :** Mme la députée de Roberval... ou votre collègue de Dubuc?

**Mme Guillemette :** Mais, moi, je voulais savoir... Vous parliez de la procédure d'examen externe qui ne serait pas favorable à vos bénéficiaires. En quoi cette procédure-là ne pourrait pas être favorable à vos bénéficiaires?

**Mme Lavoie (Annick) :** Je vais laisser Mme LeBlanc Fraser répondre parce qu'elle est commissaire aux plaintes.

**Mme Guillemette :** Merci.

**Mme LeBlanc Fraser (Geneviève) :** Bien, c'est juste... du fait de la centralisation avec les CISSS ou les CIUSSS, bien, évidemment, on va perdre la présence, en établissement, des commissaires. Donc, moi, pour ma part, là, mon expérience personnelle, sur place, en fait, ce que je fais, c'est que j'accueille les résidents dès qu'ils sont arrivés avec leurs membres de famille. Donc, je me présente, je présente ma fonction. Je suis également présente dans les fêtes de Noël. Je fais... Je participe également au comité des usagers. Donc, je pense, c'est cet apport-là qui serait soustrait avec la centralisation, là. Je pense, c'est ce à quoi on faisait référence ici, là. Ce serait une perte, en fait, pour les résidents, la proximité avec le commissaire.

**Mme Guillemette :** Les commissaires vont avoir la possibilité et, surtout, vont être encouragés à aller visiter les milieux de vie. Donc, tu sais, je ne vois pas... Avec le conseiller en milieu de vie, moi, je vois là une belle collaboration qu'ils pourraient avoir, le conseiller en milieu de vie et le commissaire aux plaintes à l'externe. On aurait la transparence, et vous auriez en même temps la sécurité de vos usagers. Moi, je le vois.

**Mme Lavoie (Annick) :** En fait, quand on regarde, sur les rapports de gestion des CISSS et des CIUSSS, au nombre de plaintes qui sont déposées... parce que c'est des grosses structures, donc ça ne peut pas faire autrement que d'avoir beaucoup de plaintes, là, c'est tout à fait dans la norme, on le comprend. Mais, quand vous avez un CISSS ou un CIUSSS qui a 803 plaintes dans une année, est-ce que vraiment le commissaire va prendre le temps de travailler sur le volet 2 de son mandat, qui est la formation, l'information et le support au comité des usagers?

**Le Président (M. Provençal) :** Mme la ministre aurait un droit de réplique.

**Mme Blais (Prévost) :** Oui, c'est la raison pour laquelle il va y avoir un commissaire-conseil, justement, pour faire en sorte d'harmoniser les pratiques partout à travers les établissements, tous les établissements, les mêmes pratiques, la même formation, la même information. On a mentionné hier qu'il manquait d'information concernant la maltraitance. Il y a même des établissements qui n'ont pas encore leur politique concernant la maltraitance suite à l'adoption, en 2018, de la loi concernant la maltraitance envers les aînés et les personnes vulnérables. C'est inadmissible. Alors, ce commissaire-conseil va faire en sorte de pouvoir travailler dans la même direction avec tous les commissaires aux plaintes. Donc, il va y en avoir, de la formation puis de l'information, là.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci, Mme la ministre. Maintenant, je cède la parole à la députée de Fabre.

**Mme Sauvé** : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, merci à vous, Mme LeBlanc Fraser, Mme Clouâtre — est-ce que je prononce... merci — M. Pichette et Mme Lavoie, merci pour votre présentation.

Écoutez, je dois dire que je vais dans le sens des préoccupations de la ministre par rapport à votre présentation. Puis j'entends bien, puis je peux aussi vous dire que, pour avoir visité et pour avoir rencontré des gens des CHSLD privés, je sais à quel point vous faites un travail formidable, comme l'ensemble des gens du réseau.

Cependant, je dois quand même avouer que je suis un peu perplexe devant l'argument que vous amenez de souhaiter être exclus parce que, clairement, puis on l'a nommé, d'entrée de jeu, quand on a commencé les consultations, on est tous autour de la table, bien sûr, pour la satisfaction des clients, des résidents, mais on est aussi à souligner que la volonté du projet de loi, c'est de s'assurer qu'on ait une harmonisation, une certaine uniformité pour des meilleures pratiques. Je pense que je traduis bien un peu l'essence du projet de loi.

Alors, vous qui représentez les établissements CHSLD privés conventionnés, qui êtes déjà, donc, financés par l'état dans les mêmes règles de reddition de comptes, comme vous l'avez si bien nommé, dans les mêmes critères, je pense qu'honnêtement je peux me dire  tonn e de voir que vous souhaitez vraiment et vivement d'être exclus de ce projet de loi, qui ne vise pas ni des premiers de classe ou des moins bons de classe, mais vise principalement une harmonisation des meilleures pratiques et une impartialité des commissaires.

Je vois aussi que vous avez bien à coeur, et c'est tout à votre honneur, vous avez bien à coeur... avec les conseillers en milieu de vie que vous avez, vous avez développé aussi une propre couleur qui vous appartient et qui mérite d'être reconnue, que ce soit en matière de prévention, éducation, et tout ça. Alors, je trouve ça fort intéressant de vous entendre parce que vous avez su développer un aspect milieu de vie qui mérite d'être souligné.

Alors, moi, ma grande... Bien, d'abord, je veux vous souligner un peu mon étonnement, parce que j'entends bien vos arguments, mais, en même temps, je ne comprends pas tout à fait le lien entre vos arguments et la volonté d'être exclus du projet de loi. Mais, au-delà de  a, parce que vous souhaitez quand même faire valoir l'argument de proximité, et tout ça, est-ce qu'entre cette volonté d'harmonisation de la ministre et du gouvernement et votre souhait d'être dans une même proximité, est-ce qu'il n'y a pas une voie de passage? Est-ce qu'il n'y a pas une solution, un entredoux ou, à tout le moins, des options que vous pourriez envisager, mettre sur la table, et en lien... dans le respect de votre propre couleur milieu de vie, et, en même temps, dans la volonté du projet de loi?

**Mme Lavoie (Annick)** : M. le Président, évidemment, il y a une voie de passage, et c'est le commissaire-conseil  a ministère qui, je crois, est un rôle... qui aura un rôle important. Nous, on y voyait trois volets, à son rôle, donc, évidemment, un rôle d'accompagnement pour tous les commissaires, peu importe où ils sont, un rôle de vigie pour tous les commissaires, et un rôle d'encadrement, si jamais il y avait besoin de recadrer un commissaire, peu importe où il est.

Donc, nous, la voie de passage qu'on trouve, c'est vraiment cette façon-là, le commissaire-conseil. Je pense que c'est la meilleure chose qui peut être faite pour justement standardiser les pratiques, comme Mme Blais mentionnait. Et nous sommes tout à fait en faveur de cette option-là, là.

• (12 h 50) •

**Mme Sauvé** : J'avais une autre question pour vous. Dans votre mémoire, lorsque vous mentionnez haut et fort que vous êtes étonnés de constater que vos membres seraient exclus, je veux juste m'assurer, là, parce que je n'ai peut-être pas le portrait aussi, évidemment, fin que vous l'avez, je voulais juste voir dans vos propos et votre demande d'exclusion, est-ce que vous tenez compte aussi... Est-ce qu'il y a d'abord des EPC qui ne sont pas membres de votre regroupement?

**Mme Lavoie (Annick)** : En fait, il y a un ou deux CHSLD qui ne sont pas membres. Les autres, ce sont des hôpitaux ou les autres... il y a un CLSC, donc ils n'ont pas les mêmes missions que nous, c'est pour ça qu'ils ne sont pas membres, effectivement.

**Mme Sauvé** : Ah! O.K. D'accord. Donc, il n'y a aucun EPC qui n'est pas... Parce que, moi, je voulais... Dans le fond, ma question, ma préoccupation, c'est de savoir : Est-ce que, dans votre propos, votre argumentaire, vous incluez l'ensemble des EPC membres et non membres?

**Mme Lavoie (Annick)** : Bien, c'est sûr et certain que, nous, on peut valider l'information pour les membres, parce que c'est eux qu'on va sonder. Pour ceux qui ne sont pas membres, c'est difficile pour nous d'assurer la qualité, c'est sûr.

**Mme Sauvé** : O.K. D'accord. Est-ce que j'ai encore un peu de temps?

**Le Président (M. Provençal)** : Il vous reste cinq minutes.

**Mme Sauvé** : Ah! merveilleux. Je voulais voir un peu, parce que je suis toujours un peu curieuse puis intéressée de voir comment se passe un peu la consultation, les groupes qui viennent ici, qui portent une voix, hein, de l'ensemble des membres, comment ça s'est passé un peu, l'exercice que vous avez fait, soit de concertation, de consultation auprès de vos membres, pour dégager une position telle que celle-là, c'est quoi, le processus que vous avez suivi. Comment ça s'est passé?

**Mme Lavoie (Annick)** : Bien, évidemment, on sonde nos membres, on leur demande leur opinion sur le projet de loi. Comme je vous disais, on a fait un sondage également sur les préoccupations particulières que Mme la ministre avait soulevées dans sa conférence de presse. J'ai également reçu des appels de différents commissaires locaux aux plaintes qui m'ont appelée de leur propre chef et qui sont venus savoir un peu quelle était notre position et quelle était leur

position par rapport au travail, là, qu'ils faisaient, que ce soient des commissaires qui travaillaient également dans le privé ou également dans le public. D'ailleurs, Mme LeBlanc Fraser était une de celles qui a demandé à ce qu'on puisse avoir une voix, et son témoignage est en annexe de notre mémoire. Mme Clouâtre voudrait ajouter quelque chose.

**Mme Sauvé** : Oui. Oui, allez-y.

**Mme Clouâtre (Francine)** : Si je peux continuer un petit peu, on a aussi consulté les comités des usagers. Parce qu'il faut comprendre que les membres des comités des usagers, nous sommes des bénévoles, et l'importance d'avoir un commissaire aux plaintes qui est près de nous, c'est d'avoir son expertise. Et on dit qu'il n'y a pas beaucoup de plaintes pas parce que le commissaire aux plaintes est impartial... ou partial, excusez-moi, c'est qu'on agit très rapidement. Lorsqu'on reçoit une insatisfaction, elle est traitée. On parle, en tant que membre du comité des usagers ou des résidents, on parle tout de suite au commissaire aux plaintes. Le commissaire aux plaintes est là pour nous aider. C'est sûr que lui a beaucoup plus d'expertise que nous.

Et je peux vous nommer des situations où, moi-même, j'ai appelé le commissaire aux plaintes et j'ai dit : Bon, voilà, on a besoin de votre aide. On s'est rencontrés, avec le commissaire aux plaintes, avec le conseiller en milieu de vie, avec le résident ou les membres de famille, et on a été capables d'améliorer la situation avant que  a devienne une plainte. Alors, on intervient avant que  a aille à une plainte officielle. Alors, on ne veut pas dire qu'on n'a pas d'insatisfaction, on veut dire qu'on agit rapidement pour que cette insatisfaction-là soit réglée dans les plus brefs délais. Et de là à dire qu'il n'y a pas de plainte, parce que ça ne se peut pas, non, c'est parce qu'on fait un travail très près avec notre commissaire aux plaintes.

**Le Président (M. Provençal)** : Il vous reste deux minutes, madame.

**Mme Sauvé** : Parfait, M. le Président. J'aurais une dernière question, si vous me le permettez. Dans votre mémoire, la recommandation... Dans le fond, j'ai besoin de clarification par rapport à une recommandation que vous avez faite. Vous dites, vous recommandez l'utilisation d'un moyen légal, c'est quand même... donc, recommandez l'utilisation d'un moyen légal pour s'assurer que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services soit indépendant.

Alors, est-ce que vous pouvez m'expliquer cette recommandation-là? Vous allez jusque-là, puis, en même temps, j'imagine que vous l'avez réfléchie et vous l'avez élaborée toujours en gardant en tête que vous désirez être exclus du projet de loi. Alors, je veux comprendre un peu, là.

**Mme Lavoie (Annick)** : Alors, M. le Président, la raison pour laquelle on a mentionné d'avoir un moyen légal qui pourrait être un affidavit, c'est parce que, justement, on a compris que c'était une très grande préoccupation pour le gouvernement, l'impartialité du commissaire. Donc, de façon à s'assurer que cette impartialité soit vraiment encadrée, un affidavit d'un commissaire qui fait serment d'être impartial et de n'avoir aucun lien, etc., tout ça, pour nous, vient vraiment encadrer de façon solennelle le travail du commissaire. Parce que, pour nous également, c'est une préoccupation, qu'il soit impartial.

**Le Président (M. Provençal)** : Merci.  a va? Alors, je vais maintenant céder la parole à la députée de Taschereau.

**Mme Dorion** : Merci, M. le Président. Merci pour votre présentation. Hier, il y a des représentants, des gens qui représentent, défendent les droits des usagers et des malades qui nous ont parlé de ce qui pourrait être un état de fait, la timidité, la g ne, les craintes, la peur que peuvent avoir les usagers de dénoncer une situation, de porter plainte, et même de leurs proches, qui disent : Ah! On... Souvent, les proches n'osent pas porter plainte parce qu'ils ont peur que ça se revire contre leur malade, leur parent, etc. Et ils ont mentionné le fait que le commissaire local était proche, des fois, de l'administration ou, tout simplement, qu'il était lié, dans la tête des gens, à l'administration. Donc, c'était comme un obstacle de plus pour eux pour dénoncer,   rajoutait à la crainte de représailles, à l'état de ce qu'ils ont pu nommer, une certaine omerta. Quel est votre avis là-dessus? Qu'est-ce qui fait que ça existe malgré ce que vous nous dites? Comment on fait pour faire cadrer ce que nous ont dit hier les comités d'usagers et de malades avec ce que vous nous dites aujourd'hui?

**Mme Lavoie (Annick)** : M. le Président, je céderais la parole à Mme LeBlanc Fraser, étant donné qu'elle est commissaire aux plaintes.

**Le Président (M. Provençal)** : Madame.

**Mme LeBlanc Fraser (Geneviève)** : Bien, en fait, c'est comme... c'est le même parallèle, en fait, que pour les CIUSSS, les CISSS, je pense, là, quand... si la confiance est rompue, évidemment, on ne veut pas en venir là, mais si elle est rompue, bien, le fait qu'on soit rattaché à une structure de près ou de loin, parce qu'il y a quand même un lien qui va être fait, de toute façon, bien, c'est ce qu'il faut combattre. Mais, moi, quand les gens nous interpellent, bien, évidemment, c'est de manière confidentielle.  a fait qu'ils n'ont pas à s'inquiéter de  a. Mais c'est des perceptions, en fait. Mais, tu sais, de toute façon, les gens qui sont rattachés aux CISSS, aux CIUSSS, eux autres aussi, de toute façon, ils sont pay s puis ils relèvent aussi, tu sais, du C.A. Donc, à un moment donné, c'est plus de faire, justement... Nous, la différence, ici, ce qu'on fait, c'est de la promotion, donc on va travailler plus en amont. Mais ça ne se résulte pas toujours en plainte, effectivement, mais, dans le fond, ce qu'on veut, c'est que ça soit réglé de toute façon.

Donc, notre intervention va se faire plutôt en faisant de la promotion auprès des résidents, en les sécurisant puis en leur rappelant, effectivement, qu'ils ne peuvent pas vivre de représailles, ils peuvent s'adresser à nous de manière

tout à fait confidentielle et indépendante. S'ils veulent avoir le processus de plainte, mais de manière plus informelle aussi, ils peuvent s'adresser au gestionnaire. Généralement, ça va se régler de cette manière-là. Mais c'est sûr que, lorsqu'il y a un bris de confiance, bien, dans une petite ou dans une grande structure, bien, ce n'est pas évident, de toute façon, à rattacher. Mais, de toute façon, ultimement, je veux dire, s'il fallait qu'on ramène tous les commissaires, à ce moment-là, au Protecteur du citoyen, tu sais, si c'était ça qu'il fallait combattre, un peu, l'indépendance, en fait, des commissaires, ultimement, ça serait ça, mais ce n'est pas ce qu'on souhaite, tu sais.

Ça fait qu'au contraire je pense que notre présence en établissement, le fait qu'on ait un visage connu, au contraire, je pense que c'est rassurant pour les résidents, les membres de familles. Lorsqu'on fait des tournées, des visites d'accueil de systématiquement tous les résidents, bien, je pense que ça aussi, ça vient contribuer à aider puis à enlever un peu la lourdeur qui entoure le processus de plainte, là, parce que c'est toujours ça qui fait peur aux gens. Mais, non, je pense qu'on travaille effectivement pour ne pas rompre ce lien de confiance là, plutôt, là.

**Le Président (M. Provençal) :** Je vous remercie pour votre contribution à nos travaux.  
La commission suspend ses travaux jusqu'à 15 heures. Merci beaucoup.

*(Suspension de la séance à 12 h 59)*

*(Reprise à 15 h 01)*

**Le Président (M. Provençal) :** Bon après-midi à tous. La Commission de la santé et des services sociaux reprend ses travaux. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs appareils électroniques.

Nous poursuivons les consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 52, Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés.

Cet après-midi, nous entendrons les organismes suivants : le Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité du Québec, l'Association des établissements privés conventionnés, la Fédération québécoise de l'autisme et l'Association des établissements de longue durée privés du Québec.

Je souhaite la bienvenue aux représentants du Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité du Québec. Je vous rappelle que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, puis nous procéderons à la période d'échange avec les membres de la commission. Je vous invite à vous présenter et à débiter votre exposé. À vous la parole.

#### **Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Québec (RCPQS-Q)**

**Mme Charland (Dominique) :** Merci, M. le Président. Alors, bonjour, Mme la ministre, M. le Président et chers membres de la commission. Il me fait plaisir, aujourd'hui, de venir vous rencontrer au nom du Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Québec. Je suis Dominique Charland. Je suis la présidente de ce regroupement et également commissaire pour le CIUSSS de la Capitale-Nationale, et, par entente, je suis commissaire local aux plaintes pour deux CHSLD privés.

Je suis accompagnée aujourd'hui de trois personnes : tout d'abord, à ma droite, Dr Marcel Boucher, médecin examinateur et président du Regroupement des médecins examinateurs du Québec; à sa droite, je suis accompagnée de Mme Alexandrine Côté, membre du regroupement et commissaire pour le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal; et, à ma gauche immédiate, Mme Marie-Josée Boulianne, membre de l'exécutif du regroupement et commissaire pour le CISSS des Laurentides.

À nous quatre, nous sommes des représentants de plus de 30 ans d'expérience dans l'application du régime d'examen des plaintes. C'est en tant qu'interlocuteurs désignés par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services oeuvrant dans les établissements de santé et de services sociaux de la province de Québec que nous vous présentons ce mémoire aujourd'hui. Le regroupement représente les commissaires de toutes les régions du Québec, incluant ceux oeuvrant dans les établissements privés et privés conventionnés.

En plus d'être responsables du traitement des plaintes visant les services de ces établissements, les commissaires des centres intégrés sont responsables des plaintes en provenance des résidences privées pour aînés, des ressources intermédiaires, des ressources de type familial, des organismes communautaires et des ressources privées ou communautaires certifiées offrant de l'hébergement en dépendance. Les commissaires des centres intégrés reçoivent également les plaintes des services préhospitaliers d'urgence, à l'exception des régions de Montréal et de Laval, pour lesquelles cette responsabilité incombe au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services d'Urgences-Santé.

Étant les principaux acteurs du régime d'examen des plaintes, les commissaires considèrent qu'il est de leur responsabilité de présenter à la commission leur compréhension des modifications apportées par ce projet de loi, et ce, autant sur sa portée que sur les limites de son application, entre autres, pour les médecins qui sont visés par une plainte et qui exercent dans un établissement privé et privé conventionné.

Par ce mémoire, les membres du regroupement souhaitent soulever les principaux enjeux anticipés par l'application de certaines dispositions législatives, en vue d'être à même d'exercer pleinement les nouvelles obligations auxquelles les commissaires et les médecins examinateurs seront tenus. Devant ce changement proposé par le projet de loi, tous partagent

le souci d'assurer à l'ensemble des usagers un accès plus direct et facilité, en toute impartialité, confidentialité, à un commissaire indépendant pour traiter leurs insatisfactions et leurs plaintes.

Le regroupement tient à remercier d'emblée la Commission de la santé et des services sociaux de prendre en considération le contenu de ce mémoire et souhaite rassurer le législateur qu'il peut compter sur la collaboration des commissaires et des médecins examinateurs pour réaliser la mise en oeuvre des changements proposés par ce projet de loi.

Depuis 2005, il y a eu de nombreuses adoptions de lois ayant l'intention de soit renforcer le régime d'examen des plaintes, confirmer l'indépendance des commissaires, d'élargir leur juridiction avec l'ajout de nouvelles fonctions à leur mandat. Ce qu'il apparaît important de souligner à la commission, aujourd'hui, est qu'à travers ces transformations les commissaires ont toujours accueilli favorablement ces défis, et ce, au nom des usagers qui reçoivent des services de santé et des services sociaux et qui requièrent nos services afin de faire valoir leur droit à des soins et des services de qualité.

Toutefois, je dois vous souligner qu'au fil du temps nous avons perdu des ressources humaines essentielles à l'accomplissement de notre mandat. Prenons, par exemple, en 2015, à la suite de l'adoption de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau, le nombre de commissaires a diminué de moitié dans les établissements. Malgré cela, à chaque fois, on retrousse nos manches, on puise dans nos réserves et on se dit : Restons solidaires pour les usagers et trouvons des moyens pour optimiser notre performance, notamment, par l'optimisation de nos pratiques et l'harmonisation de nos pratiques.

Le bilan de nos activités pour l'année 2018-2019 atteste de cet engagement. Effectivement, pour cette année-là seulement, c'est plus de 50 000 dossiers de tous types qui ont été traités par les commissaires et les médecins examinateurs des établissements publics. Plus spécifiquement, pour les commissaires, c'est 15 000 plaintes d'usagers ou de représentants légaux, 5 000 interventions à la suite d'un signalement, qui ont permis d'appliquer aux alentours de 12 400 mesures correctives ou recommandations.

Ces chiffres démontrent bien la pertinence de ce mécanisme qui permet de mettre en évidence plusieurs pistes d'amélioration en ce qui a trait à la qualité des soins et services pour les usagers qui fréquentent les différents établissements du réseau, et ce, dans le plus grand respect de leurs droits.

Le 3 décembre 2019, Mme la ministre Marguerite Blais, parallèlement au dépôt du projet de loi, a mentionné que ce projet aurait un appui financier récurrent de 1,2 million de dollars de la part du gouvernement pour permettre aux commissaires des centres intégrés d'examiner les plaintes des usagers des établissements privés. Le regroupement est très reconnaissant de cet appui, qui est, il faut le souligner, le premier depuis plusieurs années d'ajouts de mandats et d'élargissement de la juridiction des commissaires.

De plus, à cette somme s'ajoute un financement non récurrent de 1,2 million de dollars pour permettre la modernisation de l'actif informationnel dont disposent les commissaires et les médecins examinateurs. Le regroupement réitère toute l'importance d'obtenir un outil efficace, performant et opérationnel dans un délai raisonnable, qui, nous vous le soumettons en tout respect, ne devrait pas excéder plus d'un an après l'adoption de l'article 1. Cet actif informationnel doit être mis à jour et être plus performant, et les membres du regroupement offrent leur collaboration et leur expertise d'utilisateurs pour procéder à la réorientation de cet outil et actif informationnel.

Pour conclure, le regroupement est favorable au projet de loi n° 52, qui, en plus de renforcer le régime d'examen des plaintes pour les usagers des établissements privés, rend obligatoire l'utilisation de l'actif informationnel mis à la disposition des acteurs du régime d'examen des plaintes. Il est primordial pour nous que les dirigeants des centres intégrés puissent s'assurer de mettre à la disposition des commissaires et des médecins examinateurs les ressources humaines, informationnelles et matérielles requises pour la réussite de la mise en oeuvre du projet de loi et assurer pleinement l'accessibilité au régime d'examen des plaintes. De toute évidence, par ce projet, le législateur reconnaît le besoin de vigilance pour les personnes âgées et les personnes vulnérables afin de leur assurer des services de qualité et des milieux de vie bienveillants.

• (15 h 10) •

**Le Président (M. Provençal) :** Merci, Mme Charland, pour votre exposé. Débutons la période d'échange avec Mme la ministre. Je vous cède la parole, madame.

**Mme Blais (Prévost) :** Mme Charland, Mme Boulianne, Mme Côté et Dr Marcel Boucher, que j'ai connu il y a longtemps quand j'animais l'émission *Visa Santé*, alors, je suis contente de vous retrouver. Écoutez, je suis très contente de vous entendre, d'autant plus qu'évidemment je ne pouvais pas vous parler avant le dépôt du projet de loi. Alors, de vous entendre dire que vous êtes favorables au projet de loi n° 52, je peux vous dire que c'est très rassurant et très réconfortant.

Maintenant, on a parlé beaucoup, depuis hier, de toute la question de la confidentialité, de l'impartialité, de votre indépendance. Est-ce que vous vous sentez assez indépendants à l'intérieur... Parce que vous êtes nommés par le conseil d'administration, et on sait que le P.D.G. ou le P.D.G.A. du CISSS ou du CIUSSS siège au conseil d'administration. Est-ce que vous vous sentez confortables et à l'aise avec ça?

**Mme Charland (Dominique) :** Je dirais que, dans la majorité des situations, oui, nous nous sentons à l'aise, nous sommes des personnes d'expérience dans le réseau de la santé, et que notre parcours a fait en sorte qu'on est devenus des commissaires à la suite de ce parcours et qu'on a développé des alliances mais aussi une expertise qui fait en sorte qu'on est des personnes qui sont capables de décider pour eux-mêmes, on est capables de s'affirmer, on est capables d'amener des points et se faire entendre. Donc, l'indépendance, on l'a déjà, je crois, en acceptant d'occuper une telle fonction.

L'autre chose qu'il faut comprendre, c'est qu'on entend souvent les gens reprocher ces notions d'indépendance, mais je pense qu'il faut comprendre que, dans un établissement de santé, lorsqu'on propose des changements, des améliorations, des mesures correctives, on doit le faire dans un modèle de conciliation. C'est un travail d'équipe, et nous,

dans le fond, on ne sent pas qu'on objecte nos propositions. Au contraire, quand on souligne à un directeur ou un à P.D.G. ou à un P.D.G.A. qu'il y a des écarts de qualité au niveau des services à la suite d'un de nos examens, je peux vous dire qu'ils nous entendent et ils accueillent favorablement nos mesures et nos recommandations.

**Mme Blais (Prévost) :** Donc, vous êtes d'accord avec le fait que, dorénavant, les commissaires aux plaintes et à la qualité des services relèvent entièrement des CISSS et des CIUSSS et non plus des établissements privés et privés conventionnés.

**Mme Charland (Dominique) :** Oui, je suis d'accord, et le regroupement est d'accord avec cette proposition-là. Puis je vais... Si vous me permettez, je spécifierais sur le fait qu'il y a des CHSLD privés qui n'ont pas de commissaire. Et ça, nous, pour l'usager... Les usagers nous appellent, ils disent : Oui, mais, Mme Charland, vous ne pourriez pas l'examiner, cette plainte-là, pour moi? Parce que je n'ai pas de commissaire. Et nous, on est mal à l'aise, mais on n'a pas juridiction sur ce CHSLD privé là, alors on ne peut pas l'examiner. Heureusement, et vous l'avez... il en a parlé, hier, au niveau du... le Protecteur du citoyen peut examiner ces plaintes-là.

**Mme Blais (Prévost) :** C'est la même chose sur les comités de vigilance. Il y a des établissements qui n'ont pas de comité de vigilance. Ça fait partie de la loi.

Vous savez, ce matin, on a parlé de consulter des experts externes. Moi, je sais que vous pouvez consulter des experts internes, des ergothérapeutes, physiothérapeutes, des infirmières. Est-ce que vous ressentez le besoin de consulter des experts externes?

**Mme Charland (Dominique) :** Bien, ça arrive, mais c'est rare. Mais ça peut arriver, et ça se fait. Ça, je peux vous dire que ça se fait. Et j'aurais le goût de vous dire qu'on a une entière collaboration de la part de nos présidents de comités de vigilance et de la qualité, qui sont responsables de s'assurer qu'on ait les outils matériels, financiers, et toutes les ressources pour mener à bien notre mandat. Donc, dans ce contexte-là, on leur fait une demande et on va s'adresser au conseil d'administration, et on a rarement... on n'a jamais de problème à ce niveau-là.

**Mme Blais (Prévost) :** Avant de céder la parole à mes collègues, comment vous accueillez le commissaire-conseil?

**Mme Charland (Dominique) :** Bien, bien sûr, on l'accueille favorablement. Si vous me permettez, à la suite de l'adoption de la loi modifiante, en 2015, le regroupement, qui était un regroupement plus centralisé à Montréal, s'est élargi à tout le territoire du Québec. Et je dirais que tous les membres ressentent un besoin d'avoir une communauté de pratiques, d'avoir aussi un référent, une personne à qui communiquer. On le fait déjà. J'aurais le goût de dire que, sans avoir une personne spécifique qui est commissaire-conseil, actuellement, tous les commissaires d'expérience reçoivent régulièrement des appels de leurs collègues, et, comment dire, on les aide et on met en place des formations dans un souci d'harmoniser, d'uniformiser la pratique. Donc, ça existe déjà, mais là ça va être une personne qui va pouvoir les soutenir à temps plein.

**Mme Blais (Prévost) :** Ça va vous enlever un peu de poids et un peu de pression aussi, là, parce que...

**Mme Charland (Dominique) :** Définitivement.

**Mme Blais (Prévost) :** Et je tiens à vous dire que je comprends très bien le travail que vous faites, j'ai beaucoup d'admiration pour ça, et toute la confidentialité, toute l'impartialité. Je ne vais jamais me mêler de vos choses, là, tant et aussi longtemps que je serai ministre.

Et, si jamais... Parce que je sais que vous avez eu, par le passé, beaucoup de tâches qui se sont ajoutées à ce que vous faisiez, alors, s'il y a quoi que ce soit, on pourra en discuter. Je sais que vous accueillez favorablement le 1,2 million de dollars pour ajouter des ressources, mais on pourra en discuter. Je considère que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services, tout comme les médecins examinateurs, et on n'en a pas beaucoup, on n'en a pas beaucoup, c'est vraiment très, très, très important, maintenant, M. le Président.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci beaucoup, Mme la ministre. Je céderais la parole au député de Vachon.

**M. Lafrenière :** Merci beaucoup, M. le Président. Merci beaucoup à vous, merci de votre présentation. À mon tour de vous dire merci, merci pour ce que vous faites, très apprécié. Je lisais votre rapport, j'ai une question pour vous, une question bien, bien, bien mathématique : Vous couvrez combien d'établissements présentement? Est-ce que c'est l'ensemble des établissements que vous couvrez?

**Mme Charland (Dominique) :** Absolument. Oui.

**M. Lafrenière :** Parfait. Prenons un exemple fictif, parce que j'aime ça, des exemples fictifs. Prenons un exemple fictif qu'il y a un groupe d'établissements qui dirait : Nous, on n'a jamais eu de plainte, ça se passe bien chez nous. Vous ne devriez peut-être pas, finalement, agir dans nos établissements, on va gérer ça entre nous autres, on n'aurait pas besoin de vous.

**Mme Charland (Dominique) :** Un, ça ne nous est jamais arrivé. Deux, ça serait contre le mandat qui nous est donné.

**M. Lafrenière :** Je ne veux pas vous mettre en boîte. La raison pour laquelle je vous ai posé cette question-là, c'est parce qu'il y a un regroupement, plus tôt, qui est venu nous dire : Dans nos établissements, ça se passe bien, on a déjà des gens en place, on va le gérer nous-mêmes. C'est évident que j'ai mon bagage d'ancien métier qui me rendait très suspicieux en disant : Déjà, quand on veut se soustraire, même s'ils font un excellent travail, ça envoie un drôle de message. Ça fait que je voulais vous entendre. Donc, présentement, il n'y a pas de regroupement d'établissements qui disent : Nous autres, on est vraiment, vraiment en tête de file, on est bons, pas d'enquête chez nous.

**Mme Charland (Dominique) :** Non. Puis je ne vois pas comment on pourrait le faire au sens que c'est un droit des usagers, c'est le droit de porter plainte. Donc, on se doit, comme établissement... Qu'il soit privé ou public, c'est un établissement de santé et de services sociaux, il se doit de respecter ce droit-là.

**M. Lafrenière :** Merci beaucoup. Merci.

**Mme Charland (Dominique) :** Ça fait plaisir.

**Le Président (M. Provençal) :** Mme la députée de Soulanges.

**Mme Picard :** Merci, M. le Président. Dr Boucher, j'aimerais vous entendre à propos de la participation des médecins examinateurs. Comment, selon vous, on pourrait augmenter... qu'on pourrait en avoir plus, là, qu'on pourrait les recruter un peu plus?

• (15 h 20) •

**M. Boucher (Marcel M.) :** Alors, c'est une excellente question. C'est une préoccupation qu'on a au sein du groupe et de notre regroupement. C'est un travail qui est très particulier et qui nous place en situation... Objectivement, les médecins craignent d'être des disciplinaires puis d'être des enquêteurs avec un mandat semblable à celui du Collège des médecins puis des syndicats.

Donc, tranquillement, il faut amener les gens à comprendre que le travail du médecin examinateur est d'abord et avant tout de travailler avec les personnes qui donnent les services, bien comprendre l'attente de la personne qui porte plainte, les familles, et de répondre à leur besoin de se faire soigner puis d'avoir le service. Le gros de notre travail, c'est ça. Bien sûr, à l'occasion, il faut revoir la pratique du médecin puis cheminer vers les instances du conseil des médecins puis le conseil d'administration, mais c'est l'exception. Alors, la première chose qu'on doit faire, c'est de bien expliquer aux médecins que le travail en est un d'amélioration continue des soins. Avec une mentalité comme celle-là, les gens qui commencent à travailler avec nous deviennent plus familiers.

L'autre élément, c'est qu'il faut avoir... Les médecins ont tendance à se spécialiser beaucoup, et les médecins examinateurs... Je donne mon exemple, là, mais moi, je suis un spécialiste en médecine d'urgence, c'est une spécialité transversale. Donc, moi, je peux aller assez loin dans les discussions cliniques et l'évaluation de ce qui est en train de se passer ou ce qui s'est passé dans toutes les disciplines, de la psychiatrie à la pédiatrie en passant par la neurochirurgie. Les médecins qui se sont spécialisés en néphrologie pendant 40 ans, bien, c'est plus difficile pour eux d'être à l'aise à traiter des plaintes qui peuvent venir de toutes les spécialités médicales. Donc, il faut bien cibler. On a eu tendance à aller chercher ou tenter de recruter des gens qui étaient des experts pointus dans leur domaine, mais ils aiment moins ça, traiter les plaintes qui sont hors de leur domaine.

Le dernier élément, ce n'est pas la place pour en discuter sur le fond, là, mais la rémunération des médecins qui font ce travail-là est très, très, très différente de celle de tous les autres travaux, pas juste cliniques mais les travaux médicaux administratifs, là. On n'est pas dans la bonne zone pour recruter puis retenir les gens à long terme. Alors, il faudrait qu'on en reparle une autre fois, mais je dois vous le dire que c'est difficile d'attirer les gens lorsque ça leur implique de diminuer leur revenu, là, et c'est difficile de les garder quand ils sont très compétents et capables de faire beaucoup de choses autres, de les attirer à passer une bonne partie de leur temps à faire ce travail-là, qui est étrange et très différent mais extraordinairement utile puis gratifiant, là — moi, j'adore ça, mais j'ai... — puis pas si facile que ça de vendre.

**Mme Picard :** L'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec était ici ce matin, et puis ils nous ont mentionné, en fait, qu'il devrait être nécessaire que les plaintes passent aussi par l'ordre. J'aimerais vous entendre à propos de ce chemin-là qui n'est pas toujours fait entre l'ordre et vous. Je ne sais pas si vous comprenez ma question.

**M. Boucher (Marcel M.) :** Le chemin pour le Collège des médecins est le suivant : les gens peuvent porter plainte d'emblée au Collège des médecins, et le Collège des médecins est là pour protéger le public puis il regarde la pratique médicale dans ses aspects scientifiques et cliniques pointus. Il ne regarde pas le contexte qui a amené à ce que le service ne soit pas à la satisfaction de la personne.

Nous, quand on prend une plainte, on la situe dans son contexte, et il peut y avoir eu des problèmes d'accès à du matériel, à de la médication, à des systèmes d'alarme, des systèmes de communication. On traite la plainte, oui, avec un oeil sur la pratique du médecin, puis, éventuellement, si elle est à remettre en question, on fait les processus adéquats au sein du conseil d'administration... avec le conseil des médecins d'abord, le conseil d'administration, et, en bout de piste, si on a des sanctions envers le médecin, automatiquement, elles sont transmises au Collège des médecins, qui, lui, fait sa partie protection du public.

Il ne faut pas compliquer les choses, mais c'est sûr que nous, le médecin, on pourrait aller jusqu'à des mesures disciplinaires extrêmes à l'intérieur de l'établissement. Il fait son bureau, il peut avoir sa pratique en chirurgie esthétique, en

laser, hein, mettez-en, ce que vous voulez, et le Collège des médecins, lui, attrape la balle après nous et investigue le reste de la pratique du médecin.

**Mme Blais (Prévost) :** J'aimerais spécifier, c'est que l'Ordre des infirmières et des infirmiers du Québec mentionnait qu'il devrait y avoir beaucoup plus de communication entre les commissaires aux plaintes et les différents ordres qui se retrouvent, parce que, bien souvent, ils ne sont pas... ils se sentent informés ou avisés à la dernière minute et ils aimeraient ça l'apprendre. On me mentionnait que, parfois, ça se fait. Ça ne se fait pas automatiquement. Au fond, là, ça veut dire, entre guillemets, là, que les professionnels de la santé aimeraient être dans le coup, les infirmières, les infirmiers, les préposés, les préposés ne font pas partie d'un ordre, là, mais que les gens aimeraient être dans le coup quand il y a des plaintes. Je veux vous entendre là-dessus.

**Mme Charland (Dominique) :** Bien, ça me fait plaisir de répondre à ça. On parlait de confidentialité. Il ne faut pas oublier que l'utilisateur qui nous appelle, ce n'est pas à ça qu'il s'attend, lui. Lui, là... Justement, on parlait d'indépendance, mais ça va avec les ordres professionnels aussi, hein, par rapport à l'exercice de notre fonction, la confidentialité de l'utilisateur. On essaie toujours de minimiser le nombre de gens qui sont au courant de sa démarche. On va jusqu'à s'assurer qu'il n'y a rien dans son dossier d'utilisateur qui mentionne qu'il a formulé une plainte ou même qu'il a l'intention de formuler une plainte.

Donc, l'ordre professionnel, ça va être, un, si l'utilisateur dit : Moi, je ne suis pas satisfait, j'aimerais que cette personne-là soit radiée de l'ordre. C'est notre rôle de le référer et ça nous fait plaisir de le référer parce que c'est son besoin à lui. Moi, je ne communique pas aux gens pour mon besoin à moi, je communique avec les gens pour le besoin de l'utilisateur. Qu'est-ce qui va faire en sorte que cette personne-là va avoir réponse à son insatisfaction? Et ça ne fait pas partie du régime d'examen des plaintes de communiquer d'emblée avec les ordres professionnels. Oui?

**M. Boucher (Marcel M.) :** Si vous me permettez, un tout petit point là-dessus, je ne veux pas parler pour le Collège des médecins, mais, moi, j'ai, à cause de mon travail, des interactions avec le collège régulièrement. Et les gens, souvent, portent plainte en même temps au collège et au niveau du commissariat puis du médecin examinateur. L'approche générale du collège puis des syndicats, c'est : il y a un commissaire aux plaintes, il y a un médecin examinateur, on le connaît, allez au bout de la démarche à l'intérieur de l'établissement et, si, à la fin, les services ne vous ont pas toujours satisfaits ou la réponse du médecin examinateur vous apparaît trop courte, ou trop conciliante, ou trop complaisante, revenez à nous. Mais l'approche générale du collège, ce n'est pas ce que j'entends de l'ordre. Je ne critique pas l'Ordre des infirmières, je n'étais pas là, mais le Collège des médecins, lorsqu'il reçoit une plainte en même temps, il recommande généralement aux gens qu'on termine le processus à l'établissement. Et, si la personne est toujours insatisfaite... Puis nous-mêmes on va la référer au collège si, à la fin de notre circuit, il y a des éléments qui ne répondent pas à toutes ses questions.

**Le Président (M. Provençal) :** M. le député de Dubuc, une minute.

**M. Tremblay :** Une minute? J'irai rapidement. Je salue votre travail. Ce matin, on a entendu un groupe qui était plus rébarbatif puis qui a dit, je cite : Si vous n'allez pas bien, avez-vous le goût de compléter un formulaire ou, sinon, de vous confier? Je fais un peu de pouce sur mon collègue député de Vachon qui parle d'un processus d'enquête. Il faut documenter les premières démarches d'une gestion de plainte. Est-ce que ce que propose p.l. n° 52 ne vient pas renforcer une documentation efficace d'une gestion de plainte?

**Mme Charland (Dominique) :** Absolument. Vous avez... D'ailleurs, à l'article 5, hein, il y a l'obligation de l'actif informationnel. Donc, ça, au niveau de la documentation de la démarche, on s'entend que c'est essentiel.

L'autre chose qu'il faut savoir, c'est, encore là, je reprends l'exemple de 2015 où est-ce qu'il y a eu la fusion des établissements de santé, la priorité de l'ensemble des commissaires, c'était de faciliter le processus et s'assurer, là, que personne ne se retrouve entre deux chaises. Donc, on a eu un changement massif au niveau des numéros de téléphone ou un choix d'un numéro de téléphone unique pour l'ensemble des installations du CISSS ou d'un CIUSSS, donc, dans... et pour que la personne puisse exprimer sa plainte, pas juste... Remplir un formulaire, là, ce n'est pas obligatoire, ils peuvent nous appeler, ils peuvent venir nous voir.

Moi, je couvre de Baie-Sainte-Catherine jusqu'à Saint-Casimir, et je le dis aux gens : En dedans de 24 à 48 heures, si vous voulez nous rencontrer, vous voulez nous voir, vous voulez qu'on aille chez vous, vous voulez qu'on aille à votre chevet à l'hôpital, ça va nous faire plaisir de le faire. On le fait. Donc, verbal, par écrit, par courriel, n'importe comment, l'idée derrière tout ça, là, c'est : nous, là, notre rôle, c'est de vraiment ne mettre aucun bâton dans les roues des gens qui veulent exprimer quoi que ce soit comme insatisfaction. Et ça, on le fait, et je peux parler pour l'ensemble des membres du regroupement.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci. Je vais maintenant céder la parole à la responsable de l'opposition officielle et porte-parole, Mme la députée de Fabre.

**Mme Sauvé :** Merci beaucoup, M. le Président. Alors, je ne veux pas oublier personne, merci, Mme Côté, Dr Boucher, Mme Charland et Boulianne. Merci pour votre présentation, écoutez, et la qualité de votre mémoire. Vous savez, votre voix, elle est très importante, et votre contribution à ces travaux, parce que vous représentez les commissaires de tous les établissements. Alors donc, votre voix est d'autant plus importante. Je vais y aller, j'ai tellement de questions. Alors, je vais essayer d'être assez concise parce que je veux entendre vos réponses.



D'abord, ce matin, on a entendu l'Association des établissements privés conventionnés qui ont fait un plaidoyer dans le sens de souhaiter être exclus, d'être, donc, dans une exception par rapport à la volonté du projet de loi n° 52. Vous qui représentez les commissaires locaux, entre autres, des CHSLD privés conventionnés, je me doute de la réponse, mais est-ce que c'est une bonne chose d'exclure les CHSLD privés conventionnés?

**Mme Charland (Dominique) :** Je ne pense pas que c'est une bonne chose. Je pense, c'est l'essence même du projet de loi, c'est de les inclure, eux aussi. C'est aussi l'essence même de notre travail de communauté de pratique, de regroupement, c'est-à-dire de s'assurer que les services offerts par un commissaire soient harmonisés, soient uniformisés. Donc, pour moi, c'est essentiel de préserver ces établissements-là dans le régime d'examen des plaintes.

Au niveau des commissaires qui sont... Comme je vous dis, ce n'est pas tous les CHSLD privés conventionnés qui ont des commissaires, je reviens là-dessus, sur l'accès, la disponibilité, la présence, on y va beaucoup aussi à une demande ad hoc, hein? Donc, quand un usager dit : Bon, bien, moi, je veux absolument porter plainte, il s'adresse à la directrice générale du CHSLD et, de là, il est obligé de parler à quelqu'un d'autre. Il cherche : Ah non! mais il y a un numéro. Donc, l'accès n'est pas facilité.

Tout à l'heure, je vous ai parlé de tout ce qu'on fait, nous, pour faciliter l'accès. Nous, on est une équipe, hein? Vous comprendrez bien qu'avec les établissements, la grosseur qu'ils sont aujourd'hui, on a des équipes, on a des gens. On a une couverture sur des heures, à tous les jours, les cinq jours de la semaine. On a un numéro de téléphone, les gens peuvent laisser des... Donc, je pense qu'encore là, hein, on y va avec le sens de cette loi-là, l'utilisateur vulnérable qui a besoin d'avoir un accès facile pour se faire respecter ses droits. Je vois mal comment qu'on pourrait faire autrement.

• (15 h 30) •

**Mme Sauvé :** Merci beaucoup. Autre question : vous parlez... vous invoquez le besoin de ressources financières et humaines, et Dieu sait que c'est important. La réalité, puis on l'a entendu depuis hier, que le délai, le délai tout au long de la démarche de la plainte, avant d'avoir une action concrète en bout de ligne, c'est 45 jours, mais, même souvent, il y a des prolongations, on dépasse le délai. Et hier on a entendu un groupe qui est venu nous demander même un délai de 15 jours. Alors, vous nommez l'alourdissement, puis vous faites bien de le nommer, de vous en préoccuper, de dire qu'il y aura un besoin important de ressources additionnelles, mais, au niveau du délai, j'aimerais vous entendre. Est-ce que ça vous inquiète aussi?

**Mme Charland (Dominique) :** Bien, c'est sûr qu'on est préoccupés par le délai. C'est-à-dire que, nous, dès le jour 1, hein, dès que l'utilisateur nous écrit par courriel ou par lettre, dès qu'on reçoit ça, hein, le décompte commence au niveau des jours. Vous savez que c'est 45 jours calendrier, ce ne sont pas 45 jours ouvrables. Donc, là-dedans, des fois, on va avoir même la période des fêtes qui va être un exemple où nos jours ouvrables sont encore plus courts. Donc, ça, c'est toujours un défi.

Il n'y a pas un commissaire qui est insensible à ce délai de 45 jours là. On met en place plusieurs stratégies continuellement. On parlait, tout à l'heure, d'uniformisation, d'harmonisation. Il y a des établissements que c'est plus difficile d'atteindre le 45 jours, d'autres, ça l'est moins. On essaie de s'influencer, on regarde à nos pratiques, on essaie d'optimiser nos pratiques. C'est une préoccupation constante.

Mais, si vous me permettez, j'aimerais mentionner, concernant cette situation-là, au niveau du délai de 45 jours qui, effectivement, vous avez raison, a été souvent mentionné, avec les CISSS et les CIUSSS, les commissaires, et leurs commissaires adjoints, et les professionnels qui examinent et nous aident dans le travail de l'examen des plaintes, maintenant, on est rendus avec plusieurs missions. Donc, une plainte peut avoir non seulement plusieurs motifs, mais peut représenter aussi plusieurs missions. On vous disait, tout à l'heure, qu'on traitait les plaintes concernant les services préhospitaliers d'urgence. Donc, une personne peut nous appeler concernant tout un épisode de services qui est de partir du CHSLD, se rendre à l'urgence en ambulance, rendue à l'urgence, le délai d'attente une fois monté à l'étage. Tout ça, maintenant, c'est examiné par un seul commissaire. Avant, c'était quatre commissaires différents. Donc, ils avaient chacun 45 jours, et là on se retrouve avec juste un 45 jours. Ça, c'est un élément qu'il faut vraiment considérer par rapport au dépassement de délai que vous constatez actuellement.

**Mme Sauvé :** Je vous entends bien. Combien de temps il reste...

**Le Président (M. Provençal) :** Six minutes.

**Mme Sauvé :** Parfait, merci. On aura l'occasion d'entendre la Fédération québécoise de l'autisme plus tard, au cours de ces travaux, mais les parents des enfants autistes sont très préoccupés parce qu'ils ont souvent peur, et on en a parlé, ça aussi, la peur des représailles, la peur d'amorcer une démarche de plainte. Alors, les plaignants disent — d'ailleurs, c'est écrit dans leur mémoire : «Les plaignants qui passent par le processus de plainte ont chaque fois l'impression que le commissaire local est à la remorque de l'établissement et cela renforce leur idée que le commissaire n'est pas vraiment indépendant.» Ça fait partie du portrait, ça fait partie de la préoccupation qui est sur le terrain. Est-ce que vous trouvez que le projet de loi n° 52, par rapport à l'indépendance des commissaires, va assez loin?

**Mme Charland (Dominique) :** J'aurais le goût de dire, concernant cette situation-là, que je pense encore, là... On parlait du 45 jours, même chose pour ces parents qui interpellent les commissariats de toute la province qui traitent les plaintes concernant les centres de réadaptation en déficience intellectuelle, c'est un défi. Vous savez, il y a un article dans la LSSSS, l'article 13, qui dit que les services, c'est conditionnel aux ressources matérielles, financières et informationnelles des établissements de santé. Actuellement, avec la pénurie de main-d'oeuvre, tout ça, effectivement,

ce sont des secteurs d'activité que, nous, comme commissaires... ce n'est pas parce qu'on n'est pas indépendants et ce n'est vraiment pas parce qu'on est à la remorque de notre établissement puis qu'on ne veut pas, c'est qu'on constate tous les efforts qui sont déployés par ces directions-là pour recruter du personnel, offrir davantage de services pour cette clientèle-là, et ça continue. On est vraiment très vigilants à cet effet-là.

Et on y va aussi par des recommandations. Nos recommandations, donc, visent des situations plus individuelles parfois, et de façon plus systémique en d'autres temps, mais je dirais qu'il n'y a pas un commissaire qui n'est pas concerné par l'accès aux services pour cette clientèle-là, mais il y a quand même des défis qui sont au-delà de notre pouvoir de recommandation. Oui?

**M. Boucher (Marcel M.) :** Peut-être un tout petit mot pour ce qui est des médecins examinateurs. Avant les dernières fusions, souvent les médecins travaillaient en petites équipes dans des petits établissements, puis il y avait beaucoup de promiscuité, là, entre les gens à qui on demandait d'évaluer la qualité des soins puis ceux qui les produisaient parce qu'ils travaillaient ensemble. Un des éléments avec lesquels on n'a plus à gérer ça, les équipes, moi, dans les CISSS où je travaille, il y a 1 000 médecins, là, et on identifie beaucoup plus facilement, maintenant, des médecins qui peuvent nous donner des avis sur les corrections à apporter ou les recommandations à faire puis qui ne sont pas liés parce qu'ils ne travaillent pas dans le même site, ils ne travaillent pas dans les mêmes... puis là on a affaire... 25 cardiologues au lieu d'en avoir trois. Et donc il y a plus d'indépendance au niveau de l'étude des soins qu'il y en avait avant, naturellement, avec la restructuration qu'il y a eu.

Et l'autre élément, c'est au niveau du délai. Bien, c'est que, nous, il y a un processus potentiellement disciplinaire dans chacune des plaintes, puis le médecin doit avoir un délai pour consulter le dossier, puis se défendre, puis répondre. Alors, si on nous demandait 15 jours, il n'y aurait aucun moyen, là, que les médecins qui sont visés par une plainte puissent être informés, regarder le dossier puis me répondre intelligemment sur ce qui s'est passé. Alors, il y a des éléments là-dessus où on prend rapidement contact, soucieux de ça, bien, on prend rapidement contact avec le médecin, avec le plaignant. Puis les plaignants, enfin, ils savent que c'est sur la bonne route puis ils connaissent le cheminement qu'on va faire puis qu'on les informe à toutes les étapes. Le 45 jours devient une balise mais ne devient plus un mur, là. Les gens, ils veulent qu'on fasse bien notre travail puis qu'on prenne le temps pour le faire, d'abord qu'ils savent qu'on ne dort pas sur la switch, là.

**Le Président (M. Provençal) :** M. le député de Vimont, il vous reste du temps.

**M. Rousselle :** Oui, bon, merci. Donc, vous accordez le temps des autres oppositions, merci.

Écoutez, j'aurais une question à poser. Il y a eu un projet de loi concernant la maltraitance pour les personnes âgées, et il y a un groupe avant vous qui a passé, qui a mentionné comme quoi qu'il n'y a pas eu d'augmentation de plaintes. En tout cas, eux, ils mentionnaient qu'il n'y avait pas eu d'augmentation de plaintes. J'aimerais savoir, vous, vous êtes les commissaires, donc, vous êtes là, vous pouvez me répondre : Est-ce que vous, vous avez senti qu'il y avait ou vous avez vu qu'il y avait eu une augmentation suite à ce projet... avec cette loi-là ou pas?

**Mme Charland (Dominique) :** Dans le fond, c'est sûr que... Bon, premièrement, je ne peux pas vous répondre au niveau provincial parce qu'on n'a pas encore la disponibilité d'un bilan national sur le régime d'examen des plaintes. Ça fera partie, j'espère, du travail de la commissaire-conseil qui sera nommée, j'espère, prochainement, mais, pour le moment, je tiens à vous préciser que je ne l'ai pas pour l'ensemble de la province.

Donc, si vous me permettez, en ce qui concerne les établissements pour lesquels je suis commissaire, je peux vous dire que c'est un nouveau motif qu'on a, on l'a depuis 2018-2019. Donc, par rapport à l'augmentation, ça me fera plaisir de confirmer des chiffres l'année prochaine. Actuellement, je peux quand même dire qu'il y a une tendance, parce que les politiques d'établissement sont bien implantées, les gens s'approprient de plus en plus leur rôle et leur mandat au niveau du signalement obligatoire. Donc, il y a une hausse de signalements.

Au niveau des usagers, eux-mêmes, de se plaindre, il faut comprendre qu'avant le projet de loi on traitait toutes les plaintes qui concernaient des situations d'abus, de négligence, de maltraitance de la part d'un usager, pas sous la même loi, mais on les traitait quand même, donc c'est... Je dirais que je ne vois pas de hausse au niveau des usagers qui nous interpellent, mais c'est au niveau du signalement en provenance des gestionnaires, des intervenants, des professionnels, là, oui, bien sûr, parce qu'on a ouvert une porte de plus.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci beaucoup. Je vous ai déjà laissé un 50 % de l'opposition, alors on va passer à un autre groupe. Merci.

Je vous remercie pour votre contribution, Mme Charland, Mme Boulianne, Mme Côté et Dr Boucher, à nos travaux. Je suspends pour permettre au prochain groupe de prendre place.

*(Suspension de la séance à 15 h 39)*

*(Reprise à 15 h 44)*

**Le Président (M. Provençal) :** Avant de présenter le nouveau groupe, le député de Vimont aurait une demande à formuler. M. le député.

**M. Rousselle :** Oui, si c'est possible, Mme la ministre, si on pourrait prendre le temps des autres oppositions dû au fait qu'elles ne sont pas là, donc, à ce moment-là, on pourrait utiliser pour pouvoir... pour questionner, justement, nos invités sur le dossier.

**Mme Blais (Prévost) :** M. le député, depuis le temps qu'on se connaît, et j'ai beaucoup d'admiration pour vous, je ne peux pas vous refuser ça.

**M. Rousselle :** Merci.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci, Mme la ministre. Je souhaite maintenant la bienvenue aux représentants de l'Association des établissements privés conventionnés. Je vous rappelle que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, puis nous procéderons à la période d'échange avec les membres de la commission. Je vous invite à vous présenter et... Excusez, l'association... Excusez-moi, j'ai sauté une ligne. C'est de la faute du député de Vimont. L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées. Excusez-moi, je prends le blâme à 100 %.

#### **Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)**

**Mme Gagnon (Judith) :** Je vous excuse, monsieur, je vous excuse.

**Le Président (M. Provençal) :** Et on va se replacer, c'est parce qu'il n'est pas dans le bon ordre. Vous avez 10 minutes pour votre exposé, et, par la suite, nous procéderons à la période d'échange. Je vous invite à vous présenter.

**Mme Gagnon (Judith) :** Alors, je me présente, je suis Judith Gagnon, je suis la présidente de l'AQDR national, en compagnie de mon équipe, parce que je peux dire mon équipe, qui est diversifiée. Je vous présente, à ma gauche, Me Maude Lapointe, qui est consultante à l'AQDR Québec, à ma droite, M. Antoine McNicoll, qui est étudiant à la maîtrise en sciences politiques, qui est agent de recherche à l'AQDR, et M. Réjean Goulet, qui travaillait dans le réseau de la santé, qui est membre du C.A. de l'AQDR Québec.

Alors, merci beaucoup de nous avoir invités à participer à cette commission parlementaire, parce que, vous savez, la défense des droits des personnes âgées, ça nous tient à coeur. On est une association de défense collective des droits et, depuis plus de 40 ans, on milite pour la défense des droits. On vient souvent en commission parlementaire parce qu'on a des idées, on considère que c'est important de les avancer. On était là, à la commission parlementaire de la santé et des services sociaux portant sur les conditions de vie des adultes hébergés, en 2014, et en 2017 sur un autre projet de loi très important, le projet de loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés. On a une notion... une vision du vieillissement actif, on considère que, tant qu'on est vivants, il faut donner notre opinion, et on est contents de le faire aussi.

Alors, avant de commencer l'exposé, je veux vous dire qu'on a un cahier de revendications depuis 2017, et, dans notre cahier de revendications, notre plateforme de revendications, les droits en santé sont un élément très important, ainsi que l'abus et la maltraitance des aînés.

Alors, je commence. On salue la ministre responsable des Aînés, Mme Blais, de vouloir renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. On considère très important qu'il y ait une meilleure application du système de plainte dans le réseau privé. On considère que c'est important aussi qu'il y ait une uniformité du processus pour qu'on puisse en tirer des leçons.

Alors, notre mémoire, on l'a fait en se posant une question, puis on a regardé un petit peu, il a fallu fouiller un petit peu, on a essayé de voir quand est-ce qu'a commencé la notion de régime d'examen des plaintes. On s'est aperçu que c'est en 1988 qu'on a pensé... qu'on a eu un souci d'avoir un régime d'examen des plaintes, ce n'est pas d'hier. Et on a considéré que l'idée datait peut-être de 1988 mais qu'on avait déjà un souci de faire entendre la voix des usagers et aussi d'avoir un souci de la qualité des services.

Les dernières modifications, il y en a eu quelques-unes, et je voudrais vous en faire part. En 2005, le projet de loi n° 83, qui est venu donner une notion d'indépendance au commissaire aux plaintes, c'est très important. En 2015, le projet de loi n° 10, qui modifie l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé, est venu impacter, évidemment, le régime des plaintes, parce qu'il y a eu les CIUSSS, les CISSS, vous vous rappelez de la réorganisation, ça a eu un impact sur les services. En 2017, on est venus aussi, avec la nouvelle loi, donner une autre tâche au commissaire aux plaintes, une tâche excessivement importante au niveau de l'abus et de la maltraitance. Alors, c'est différentes choses qui se sont passées au niveau du régime des plaintes et c'est quand même important de noter que ce régime-là a fait l'objet de différentes réformes.

• (15 h 50) •

Alors, les impacts, on a regardé le projet de loi n° 52, et je vais vous sortir les quelques impacts qu'on a trouvés les plus intéressants à nommer : une gestion des plaintes du réseau mieux intégrée et plus parlante, couvrant l'ensemble des établissements du réseau, tant privé que public. On pensait aussi, avec ce nouveau projet de loi, qu'on pourrait intégrer les choses et avoir une vision plus globale, éventuellement sortir les meilleures pratiques. Ça, c'est drôlement intéressant. Et on pense aussi qu'il faut qu'il y ait... qu'on pense à un processus de changement, la mise en place d'un processus de changement, parce qu'on va quand même impacter le réseau privé, qui n'est pas impacté par le réseau public. Puis il y a un besoin de sensibilisation des acteurs du réseau pour assurer la cohérence à tous les niveaux.

La première recommandation qu'on fait, c'est l'évaluation du système de plainte actuel. Est-ce que ça a déjà été évalué? Avons-nous une vision globale de notre système de plainte actuel — parce qu'il y a eu quelques réformes — est-ce

que ça a bien été évalué? La fonction de commissaire, est-ce que... C'est important, parce qu'on rajoute toujours des choses au niveau du commissaire, des tâches nouvelles. Est-ce qu'on comprend vraiment l'ampleur de tous les volets à traiter? Parce que ce n'est plus simple, ce n'est plus une tâche simple, ça apparaît une tâche beaucoup plus complexe, c'est difficile, elle est lourde aussi, puis c'est une responsabilité.

On a pensé aussi à parler de la restructuration du réseau de la santé en 2015. J'ai avec moi M. Goulet, qui pourrait vous en parler, parce qu'il était dans le réseau, ça a centralisé les tâches du commissaire aux plaintes, ça a impacté les tâches du commissaire aux plaintes, le système de dispensation des services a changé, puis vous rappeler aussi que les CHSLD publics sont différents des CHSLD privés non conventionnés. Parce que ces CHSLD là, même si la mission est semblable, ce n'est pas... c'est différent, ils ont un contexte, un milieu différent, ils n'ont pas de financement public. Et ça vient changer les choses, l'ordre des choses.

Le rôle du commissaire aux plaintes, c'est tout un défi, pour les commissaires aux plaintes, de prendre différentes tâches. Vous l'avez vu, on parle d'abus, maltraitance, on parle... Il y a eu un changement organisationnel. Là, on vient leur faire prendre le secteur public, alors... le secteur privé, ils doivent s'adapter, hein, c'est la mouvance, et il faut penser à ça. Alors, nos questions, c'est difficile, pour eux, de faire toutes ces tâches-là. Est-ce qu'ils... Comment on va les accompagner aussi là-dedans? Parce que c'est facile de leur donner différentes tâches, mais comment on va les accompagner? Puis comment on va faire? Puis on se posait la question dans une recommandation : Est-ce qu'il y a une évaluation des tâches des commissaires qui a été faite? Est-ce qu'on a bien vu l'ampleur de leurs tâches? Parce qu'on leur en donne une autre.

Aussi, ce qui est important, c'est que, dans les établissements privés, il faut bien qu'ils comprennent cette nouvelle réalité. Alors, on ne peut pas les amener tout de suite là-dedans, il faut qu'il y ait une intégration, parce que c'est important, l'intégration aux choses, la mise en place des choses, c'est aussi important que de dire : On a telle ou telle chose de plus. Est-ce qu'on va spécialiser les commissaires aux plaintes? Est-ce qu'il y en a qui vont faire davantage l'abus, maltraitance? Est-ce qu'il y en a d'autres qui vont toucher les secteurs privés uniquement? Est-ce qu'ils vont avoir toutes les tâches? Comment on va organiser les tâches? Comment on va les accompagner aussi? Parce que c'est important, l'accompagnement des personnes, c'est très important. Et c'est des lourdes tâches avec une grande responsabilité. Alors, on leur ajoute des choses, mais il faut être capable de bien les accompagner pour qu'ils soient capables de réaliser leurs tâches.

Je vous dis, je me reporte à 1988 puis je regarde, un petit peu, est-ce qu'on est encore d'accord avec ça. Pourquoi on a fait le régime d'examen des plaintes? C'est pour être capable d'évaluer la qualité des services rendus aux usagers, être capable d'améliorer les services en fonction des problèmes identifiés et aussi de permettre aux usagers de faire entendre leur voix.

Il y a des réformes qui s'en viennent prochainement, politiques d'hébergement. Il y a peut-être d'autres instances, d'autres organismes qui vont se créer, d'autres structures. Alors, qu'est-ce qu'on va faire avec ça? Est-ce qu'on va rejouer sur le système de plainte? Est-ce que ça va être combiné? On se questionne là-dessus parce que, là, qu'est-ce qu'il va se passer? Parce que c'est important de le savoir, parce que ce sont des personnes importantes dans le système, c'est eux autres qui sonnent l'alarme.

Alors, on considère que ça serait important, éventuellement, de faire une évaluation globale du système de plainte, du régime de plaintes, parce qu'on leur ajoute... c'est comme si on a une structure puis on leur ajoute des étages. Bien, il faut essayer de voir : Est-ce que ça va bien? Est-ce que c'est équilibré? Est-ce que tout est correct? Est-ce que tout est conforme? Est-ce qu'il faut réajuster des choses? Alors, on se questionne vraiment sur la finalité de ça, mais on est parfaitement en accord de rendre le système de plainte du réseau privé conforme pour avoir un meilleur état de la situation.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci beaucoup, Mme Gagnon, pour votre exposé. Nous allons maintenant initier la période d'échange avec Mme la ministre.

**Mme Blais (Prévost) :** Oui. Mme Gagnon, Me Lapointe, M. Goulet, M. McNicoll, merci d'être là. Mme Gagnon, on se connaît depuis un bon bout de temps, puis je pense que je vais vous rassurer aujourd'hui.

Vous savez, ce projet de loi n° 52, premièrement, que ce soient des établissements privés, il y en a 91, privés ou privés conventionnés, ils doivent avoir un commissaire aux plaintes, ils doivent avoir un comité de vigilance, sauf que le commissaire aux plaintes est embauché par le propriétaire de l'établissement. L'idée derrière le projet de loi n° 52, c'est qu'il y ait beaucoup plus d'indépendance, d'impartialité par rapport au commissaire aux plaintes. Le gouvernement du Québec, même dans les CHSLD privés, achète des lits, donc ce n'est pas totalement indépendant. Ils sont indépendants, mais le gouvernement a aussi un pied à l'intérieur de la porte et le gouvernement est responsable des personnes vulnérables placées dans les établissements privés. C'est l'une des raisons pour lesquelles on veut qu'il y ait cette forme d'indépendance là.

Maintenant, on ajoute 1,2 million de dollars, justement, parce que nous allons embaucher des commissaires aux plaintes et à la qualité des services supplémentaires ou des commissaires aux plaintes et à la qualité adjoints. C'est ce que nous allons faire pour faire en sorte qu'il n'y ait pas encore de tâche supplémentaire. Parce que vous le savez, vous avez parlé de maltraitance, Mme Gagnon, c'est sûr qu'ils ont eu des tâches supplémentaires quand on a voté la loi concernant la lutte à la maltraitance envers les personnes âgées et les personnes vulnérables, et ce n'est pas le but de l'exercice. Vous avez raison, c'est de plus en plus complexe. Mais nous avons eu, tout à l'heure, le Regroupement des commissaires aux plaintes, et ça m'a beaucoup rassurée parce qu'ils se sentent bien ancrés, ils aiment aussi l'idée d'un commissaire-conseil pour les accompagner au niveau de la communication, de l'information, au niveau aussi de l'harmonisation des pratiques. Ce que le regroupement fait actuellement, bien, c'est une tâche supplémentaire. Donc, on vient enlever une tâche, finalement, au regroupement pour faire en sorte que ce soit le commissaire-conseil, qui va jouer un rôle très important et qui va pouvoir garder l'indépendance aussi des commissaires aux plaintes. Et c'est par souci de la personne qu'on appelle

les usagers, c'est par souci aussi de faire en sorte de combattre le plus possible la maltraitance envers les personnes vulnérables qu'on dépose ce projet de loi là.

J'espère que je vous ai rassurée un peu. Je considère que votre projet... votre mémoire est extrêmement important. Vous représentez l'association des retraitées et préretraités. Maintenant que je vous ai dit ça, est-ce que ça vous rassure un peu par rapport au projet de loi n° 52?

**Mme Gagnon (Judith) :** Bien, on n'avait pas tant de doutes que ça parce qu'on pensait bien qu'il y avait une idée en arrière de ça. Et puis...

**Mme Blais (Prévost) :** ...que j'ai une idée en arrière de ça.

**Mme Gagnon (Judith) :** Oui, toujours. Et, oui, on considère que l'indépendance va être de mieux en mieux, c'est sûr. Mais notre crainte, c'est l'alourdissement des tâches des commissaires aux plaintes. C'est qu'ils ont quand même pas mal de volets maintenant, pas mal de chapeaux. Puis ça, on se disait : Ça devient des tâches plus complexes.

**Mme Blais (Prévost) :** Mais ce ne sera pas des tâches supplémentaires puisque nous allons embaucher du personnel pour faire en sorte... Parce qu'il y a du personnel, actuellement, là, embauché, des commissaires embauchés par le privé et le privé conventionné.

**Mme Gagnon (Judith) :** Oui, on le sait.

• (16 heures) •

**Mme Blais (Prévost) :** Donc, le privé et le privé conventionné n'auront plus à déboursier les sommes pour embaucher un commissaire aux plaintes, c'est le gouvernement qui va le faire, hein? Alors, on ne voulait pas, finalement, tout mettre sur leurs épaules, nous allons absorber cette partie-là, comme nous allons absorber aussi... nous allons améliorer le dossier informationnel pour faire en sorte de pouvoir déposer toutes les plaintes dans un dossier informatique qui va faire en sorte que ça va aider aussi au travail, à la collégialité si toutes les plaintes sont regroupées. Et aussi on va ajouter, je dirais, une obligation, lorsque le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est embauché, de déclarer s'il y a un lien de parenté, entre autres, avec le président-directeur général du CISSS ou du CIUSSS, s'il y a une filiation, on l'a dit, familiale, aussi, des liens financiers. On veut encore plus d'indépendance par rapport aux commissaires aux plaintes puis on ne voudrait surtout pas alourdir leurs responsabilités. Au contraire, s'il faut travailler encore plus pour alléger ces responsabilités-là, on va le faire, parce qu'il y en a qui ont mentionné, parfois, 45 jours, ça dépasse 45 jours parce qu'on a beaucoup... on a plus de plaintes qu'auparavant.

**Mme Gagnon (Judith) :** On l'a vu, on a étudié ça. Je voudrais passer la parole à Antoine McNicoll, parce qu'on a fait de la recherche, si c'est possible. On a regardé un peu les plaintes dans les différentes instances et puis je pense qu'on a dressé un portrait qui est quand même correct. Antoine?

**M. McNicoll (Antoine) :** Oui. Donc, j'aimerais dire, en fait, que dans plusieurs des CIUSSS, plusieurs des CISSS, aussi, des CSSS, bien, c'est assez important de voir qu'il y a beaucoup de variance dans les chiffres aussi, dans les situations aussi, et que le projet de loi n° 52 ne va pas affecter de manière similaire toutes les régions socioadministratives du Québec. Quand on regarde, par exemple, la distribution de ces 42 sites que j'ai pu regarder, environ, de ces 42 CHSLD, ça va être surtout dans la région de Montréal, aussi, qui va être très, très alourdie et qu'on peut voir que, des fois, dans des chiffres qui sont absolument... des traitements qui sont assez absurdes. Par exemple, si on regarde le CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, avec 1 997 dossiers, 280 plaintes, on est à 12,74 % des plaintes traitées en bas de 45 jours. Donc, ici, on va encore alourdir, j'imagine... encore une fois, c'est le fardeau des commissaires qui travaillent dans plusieurs des CIUSSS dans la région de Montréal.

**Mme Gagnon (Judith) :** Parce que c'est différent, on a des chiffres différents d'après les régions, c'est ça qu'il nous sort, Antoine. C'est qu'on a remarqué que les délais de traitement sont différents d'une région à l'autre puis on a remarqué aussi que les CHSLD privés, on en retrouve davantage dans la région de Montréal que dans d'autres régions. Alors, c'est ça, c'est la distribution. Puis lui, il nous a fait une étude complète pour voir les délais de traitement puis tout ça, alors c'est ça qu'il vous signale.

**Le Président (M. Provençal) :** Mme la ministre.

**Mme Blais (Prévost) :** On avait remarqué aussi que, dans certains établissements privés, il n'y avait pas de plainte. Alors, on s'est dit, si c'est une des raisons pour laquelle maintenant il y aura une obligation de déposer les plaintes dans un dossier informationnel, probablement que les plaintes vont augmenter. Mais je crois que c'est la meilleure façon d'être en mesure de pouvoir agir aussi, non pas aller se mettre le nez dans les plaintes d'un point de vue confidentiel mais d'être en mesure d'agir sur l'ensemble. Et si on voit qu'une région est plus impactée, bien, on va pouvoir dire : Bien là, il faut vraiment mettre l'épaule à la roue pour régler certaines situations. Mais ne vous en faites pas, on ne va pas alourdir la responsabilité des commissaires aux plaintes, ce n'est pas du tout, du tout l'idée derrière le législateur concernant le projet de loi n° 52.

**Mme Gagnon (Judith) :** Mais moi, je vous écoute, Mme Blais, puis c'est parfaitement correct, et même très intéressant de voir que le système de traitement puis les bases de données vont être similaires, qu'on va pouvoir avoir... qu'on va pouvoir retrouver des données qui vont être parlantes. Ça, c'est extrêmement important, parce que c'est comme ça qu'on va vérifier la qualité des services puis qu'on va vérifier continuellement toute cette affaire-là. Ça, nous, on est parfaitement en accord avec ça.

Ce qu'on a examiné aussi, ce qu'on a fouillé, j'ai demandé à M. McNicoll de regarder dans les CHSLD privés le nombre de plaintes qu'ils avaient. Et effectivement, Mme Blais, dans certains CHSLD privés, ils nous écrivaient qu'ils n'en avaient pas. Alors, c'est sûr que, là, à ce moment-là, on va harmoniser les choses et puis probablement qu'on va sortir des données émanant de tous ces milieux-là, là-dessus, on est satisfaits.

**Le Président (M. Provençal) :** Mme la députée de Soulanges.

**Mme Picard :** Merci, M. le Président. Bonjour.

**Mme Gagnon (Judith) :** Bonjour.

**Mme Picard :** J'avais une question à propos... parce qu'on a beaucoup entendu parler des gens qui ont peur de faire des plaintes, peur des représailles surtout, je me posais la question, votre point de vue à vous, pour faire plutôt la promotion... bien, pas la promotion, mais pour que les gens, en fait, soient plus dirigés à faire des plaintes, pour ne pas qu'ils aient peur : Quel est votre point de vue? Comment vous voyez l'intégration, aussi, de la loi par la suite?

**Mme Gagnon (Judith) :** Bien, écoutez, c'est sûr, on a affaire à des gens vulnérables. Puis quand tu es dans une situation de vulnérabilité, tu as peur, tu as des craintes, puis on est dans un gros système, le système de la santé. Ça fait que, pour enlever cette peur-là, ou la combattre, ou la diminuer, bien, il faut qu'on parle aux gens que c'est important, qu'on compte sur eux, qu'on va bien les traiter, qu'il n'y aura pas de répercussion puis qu'on en parle souvent puis qu'on amène un changement de climat, un changement de perception. Et puis qu'ils voient qu'il y en a d'autres qui ont fait des plaintes ou qui ont signalé des choses puis ils ne sont pas... c'est correct aussi. Il faut qu'il y ait un changement dans les façons de faire, qu'on le dise, qu'on parle de l'importance de parler pour améliorer les services puis qu'on soit... tu sais, qu'on rende ça plus facilitant puis que ça ne devienne pas une montagne, de faire une plainte. Parce que, souvenons-nous, quand on arrive dans un état de vulnérabilité on n'ose pas, mais, si on voit que c'est moins dangereux, puis qu'on est bien accueilli, puis qu'il y a de la bienveillance autour de nous, puis qu'on est capables de faire ça, ça va améliorer. Mais c'est lent, hein, on ne changera pas ça, là, comme ça. Ça va venir avec un changement dans les façons de faire puis un changement de la personne.

**Mme Picard :** Selon vous, comment les personnes vulnérables, là, les personnes qui ne peuvent pas parler ou les personnes qui ne peuvent pas s'exprimer ou qui ont une démence et qui n'ont pas d'aidant naturel à leur chevet, comment vous pensez qu'on pourrait aller les rejoindre, eux, pour les aider?

**Mme Gagnon (Judith) :** C'est difficile, madame. Ça, vous touchez le point le plus important qui m'inquiète aussi, parce que ces gens-là, ils ne peuvent pas... ils ne sont plus là, hein? On n'est plus là, dans notre vie. On a un parcours, il faudrait... Bien, il y a un signalement aussi, le signalement pour l'abus et la maltraitance, heureusement, on a le signalement obligatoire dans les CHSLD, puis tout ça, pour eux, quand les gens s'aperçoivent qu'ils ont quelque chose. Mais, autrement que ça, là, c'est difficile, c'est vraiment difficile, à moins que le personnel voie ça ou les gens... Parce qu'ils sont tout seuls, il y en a qui sont tout seuls, en plus, pour vivre ça. Il va falloir qu'on développe une culture. Il y a le signalement obligatoire, puis, s'il y a des petits gestes qui sont faits qui ne sont pas corrects envers la personne, qui sont peut-être... manques de respect, bien, que le personnel sonne l'alarme aussi, dise : Regarde donc, il y a quelque chose, tu sais. Mais c'est difficile, on arrive... c'est ténu. Ce n'est pas facile là-dedans.

**Mme Picard :** Je voulais juste, en terminant, mentionner, à propos de votre discussion tantôt sur les commissaires, vous craigniez qu'il y ait trop de tâches supplémentaires. Mais moi, je pense qu'avec la création du commissaire-conseil on va pouvoir venir dégager des commissaires aussi, donc je crois que ça va apaiser aussi la lourdeur de leur tâche. Merci.

**Mme Gagnon (Judith) :** Bien, écoutez, madame, vous êtes... c'est correct que vous nous répondiez, mais on avait vu la fonction du commissaire-conseil puis on avait vu l'importance de ça pour dégager les meilleures pratiques puis avoir une vision intégrée d'ensemble. Ça, nous, on est... on l'a mis aussi dans notre mémoire, qu'on était très satisfaits de ça, parce que ça propulsait l'information puis tu étais capable de t'en servir à tous les niveaux.

**Le Président (M. Provençal) :** M. le député de Dubuc.

**M. Tremblay :** Oui. Bien, dans le fond, c'était une intervention, M. le Président, en lien avec ce que ma collègue de Soulanges vient d'émettre. La ministre pourra me corriger si je me trompe, est-ce que cette réflexion-là ou la solution ne pourrait pas être soumise au mandat de travail de la nouvelle commissaire, Mme Castonguay? Est-ce que...

**Une voix :** La Commissaire à la santé et au bien-être?

**M. Tremblay :** Oui, exact, dont on a reconduit le mandat. Est-ce que ça pourrait être une réflexion qui est portée à son attention pour trouver des solutions par rapport à ces ratés-là?

**Mme Gagnon (Judith) :** Aux aînés qui sont très vulnérables?

**M. Tremblay :** Oui, oui, exact.

**Mme Gagnon (Judith) :** Bien oui, monsieur, ça pourrait, parce que c'est très important de voir qu'est-ce qu'on peut faire pour ces personnes-là même s'ils n'ont pas de voix. Il faut être leur voix, oui, monsieur. Je considère que ça peut être drôlement important et intéressant.

**M. Tremblay :** Merci.

**Le Président (M. Provençal) :** Questions supplémentaires?

• (16 h 10) •

**Mme Blais (Prévost) :** Oui, bien, j'ai compris... est-ce qu'on parlait du commissaire-conseil? Parce que le commissaire-conseil sera au ministère de la Santé et des Services sociaux. Tout ce qui est... tout ce qui concerne... Parce que, là, quand on regarde le régime des plaintes, il y a, évidemment, les commissaires aux plaintes et à la qualité des services, les médecins examinateurs et, en deuxième recours, le Protecteur du citoyen. Alors, le Protecteur du citoyen joue le rôle, en fait, de tout ce qui est protection aussi des usagers, protection des aînés, alors il est en lien aussi avec tous les cas concernant les abus et la maltraitance. Le Commissaire à la santé et au bien-être, là, que nous avons, là, lui, c'est beaucoup plus à un niveau conseil, ce qu'il fait, puis à certaines évaluations. C'est un peu... moi, en tout cas, je vois son rôle un peu différent.

**Mme Gagnon (Judith) :** Bien, je remercie votre souci de... Peu importe la structure, hein, on n'ira pas se compliquer la vie, mais c'est important de se soucier des gens sans voix les plus vulnérables. Nous, à l'AQDR, on ne représente pas des retraités d'un secteur, non, on représente l'ensemble des aînés puis on a toujours voulu faire valoir la voix des aînés qui n'ont pas de voix, qui ne peuvent pas parler. Alors, c'est un souci qui est important.

**Le Président (M. Provençal) :** Une minute, Mme la ministre.

**Mme Blais (Prévost) :** Non, posez une question, M. le Président.

**Le Président (M. Provençal) :** Bien, moi, je trouve très intéressant d'avoir des groupes qui nous visitent comme ça puis d'avoir des points de vue qui sont un petit peu différents. Mais on a un point de convergence, on veut protéger la personne qui a besoin de soins, on veut s'assurer d'une qualité de soins, mais on veut surtout donner la parole à ces gens-là, s'il y a des choses qui ne vont pas dans la trajectoire de soins qu'ils reçoivent dans leur vie ou dans un événement qui les frappe.

Alors, de pouvoir voir des mémoires qui sont déposés et de voir tous les éléments qui viennent, d'une certaine façon, je dirais, appuyer la vision de Mme la ministre à l'intérieur de son projet de loi, moi, je trouve ça vraiment gratifiant, de voir que les gens appuient certaines choses. Puis ce qui est encore plus intéressant, c'est la bonification des idées que chaque groupe qui présente un mémoire nous amène de façon à pouvoir faire évoluer le projet de loi lorsqu'on aura à le défendre article par article.

Ceci étant dit, moi, j'ai dépassé mon temps. Alors, je tiens à vous... je remercie Mme la ministre. Et je vais maintenant céder la parole à la députée de Fabre. Merci. Merci, Mme la ministre.

**Mme Sauvé :** Merci, M. le Président. Alors, je veux saluer les gens, évidemment, alors je veux saluer, donc, M. Goulet, Mme McNicoll, Mme Gagnon et Mme Lapointe. Merci pour votre présentation, pour votre réflexion et pour votre mémoire. Et je peux vous dire... Pardon?

**Une voix : ...**

**Mme Sauvé :** Ah! M. McNicoll, excusez-moi, j'ai un oubli. Les journées sont longues parfois, alors vous m'excuserez, je suis désolée. Alors, oui, merci pour votre mémoire.

Et, vous savez, il y avait... j'avais hâte de vous entendre parce qu'il y a des questions qui brûlent mes lèvres. J'avais hâte de vous les poser, parce qu'évidemment, il y a les AQDR à travers le Québec et toutes les régions, vous êtes en lien directement avec les aînés que vous entendez via les AQDR à travers le Québec. Alors, la première question que je vais vous poser, c'est : Les aînés, est-ce qu'ils vous ont nommé vraiment, véritablement, cette préoccupation-là, de réviser le processus de plainte? Est-ce que c'est un besoin qui a été exprimé par les aînés?

**Mme Gagnon (Judith) :** Bien, dans certaines régions, oui. Parce que, vous souvenez-vous, dans les médias, on a vu beaucoup de choses sortir des CHSLD privés, surtout dans la région de Laval, à un moment donné, si ma mémoire est bonne, et puis on voyait des difficultés rencontrées par ces CHSLD là. Et le régime des plaintes, à un moment donné, on est venus à en parler et ça nous a été... ça a monté à nous. Notre AQDR, nos AQDR qui sont dans cette région-là nous en ont parlé. Et c'est sûr que le citoyen ordinaire aîné ne parlera pas des grandes réformes, il ne viendra pas nous voir là-dessus mais, quand ils regardent les médias ou quand ils vivent une situation, ils nous en font part.

**Mme Sauvé :** Je ne suis pas surprise de votre réponse, parce que je suis députée à Laval, alors donc je connais bien la réalité que vous nommez, mais vous faites bien de le renommer, merci.

Est-ce qu'avec ce projet de loi n° 52 vous pensez, parce qu'on en a parlé beaucoup depuis hier et il y a un comportement qui est l'éléphant, un peu, dans la pièce, c'est vraiment la préoccupation... la peur des représailles, les familles, les aînés qui ont peur de dénoncer. Bien qu'encore une fois je salue l'initiative de la ministre et du projet de loi, mais il y a cet élément-là qui demeure, est-ce que le projet de loi n° 52 va faire beaucoup pour amoindrir la peur des représailles?

**Mme Gagnon (Judith) :** Je vous ai dit tantôt que ce n'est pas juste le projet de loi qui va faire ça, c'est un changement de culture, c'est un changement de façons de faire. Il faut que ça s'imprègne partout, qu'on a... Puis il faut que le monde entende aussi qu'on veut prendre soin des gens plus vulnérables. Ce n'est pas juste un projet de loi, c'est un changement de société, c'est un changement de façon de penser puis il faut qu'on l'imprime. On aura beau avoir les plus belles lois, les meilleures affaires, si on n'a pas un changement dans la façon de penser aux aînés, aux gens plus vulnérables qui font partie de la société, il n'y aura pas de changement.

Le projet de loi est important pour le système, bien, pour la peur de représailles, tout ça, oui, mais ce n'est pas juste ça, il faut changer la façon de penser, il faut que... Les travailleurs et travailleuses, ils font vraiment leur possible, là. Moi, je le sais, les travailleurs de la santé, là, ils sont extraordinaires, mais il faut qu'ils véhiculent encore ça. Il faut que les familles le véhiculent. Il faut que, dans les endroits, on véhicule... C'est un changement, hein, puis les changements, les grands changements dans les façons de faire, ça prend du temps, c'est culturel. Puis la peur, là, moi, je me mettais à la place de... je viens totalement vulnérable. Je me retrouve dans un lit, puis là, on me tasse, puis on me pique ou je ne sais pas trop quoi, puis là j'ai de la misère, comment je vais parler? Là, je me demande s'il n'y en a pas un qui va me rentrer une autre épine l'autre côté. Bien, je veux dire, tu sais, c'est tout... c'est difficile, ce n'est pas un projet de loi qui va changer cette façon de faire là, c'est un changement dans les pensées sociales, dans les administrations, dans tout ça. C'est global.

Et nous, l'AQDR, on le souhaite, ce changement-là, parce qu'il n'a pas... la société la plus forte est la société qui prend soin des gens vulnérables. Parce que tu ne peux pas leur peser dessus, il faut que tu les protèges puis il faut que tu fasses un consensus pour ça.

**Mme Sauvé :** Merci de votre plaidoyer parce que vous avez tout à fait raison. En même temps, en entrée de jeu tantôt vous avez dit que vous étiez pleins d'idées, et je le crois, je le sais que vous êtes pleins d'idées, alors comment on y arrive? Comment on arrive à ce changement de culture, de société? Si le projet de loi ne le permet pas de façon entière, comment on y arrive? Comment on fait ça?

**Mme Gagnon (Judith) :** Bien, moi, j'en ai, des idées, je vais vous en dire.

**Mme Sauvé :** On veut vous entendre.

**Mme Gagnon (Judith) :** J'en ai, des idées. Parce que vous dites qu'on n'est pas un groupe comme les autres, c'est sûr qu'on n'est pas un groupe comme les autres. J'en ai, des idées. On avait déjà des campagnes de publicité puis il faudrait en avoir encore, des campagnes de publicité, parce que ça fait leur temps de démontrer l'importance de la solidarité humaine, de démontrer ça, il faudrait que ça revienne, ça. Puis que les gens à la direction des centres, la direction des établissements publics, on leur redit : Toc, toc!, dans la tête, que c'est important, puis qu'il y ait un peu une mobilisation sociale là-dessus. Parce que, vous savez, on a eu une grande mobilisation sociale sur l'environnement. Moi, j'avais envie de lever ma main puis dire : L'environnement, c'est aussi le droit des gens vulnérables, c'est aussi l'importance qu'on attache aux gens vulnérables, parce que ce n'est pas des sacs verts, c'est des humains.

Ça fait qu'il y a tout... il y aurait... nous, on est prêts à participer à vous donner des idées, on serait prêts à ça, nos sections aussi, elles sont vraiment... elles sont correctes, nos sections, puis elles pensent à des choses, mais c'est global, les solutions.

**Mme Sauvé :** J'ai le goût d'entendre d'autres idées parce que vous êtes trop captivée puis c'est trop intéressant. Vous avez nommé une campagne, est-ce qu'il y a d'autres idées qui pourraient contribuer?

**Mme Gagnon (Judith) :** Formation des gestionnaires dans le réseau de la santé. Moi... nous, on est d'accord, formation, formation, formation, on ne lâche pas la formation. Il faut que ça rentre puis il faut que les gens comprennent, formation, puis la formation continue de tout le monde parce que c'est comme ça que ça passe. Puis dans les familles aussi, il faut aussi former. Je suis un peu préventive, là, mais coudonc. Vous voyez, je suis accompagnée de jeunes, je suis pas mal bonne.

À l'école, à l'école, dès l'école, dès le premier âge, il faudrait parler d'âgisme, parler de l'importance d'avoir une solidarité. Il faut commencer au début de la vie des gens pour, tu sais, comme insuffler un nouveau parcours, c'est important, ça. Tu sais, j'ai l'air peut-être de prêcher, là, mais c'est important même auprès des jeunes. Moi, mes petits-enfants, là, je leur dis toujours : Ouvre la porte à cette personne-là, elle est fatiguée, fais attention puis aide-les, je leur répète ça, je leur susurre ça. Puis là, je les vois puis ils sont en train d'ouvrir la porte. C'est culturel, tu sais, il faut bâtir notre société, puis ça, c'est très important.

• (16 h 20) •

**Mme Sauvé :** Est-ce qu'il me reste un peu de temps? Oui?



**Le Président (M. Provençal) :** ...minutes 30 s, madame.

**Mme Sauvé :** Extraordinaire. Merci, M. le Président. Écoutez, c'est un plaisir de vous entendre. Je veux revenir un peu à votre recommandation 1 dans votre mémoire. Dans le fond, si j'ai bien compris votre propos, puis vous me corrigerez, dans le fond, vous auriez vraiment souhaité qu'avant qu'il y ait ce modèle-là déployé dans le projet de loi n° 52, d'y aller vers les commissaires aux plaintes du réseau public. Vous dites : Il aurait fallu, peut-être, évaluer ce modèle-là, hein? Dans le fond, est-ce que c'est ce que vous êtes en train de dire? Parce que vous mettez l'accent, vraiment, sur le fait qu'il y a une étape peut-être qui a manqué, qui est l'étape de l'évaluation.

**Mme Gagnon (Judith) :** Ça peut se faire après aussi, mais ça serait important qu'éventuellement... Je vous ai expliqué mon modèle, on a la structure puis ça monte, les étages.

**Mme Sauvé :** Oui, oui, oui.

**Mme Gagnon (Judith) :** Pour que ça tienne bien, à un moment donné, il faut bien tout l'évaluer. Parce que je l'ai cité, toutes les réformes qu'il y a eu. Et nous, on considère que l'évaluation des choses, c'est important, prendre les morceaux puis regarder est-ce qu'ils s'imbriquent bien, est-ce qu'il y a lieu d'en changer un. Puis surtout que tout est en mouvance, alors ça va être encore le temps d'en faire une, évaluation du système, parce qu'il y a des changements qui vont arriver dans le réseau de la santé puis il faut repenser à tout ça. C'est important de le faire.

**Mme Sauvé :** Si vous dites qu'il n'est pas trop tard puis que ça pourra se faire après, si le projet de loi est accepté, en termes de fenêtre de temps, est-ce qu'on attend un an, est-ce qu'on attend deux ans? Est-ce qu'on est dans une évaluation continue? Comment vous voyez ça?

**Mme Gagnon (Judith) :** Bien, écoutez, moi, je ne suis pas du réseau de la santé, je m'excuse, mais j'ai d'autres qualités. Je ne le sais pas, qu'est-ce qui se fait, finement, mais c'est important que le réseau s'autoévalue constamment, parce que tu ne peux pas changer des choses — il y a eu beaucoup de réformes, de changements — si tu ne mets pas tes affaires solides, ça ne marche pas. Mais là, on fait une autre réforme, on embarque le privé avec le système, là, il en faut une, évaluation. Est-ce que ça s'arrime croche ou bien est-ce qu'il faut changer des choses? Comment on doit se comporter avec les personnes? C'est important, l'évaluation. Moi, je travaillais au gouvernement du Québec puis on me mettait dans la tête tout le temps : L'évaluation, l'évaluation, on ne change pas rien, on évalue tout le temps, alors je vous répète ce que j'ai appris et qu'est-ce que je constate qui peut être gagnant pour l'ensemble d'un réseau.

**Mme Sauvé :** Autre question. Tantôt, vous avez parlé que vous allez parfois jusqu'à l'accompagnement, alors vous êtes principalement dans la défense des droits mais vous êtes aussi dans l'accompagnement?

**Mme Gagnon (Judith) :** Oui, oui.

**Mme Sauvé :** On a entendu hier les représentants des CAAP dans toutes les régions du Québec, est-ce que vous avez des liens de partenariat? Parce qu'eux leur mission première, c'est vraiment l'accompagnement et l'assistance, est-ce qu'il y a des liens de partenariat entre eux et vous sur le terrain?

**Mme Gagnon (Judith) :** Oui, je vais vous expliquer.

**Mme Sauvé :** Allez-y.

**Mme Gagnon (Judith) :** On a nos sections de l'AQDR, on a l'AQDR nationale, qui est le regroupement, puis on a des sections partout à travers le Québec. Il y a des aînés qui nous contactent dans nos sections. Je vais vous donner l'exemple que je connais le plus, c'est l'AQDR Québec. On a des étudiants en droit, on a des étudiants en sciences politiques, on a des gens qui travaillent. Il y a des aînés, beaucoup d'aînés, qui nous appellent, qui nous parlent de leurs problèmes, difficultés de toute espèce. Quand les difficultés ont lieu... ont un lien avec la santé et les services sociaux, une incompréhension, quelque chose dans l'accompagnement ou quelque chose de ce genre, on réfère au CAAP. On a un CAAP de la Capitale-Nationale et c'est la même chose pour les sections de l'AQDR. Souvent, même, on fait des rencontres conjointes, on s'unit ensemble pour vérifier l'état de la situation. On est en train de voir, dans la région de la Capitale-Nationale, on est en train de dresser un profil de ce qui se passe, au niveau des aînés, différemment de toutes les fenêtres. Oui, on en a, un partenariat, et c'est important, parce que notre existence ne serait pas bonne, on est trop petits. Puis les groupes, pour se renforcer, on est obligés de travailler en partenariat puis se passer les idées puis les défendre aussi.

**Mme Sauvé :** Est-ce que j'ai encore un peu de temps?

**Le Président (M. Provençal) :** Trois minutes.

**Mme Sauvé :** Parfait, merci. Je vérifie toujours parce que j'ai beaucoup de questions. On a parlé beaucoup par rapport à la démarche de la plainte, du délai, on a parlé, aussi, l'inquiétude, la préoccupation par rapport à l'alourdissement

possible. Moi, je voulais voir un peu avec vous le résultat de la démarche. Est-ce que les démarches de plainte, quand vous parlez... quand vous avez les liens avec des aînés, est-ce que le résultat, selon eux, est probant? Est-ce qu'ils ont trouvé satisfaction? Est-ce que la conséquence de la démarche de plainte fait en sorte qu'effectivement parfois il y a des représailles? Est-ce qu'il y a des correctifs? C'est quoi, le feedback, excusez le mot, l'anglicisme, mais quel est le feedback que vous recevez sur la dernière étape du processus de plainte quand il y a une solution qui est abordée? Est-ce que les aînés sont satisfaits?

**Mme Gagnon (Judith) :** O.K., je ne peux pas vous parler de tout parce que je ne connais pas tout, je vais vous parler de quelques cas.

**Mme Sauvé :** D'accord.

**Mme Gagnon (Judith) :** En général, les gens sont satisfaits puis... mais quelquefois ils sont moins satisfaits, dans le sens qu'il y a des plaignants qui ont annoté certaines affaires qui leur sont arrivées, qui ont été contactés puis, à un moment donné, ils reçoivent une lettre assez anonyme, merci, qui... mettons, ils ont droit à des excuses parce qu'il y a eu un comportement qui était moins bon de la part d'une personne... personnel, si tu veux, du réseau puis il n'y a pas d'excuse dans la lettre. On dit qu'on a tenu compte de ça, qu'on va changer les choses mais il n'y a pas d'excuse. Ça, c'est une question.

Autre question. J'ai mon cas, j'ai moi-même eu un problème dans un centre hospitalier, à un moment donné, et un problème important, puis j'ai fait une plainte au commissaire aux plaintes. Et, à un moment donné, j'étais très malade, et puis le commissaire... on m'appelle, puis on me demande ma version, tout ça, puis je ne pouvais pas, j'étais à moitié morte, puis les délais sont venus. Puis, à un moment donné, ça a été difficile, parce qu'il a fallu que je recontacte à plusieurs reprises le commissaire aux plaintes. J'ai laissé passer un temps, j'étais incapable de répondre, puis ça a été difficile, si tu veux, le dénouement de toute l'affaire. Ça fait que, moi, j'ai trouvé que c'était bureaucraté un petit peu. J'étais très malade à l'époque et puis ça a été difficile pour moi. Ça, c'est mon expérience personnelle.

J'ai vu des cas où les gens étaient satisfaits mais j'en ai vu qui... où, comme je vous ai dit, la satisfaction était moins au rendez-vous. Mais je n'ai pas tous les cas dans ma tête.

**Mme Sauvé :** Non. Merci. Il ne reste plus de temps?

**Le Président (M. Provençal) :** Il ne reste plus de temps.

**Mme Sauvé :** Merci, merci.

**Le Président (M. Provençal) :** Je tiens à vous... je remercie l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées pour leur contribution à nos travaux.

On prend une pause pour permettre au prochain groupe de prendre place. Merci beaucoup.

*(Suspension de la séance à 16 h 29)*

*(Reprise à 16 h 32)*

**Le Président (M. Provençal) :** Nos échanges se poursuivront maintenant avec la représentante de la Fédération québécoise de l'autisme. Je vous rappelle que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, puis nous procéderons à la période d'échange avec les membres de la commission. Je vous invite à vous présenter et à débiter votre exposé.

#### **Fédération québécoise de l'autisme (FQA)**

**Mme Plourde (Lili) :** Bonjour. Merci. Je suis toute seule, comparée à mes prédécesseurs qui étaient quatre, mais je vais essayer d'être aussi éloquente. Lili Plourde. Je suis présidente de la Fédération québécoise de l'autisme, association fondée en 1976 qui regroupe environ 75 organismes, dont 16 associations régionales qui regroupent parents et personnes autistes. Je suis, dans ma vraie vie, directrice générale de l'association de parents et de personnes autistes de la ville de Québec, Autisme Québec.

La mission de la fédération, c'est : promotion, défense de droits, information, sensibilisation. Nous sommes, naturellement, très heureux du projet de loi n° 52, qui vise à renforcer le pouvoir du commissaire. Nous avons cependant quelques inquiétudes au niveau des services privés non conventionnés. Notre compréhension de cette catégorie de services est qu'ils ne font pas partie du réseau de la santé. Si tel est le cas, nous comprenons que les utilisateurs de ces services ou leurs représentants n'auront pas accès au commissaire local aux plaintes. Donc, qu'en est-il, là, des droits de ces usagers?

Pour ce qui est du comité de vigilance et de qualité, la mesure ne précise pas de quelle direction viendra le représentant. Donc, on se demandait quelle serait son expertise.

Pour ce qui est du commissaire-conseil, nous saluons également la création de cette fonction. Puis, à notre avis, si jamais ils ne sont pas déjà prévus, il y a certains éléments qui devraient faire partie, selon nous, des tâches de ce conseiller. C'est s'assurer de la réelle indépendance des commissaires locaux aux plaintes, s'assurer que l'analyse des plaintes soit faite de façon valable pour les deux parties en cause et proposer des cadres de référence reconnus liés à la

sécurité, l'efficacité, le traitement des droits, etc., afin que de bonnes pratiques soient mises en place pour l'ensemble des services dans les régions du Québec.

Pour ce qui est des critères d'indépendance... puis ça, pour nous, c'est important, l'indépendance, parce qu'on veut être sûrs, là, que les commissaires analysent clairement, là, les plaintes des deux parties, mais nous ne voyons pas comment les ajouts prévus vont garantir plus d'indépendance que ce qu'ils ont actuellement. C'est pour ça qu'on a un petit peu de réserve, là, sur les critères d'indépendance.

Puis on s'attendait à une réforme un petit peu plus acérée. On s'attendait à ce que la réforme de la loi soit plus acérée et donne plus de pouvoirs aux commissaires aux plaintes.

Présentement, et la dame de l'AQDR l'a dit tout à l'heure, on éprouve beaucoup de difficultés à convaincre les parents à porter plainte. Et une des raisons principales pour lesquelles les parents ne veulent pas porter plainte... — mais je dis «les parents» parce que, souvent, les plaignants, dans notre situation, ce sont les parents — les parents hésitent beaucoup à porter plainte parce qu'ils ont très peur aux représailles. Ça, ça reste quelque chose qui nous est rapporté souvent. Que les parents puissent seulement faire des signalements, c'est apprécié, mais, ça aussi, ça leur fait peur parce qu'ils ont peur beaucoup aux représailles. Puis ils ont souvent l'impression, de ce qu'ils voient, de ce qu'ils entendent, c'est que signaler une situation ou porter plainte au commissaire aux plaintes ne règle pas nécessairement la situation de la famille. Donc, les deux éléments ensemble font en sorte que les parents ont souvent peur de porter plainte et ne le font pas. Et, quand ils le font, à l'occasion, ce qui arrive, c'est que le commissaire aux plaintes leur donne raison, il leur dit que, oui, leur plainte est fondée, mais que, malheureusement, il n'y a pas les ressources humaines et financières à l'intérieur du réseau pour répondre positivement à leur demande, tout en leur disant qu'ils ont raison.

Nous aurions aussi souhaité que le projet de loi n° 52 soit plus contraignant quant aux délais prescrits pour donner une réponse aux plaignants. De plus en plus, les parents reçoivent une lettre, à l'intérieur du 45 jours, disant que, malheureusement, le commissaire aux plaintes ne pourra pas répondre en dedans du 45 jours. Oui, ça permet au parent d'aller direct au Protecteur du citoyen, ça, là, à partir de ce moment-là, si le commissaire aux plaintes ne répond pas en dedans de 45 jours parce qu'il n'a pas le temps, parce qu'il est débordé, le parent peut aller directement au Protecteur du citoyen, mais c'est une étape de plus pour les parents, il faut faire d'autres démarches, puis ce n'est pas nécessairement clair que les parents peuvent le faire. Donc, on se questionne, considérant que le commissaire local aux plaintes et ses assistants ne répondent pas nécessairement à la demande. Avec les ajouts proposés plus la loi sur la maltraitance, on se demande si, sans ajout d'argent, ils vont suffire à la demande. Mais il y a un autre élément aussi qui inquiète les parents, c'est la confidentialité des plaintes. Ça, ce n'est pas... je ne veux pas non plus qu'on pense que c'est une norme qu'il n'y a pas le respect de la confidentialité, mais il y a eu une situation, à Montréal, au mois de janvier, qu'il y a eu clairement un bris de confidentialité dans une situation de plainte, ce qui fait qu'à ce moment-là, bien, ça ajoute un autre élément pour lequel les parents sont hésitants à porter plainte.

Donc, nos recommandations... Excusez, j'écris tellement mal, j'ai de la misère à me relire. Nos recommandations, c'est s'assurer que les usagers qui sont dans des services privés non conventionnés soient protégés, s'assurer que le représentant du CISSS ou du CIUSSS qui sera sur le comité de vigilance ait l'expertise requise; considérant que la population que nous desservons actuellement doute de l'indépendance des commissaires aux plaintes, s'assurer de procéder à des analyses de situations d'évaluation, s'assurer que le processus d'enquête dépasse l'écoute active des parties impliquées et que les plaignants soient vraiment rencontrés au moment de l'analyse de la plainte, élargir le rôle du commissaire-conseil afin qu'il soit une référence pour les commissaires aux plaintes qui agissent comme soutien, s'assurer d'avoir le personnel nécessaire pour respecter les délais et mettre en oeuvre des campagnes de publicité afin de bien informer la population.

La représentante de l'AQDR parlait tout à l'heure, j'ai bien aimé sa finale, que ça prend un changement de culture. Je suis entièrement... on est entièrement d'accord avec eux là-dessus, que la campagne d'information, oui, pour les personnes qui peuvent porter plainte au commissaire local aux plaintes, mais c'est aussi tout le personnel des établissements qui doit comprendre aussi c'est quoi, le rôle du commissaire aux plaintes, et change aussi ses façons, là, de fonctionner. Voilà.

• (16 h 40) •

**Le Président (M. Provençal) :** Merci beaucoup, madame, pour votre exposé. Mme la ministre, je vous invite maintenant à initier la période d'échange.

**Mme Blais (Prévost) :** J'ai pris beaucoup de notes. Je suis comme la députée de Fabre, j'ai beaucoup de questions à poser. Mme Lili Plourde, ça me fait plaisir que vous soyez là. Vous savez, je suis grand-mère de 11 petits-enfants, et un de mes petits-enfants est autiste. Alors, je vis un peu cette situation de l'intérieur et je trouve que ce petit-enfant qui grandit est extraordinaire. Il m'apprend le sens de la vie, il m'apprend le sens de l'amour, il m'apprend le sens de la joie. Alors, je me considère comme privilégiée.

Maintenant que j'ai parlé de moi, on va parler du projet de loi n° 52. J'aimerais vous rassurer, le projet de loi n° 52 vise, justement, les établissements privés. Et, derrière vous, il y a des gens qui représentent les établissements privés et qui vont venir, à la suite, parler de leurs préoccupations ou de leur accord, de leur appui par rapport au projet de loi n° 52. Donc, ça vise... Il y a 91 établissements privés, et ça vise ces établissements privés là. Alors, vous n'avez pas d'inquiétude à avoir, les commissaires aux plaintes qui seront à l'intérieur des CISSS et des CIUSSS vont évidemment exercer leur champ de compétence à l'intérieur des établissements privés, privés conventionnés et publics.

Deuxième point, le comité de vigilance. Il y aura, au comité de vigilance, le président-directeur général, le commissaire aux plaintes et trois personnes choisies par le conseil d'administration, dont un représentant du comité des usagers. Voilà la composition du comité de vigilance.

Troisièmement, vous dites que la réforme... on aurait pu faire une plus grande réforme. On n'a pas visé à faire l'entièreté de la réforme des plaintes, le but était plus petit, c'était d'y aller immédiatement, parce que ça aurait pris beaucoup plus de temps. On voulait davantage protéger une certaine clientèle, là, de personnes vulnérables, et c'était le but de l'exercice du projet de loi, c'est le but de l'exercice du projet de loi n° 52.

Pour nous, l'impartialité, la confidentialité, l'indépendance des commissaires aux plaintes, c'est fondamental. De plus, j'ai eu le bonheur, en 2009, de déposer le premier plan d'action pour combattre la maltraitance envers les aînés, de travailler sur un projet de loi que j'avais déposé, qui était le 399, qui est devenu le projet de loi adopté, le 115, en 2018, qui touche la maltraitance envers les personnes aînées et les personnes vulnérables. Et je suis très préoccupée par ça et très préoccupée par les représailles. Et, tant et aussi longtemps que je ferai de la politique, je vais me battre pour faire en sorte que les personnes puissent s'exprimer et qu'il n'y ait pas de représailles. Je considère que c'est inacceptable qu'il y ait des représailles quand on exprime des plaintes. C'est inacceptable.

Vous parlez du 45 jours. Oui, on a eu plusieurs personnes qui ont dit que le délai était trop long. Parallèlement à ça, le médecin examinateur du Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services nous expliquait que ça prend au moins 45 jours. Parfois, c'est très complexe, mais je n'aime pas le dépassement de 45 jours. Donc, c'est à moi d'y voir, avec l'ensemble des P.D.G., pour faire en sorte que les traitements soient vraiment faits à l'intérieur de la loi qui stipule 45 jours. Le manque de ressources? On va embaucher d'autres ressources. Nous disposons de 1,2 million de dollars pour embaucher ces personnes-là.

Puis, quand vous parlez de changement de culture, je suis d'accord avec vous. Il faut faire plus de promotion. Il faut que les établissements adoptent un plan d'action le plus rapidement possible. C'est dans la loi n° 115, votée en 2018, pour contrer la maltraitance. Le gouvernement a aussi une responsabilité de faire de la promotion sociétale. Alors, vous pouvez être certaine que nous allons agir dans ce sens-là.

Maintenant, je ne vous pose pas de question parce que je vais laisser mes collègues poser les questions, parce que je vous ai fait, plutôt, un discours sur ce que vous avez dit pour vous rassurer. J'ai écouté ce que vous dites. Je suis très sensible à vos commentaires puis, oui, je les prends en considération.

**Le Président (M. Provençal) :** Mme la députée de Soulanges.

**Mme Picard :** Merci, M. le Président. Bonjour. On sait tous, on sait, nous, les parents d'enfants handicapés, que la plus grande peur qu'on a, souvent, c'est qu'est-ce qui va arriver à notre enfant quand nous, nous ne serons plus là. Et puis le projet de loi n° 52, tel qu'il est rédigé, je me pose la question si, vous, de votre point de vue, on pouvait le bonifier pour adoucir cette crainte-là des parents.

**Mme Plourde (Lili) :** Sûrement. La crainte des parents... tous les parents se demandent toujours qu'est-ce qui va se passer quand ils ne seront plus là et ont besoin, effectivement, de savoir que leur enfant va être protégé une fois qu'ils ne pourront plus s'assurer que leurs droits soient protégés. Ça fait que, oui, plus on ajoute d'éléments qui font en sorte que... puis que les personnes aussi qui sont sous curatelle puissent continuer de... qu'il y ait quelqu'un.

Bien, nous, ce qu'on aime aussi beaucoup, c'est la nouvelle loi sur la maltraitance. Moi, comme directrice générale d'une association régionale, j'ai déjà appelé moi-même le commissaire aux plaintes pour lui dire : Je n'ai aucune autorisation des parents, ils ne me l'ont pas demandé, mais moi, je trouve ça épouvantable, ce qui se passe, donc, oui, je vais porter plainte. Mais il y a beaucoup de gens qui ne vont jamais oser faire ça. Donc, avec la nouvelle loi sur la maltraitance, bien là c'est un devoir maintenant. Autant que tu devais porter plainte, si tu es un enfant en bas de 18 ans, à la DPJ, bien, si tu vois quelque chose pour un adulte, bien, maintenant, tu as le devoir de le faire, puis il y a une loi qui t'encourage à le faire. Donc, pour nous, c'est très important. Ça fait que les deux lois ensemble, je pense, la loi sur la maltraitance et... les deux éléments ensemble peuvent venir sécuriser les parents, mais, comme le parent, lui, hésite à porter plainte, je ne le sais pas s'il va s'imaginer que son représentant légal va porter plainte. Ça, encore là, ces changements de paradigmes, changements de mentalités, je pense que ça fait tout partie d'un ensemble.

**Mme Picard :** Selon vous, comment on pourrait aider les personnes, justement, qui sont peut-être... les autistes non verbaux à faire valoir leurs droits au sein des établissements quand les parents ne sont plus là?

**Mme Plourde (Lili) :** Bien, ça, ça reste un défi de taille. Puis c'est pour ça que, tu sais, on a souvent vu... — je vais trouver un exemple tout en respectant la confidentialité des dossiers — souvent, on va voir une plainte qui est portée contre une résidence parce que le personnel du centre de jour se rend compte qu'il mange la même affaire à tous les jours dans des plats de margarine vides puis que ça ne respecte pas... Puis, tu sais, les personnes autistes, souvent, sont très rigides dans ce qu'elles mangent. Donc, ça se peut que la personne mange du macaroni à tous les midis, ça, ça se peut. Ça fait que... Mais, si ce n'est pas une personne qui a des hypersensibilités et qui peut manger à peu près de tout et que les personnes du centre de jour se rendent compte que, ce que la personne mange, bien, ça n'a pas de bon sens, c'est toujours la même affaire, il n'y a pas de variété, il n'y a pas de collation, il n'y a jamais rien... Ça fait que, ce qu'on a souvent vu, c'est du personnel de centre de jour porter plainte contre une résidence parce qu'ils considéraient qu'il y avait de l'abus au niveau de la nourriture.

Puis ça, on le voit, des vases communicants, de... je ne veux pas dire «stooler», là, mais que quelqu'un dans un milieu de travail va dénoncer une situation qui n'a pas d'allure dans un autre milieu de travail. Donc, ça, oui, puis il faut... comme on fait des signalements à la DPJ, bien, il faut signaler, pour les adultes, la même chose. Donc, oui, ça, ça existe, mais ce n'est pas uniformisé.

Ça fait que, si ça devient la norme de défendre les droits des personnes adultes qui ne sont pas capables de se défendre elles-mêmes, si on change la façon de voir la dénonciation, bien, ça, je pense que ça va aider les personnes non verbales à pouvoir avoir des meilleures conditions de vie.

**Mme Picard :** Et puis, M. le Président, concernant la promotion, comment on va promouvoir la nouvelle loi lorsqu'elle sortira, si elle est adoptée, comment on pourrait mieux rejoindre les parents, selon vous?

• (16 h 50) •

**Mme Plourde (Lili) :** Bien, des campagnes, de passer par les comités des usagers, par les associations régionales, de faire des campagnes, puis, c'est plate, puis je ne veux pas utiliser le mot «coercitif», mais je vais l'utiliser pareil, quand les parents voient des vrais résultats. Tu sais, quand ils portent plainte pour quelque chose qui n'a pas d'allure puis qu'ils ne voient rien qui change sur le terrain, ça n'encourage pas à porter plainte. S'ils voient des vrais résultats, s'il y a des personnes qui perdent leur emploi parce qu'ils ont commis des abus... Tu sais, c'est de le voir. Quand ça arrive, si tu n'as pas... si tu ne vois pas de bénéfice à ce que tu fais comme démarche, tu vas juste laisser tomber.

Puis les parents, ils se parlent, hein, par région, ils se parlent, donc, puis, les délais d'attente, ce n'est pas dans toutes les régions que ce n'est pas respecté. Il y a des régions que c'est respecté, il y a des régions que ça ne l'est pas. Tu sais, ce n'est pas uniformisé. Mais les parents se voient dans des rencontres au niveau régional puis ils se parlent, puis, s'ils se rendent compte qu'il y en a trois, quatre qui ont porté plainte, qu'il ne s'est rien passé, on arrête, le combat est perdu.

Donc, il faut être cohérents et conséquents dans ce qu'on fait. Ça fait que, oui, on a un projet de loi, on en fait la promotion pour l'implanter, mais, après ça, il faut, sur le terrain, que les actions suivent les écrits.

**Le Président (M. Provençal) :** M. le député de Dubuc.

**M. Tremblay :** Oui, j'ai une petite question. Merci, M. le Président. Bonjour, Mme Plourde. Bravo. Dites-moi... Moi, c'est mon filleul qui apprend à évoluer avec la réalité de l'autisme. Vous avez parlé d'incidence sur les délais de 45 jours pour des parents. Est-ce qu'on pourrait mieux comprendre quel type d'incidence ça peut avoir, cette contrainte-là des fameux délais, sur les familles qui vivent avec la réalité?

**Mme Plourde (Lili) :** Bien, comme je disais, souvent, les parents reçoivent une lettre, à l'intérieur du 45 jours, disant que le commissaire aux plaintes ne pourra pas répondre dans les 45 jours. Souvent, le parent va juste attendre après le 45 jours, il va attendre un autre délai avant d'avoir sa réponse. Le parent, généralement, ne poussera pas plus loin que ça. Mais ça dépend toujours de la nature de la plainte. Si c'est parce que tu veux... si c'est parce que ta travailleuse sociale a eu des propos qui ne se disent pas, tu sais que tu es capable de vivre avec le fait que tu n'auras pas de réponse tout de suite. Si tu réalises... Si ton enfant arrive plein de bleus de son centre de jour, bien là tu vas vouloir avoir des réponses plus vite. Donc, à ce moment-là, l'incidence ne sera pas la même, là, et là le parent va peut-être prendre d'autres mesures pour essayer de faire réagir le réseau plus vite.

**M. Tremblay :** O.K. Merci.

**Le Président (M. Provençal) :** Mme la ministre.

**Mme Blais (Prévost) :** Je me suis revue, quand vous avez parlé, tout à l'heure, de macaronis, toujours le même plat, je me suis revue avec mon petit-fils. C'est toujours le même plat quand il vient chez moi, à la maison, il n'y a pas d'autres choses, il n'y a pas autre chose.

**Mme Plourde (Lili) :** Les croquettes de poulet.

**Mme Blais (Prévost) :** Alors, on pourrait dire que je ne suis pas gentille, que je lui sers le même plat, mais c'est le plat qu'il aime.

**Mme Plourde (Lili) :** Bien, c'est pour ça que ça prend du monde qui connaissent les personnes. Tu sais, quand tu es dans ton centre de jour, tu finis par connaître ton jeune, puis, à un moment donné, tu te rends compte... Souvent, quand il y a des plaintes pour la nourriture, des choses comme ça, souvent, c'est fondé, parce que le personnel du centre de jour, ils le savent, là, ils savent si c'est juste parce que la personne à la résidence ne se force pas. Ou, tu sais, si tu mets plein de collations sur la table puis le jeune mange de tout, mais qu'il a toujours le même lunch, puis qu'il ne veut pas le manger ou qu'il ne l'aime pas... C'est à force de connaître les jeunes qu'ils le savent. Mais la croquette de poulet, c'est très populaire.

**Mme Blais (Prévost) :** Mme Plourde, je voulais juste ajouter... Parce que les interlocuteurs, auparavant, on parlait d'évaluer le projet de loi, s'il est adopté. Je voulais seulement mentionner que je n'aurais pas d'objection à mettre en place une disposition qui ferait qu'après deux ans, trois ans, on réévalue. Et je pense que c'est sain d'évaluer comment une loi fonctionne dans le système, est-ce qu'il manque de personnel, est-ce que, par exemple, les commissaires aux plaintes sont trop surchargés, etc., comment ça fonctionne avec le privé, le privé conventionné, le public, moi, je n'aurais pas de difficulté avec ça. Ça fait que je voulais le mentionner.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci, Mme la ministre. Il reste quelques minutes, mais moi, je vais me permettre... Vous me donnez ce temps-là, Mme la ministre?

**Mme Blais (Prévost) :** Oui. Je ne peux pas vous le refuser, M. le Président.

**Le Président (M. Provençal) :** Je ne pense pas que les gens aient des objections. Vous savez, dans tous les groupes qu'on a reçus, il y a un mot qui est revenu, puis vous l'avez mentionné vous-même, et Mme la ministre a insisté que c'était inadmissible, c'est le mot «représailles». Et, il reste un petit peu moins de deux minutes, êtes-vous en mesure d'illustrer le genre de représailles que les gens peuvent subir à l'occasion? Si c'est trop sensible, on...

**Mme Plourde (Lili) :** Bien, ce n'est pas ça. Je calcule dans ma tête qu'est-ce que j'ai... quelles situations je peux vous dire puis de celles que je ne peux pas. Puis je vous dirais que les représailles, ce n'est pas juste le réseau de la santé, hein? Le réseau scolaire, particulièrement... Encore cette semaine, on a eu une situation tellement flagrante, là, on est en train de se demander ce qu'on va faire avec. Bien, je vais vous parler de celle qui est nommée dans notre mémoire qui s'est passée à Montréal dans un établissement anglophone cet hiver. C'est la soeur d'une résidente qui a porté plainte contre un des intervenants de la résidence. Et je ne sais pas jusqu'à quel point ça a été détaillé dans le journal — je vais vous le dire, là, puis je me ferai taper sur les doigts après s'ils n'ont pas été aussi loin dans le journal — mais il y a une intervenante de la résidence qui a filmé la jeune résidente nue sur la toilette, et ça a été publié parce que sa soeur l'a vu.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci beaucoup d'avoir partagé cet élément-là. Je vais maintenant céder la parole à la députée de Fabre.

**Mme Sauvé :** Merci beaucoup, M. le Président. Mme Plourde, bonjour. On vient, d'entrée de jeu, de conclure à votre intervention précédente en nommant une situation qui a été, d'ailleurs, nommée. Je veux saluer, au passage, vous me le permettez, M. le Président, ma collègue députée de Westmount—Saint-Louis, qui porte avec beaucoup de passion la réalité des jeunes autistes et des jeunes qui vivent... qui sont vulnérables. Alors, je voulais le souligner parce qu'elle est... elle défend ce dossier avec beaucoup de passion.

Avant d'entrer dans le propos de votre mémoire, Mme Plourde, je vais me permettre une grande parenthèse, qui, à mon avis, me semble essentielle, parce qu'avant même d'arriver au processus de plainte et à la révision du processus de plainte, il y a une situation qui touche le regard de la société envers les personnes autistes, et c'est à ce point alarmant que je suis assez secouée de constater l'actualité. Et je vais me permettre de citer un article du *Devoir* et de citer aussi, si vous me le permettez, M. le Président, votre réponse via un communiqué.

Alors, je vais lire les premières lignes de l'article du *Devoir* du 13 février : «Un long couloir blanc, avec une enfilade de portes coulissantes, munies d'un verrou pour chaque chambre. L'image frappe. Et rappelle une prison.

«C'est ici, dans l'unité H2 [...] de l'Institut Pinel de Montréal, que huit adultes ayant un trouble du spectre de l'autisme ou une déficience intellectuelle séjourneront à partir du printemps.»

Oui, le micro, je m'excuse. Ça, c'était l'article du *Devoir* du 13 février. Alors, on constate qu'il y a une décision qui a été prise par le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal et qui fait en sorte qu'à l'Institut Pinel il y aura huit adultes qui ont des troubles sévères du spectre de l'autisme et qui se retrouveront en milieu carcéral.

Alors, je sais que vous êtes médusée. Je suis abasourdie moi aussi. Et, avant même de penser à intervenir, je veux saluer votre courage de venir, aujourd'hui, nous parler du projet de loi n° 52, alors qu'il y a cette situation-là qui est plus qu'alarmante. On est bien au-delà des représailles, on est dans un constat de société qui nous amène complètement ailleurs.

Alors, je vais me permettre, si vous me le permettez, M. le Président, de lire quelques éléments de la réaction, donc, de la fédération : «Au moment où le ministère de la Santé et des Services sociaux planche sur une politique d'hébergement et de soins de longue durée dont les principes directeurs sont l'autodétermination, la dignité et le mieux-être, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal s'apprête à déplacer des usagers. [...]A la Fédération québécoise de l'autisme, nous sommes médusés. [...]Quelle sorte de société permet que ses citoyens les plus vulnérables soient transférés à Pinel, un hôpital psychiatrique universitaire à haute sécurité dont les patients sont atteints de maladies mentales associées à des comportements violents ?»

Alors, je ne pouvais pas faire autrement, M. le Président, que d'être devant Mme Plourde et d'aborder cette situation de l'actualité avant même de parler du mémoire, parce que, pour moi, c'est la base, c'est la base de tout, et j'aimerais vous donner cette opportunité d'exprimer un peu votre réaction, si vous me le permettez.

• (17 heures) •

**Mme Plourde (Lili) :** On a besoin d'un continuum résidentiel plus varié au Québec. On a des modèles résidentiels qui existent depuis longtemps : la RI, la RTF, la RAC, principalement, pour les personnes autistes. Et les personnes à trouble grave de comportement sont en RAC principalement.

Ce n'est pas la première fois qu'une situation comme celle-là se produit, mais c'est comme la plus extrême. Ici, à l'hôpital... à l'Institut Robert-Giffard, pour faire plus court, là — je ne me rappelle jamais de l'institut, de son nouveau nom — il y a une aile complète qui est réservée pour des personnes autistes avec des grands besoins, qui devaient... qui habitaient en RAC. Mais comme les RAC devaient être rénovés ou fermés et que le gouvernement de l'époque... parce qu'on remonte à plusieurs années, là, le gouvernement de l'époque a décidé qu'il fallait revoir le modèle de RAC, et il y a eu un bail qui a été pris, pendant trois ans, à Robert-Giffard pour 14 personnes. De mémoire, à moins que ça ait changé, aux dernières nouvelles, les personnes sont encore à Robert-Giffard, et ça fait beaucoup plus que trois ans. Le bail a été renouvelé.

En même temps, il y a beaucoup d'initiatives qui viennent de parents qui sont des nouveaux modèles résidentiels innovants, mais que les parents se font souvent mettre les bâtons dans les roues. On parle de 10 ans d'attente, puis même, ça

fait plus que 10 ans, avant de voir des projets résidentiels novateurs voir le jour. Et souvent les exigences du réseau sont telles que les projets ne voient pas le jour.

Donc, on a, d'un côté, des RAC désuètes qui ne répondent pas aux besoins des personnes, on a des personnes qui ont des grands besoins et qui nécessitent une grande expertise pour s'en occuper, et, plutôt que de soutenir des groupes de parents pour mettre sur pied des projets résidentiels novateurs, on ouvre une aile dans un institut pour des personnes qui sont non judiciairisées. En tant normal, j'aurais été ici avec la directrice de la fédération, Mme Jo-Ann Lauzon, qui prend sa retraite à la fin du mois de mars, mais qui a beaucoup, beaucoup de chats à fouetter dans les deux dernières semaines. J'avoue que ça, pour nous, c'est un recul. D'ouvrir une aile à Pinel, c'est un recul, alors qu'on devrait penser... Tu sais, c'est reconnu que les personnes autistes ont besoin de calme, ont besoin d'un bel environnement. Donc, pour nous, c'est un recul certain d'ouvrir une aile à Pinel plutôt que de développer des modèles résidentiels innovants qui répondraient mieux aux besoins des personnes.

**Le Président (M. Provençal) :** Je vais vous inviter, par contre, à revenir à notre projet de loi n° 52, s'il vous plaît.

**Mme Sauvé :** Absolument, absolument, c'est ce que je vais faire de ce pas, M. le Président, soyez assuré.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci, madame.

**Mme Sauvé :** Merci pour votre réponse. Je reviens à votre mémoire, Mme Plourde, et vous avez clairement nommé... D'ailleurs, j'ai cité des extraits de votre mémoire un peu plus tôt. On a parlé de la peur des représailles. Il y a un grand travail à faire au niveau de l'aide, du soutien, de l'accompagnement des familles qui s'inscrivent dans un tel processus. D'abord, c'est complexe, et ces familles ont besoin d'un soutien assez spécifique à leur réalité, n'est-ce pas? Donc, ce que les parents nous disent, c'est que lorsqu'ils passent à travers la démarche, ils ont l'impression que le commissaire local est à la remorque de l'établissement, et cela renforce leur idée que le commissaire n'est pas vraiment indépendant. Alors, j'aimerais ça, encore une fois, que, par rapport à ce projet de loi qui est sur la table, le projet de loi n° 52 — vous, vous êtes témoin de ce que les parents vous disent — alors j'aimerais que vous nous exprimiez un peu, effectivement, toute la qualité de l'accompagnement qui est nécessaire auprès de ces parents.

**Mme Plourde (Lili) :** Les parents, de plus, ne partent pas tous de la même place. Il y a des parents pour qui c'est plus difficile. Avoir un enfant autiste, ça implique toutes les couches de la population, tu sais — comment je pourrais dire ça — l'autisme ne fait pas de discrimination. Peu importe d'où tu viens sur la planète, tu peux avoir un enfant autiste. Donc, les parents ne sont pas tous outillés de la même façon. Il y en a pour qui c'est beaucoup plus difficile de faire valoir ses droits. Il y en a, tu sais, qui ne sont pas là. Il y en a qui sont épuisés. Tu sais, on a des parents analphabètes. On a des parents qui sont... qui ont des limitations intellectuelles. On a des parents qui ont trois, quatre enfants, dont trois qui sont autistes, donc, tu sais, c'est difficile, des fois, ils ont trois enfants avec des handicaps différents. Ça fait que les parents ne partent pas tous de la même place et ne sont pas tous outillés ou capables de défendre leurs droits seuls.

Donc, c'est important de pouvoir les soutenir, mais, en même temps, c'est important de ne pas faire de pression non plus dans le soutien qu'on accorde aux parents. Il faut aussi être capable de respecter un parent qui ne veut pas aller jusqu'à la plainte. Ça fait qu'à ce moment-là comment on soutient un parent dans sa démarche? Tu sais, ça demande des bons intervenants. Ça demande de bien connaître les familles. Ça demande d'avoir une certaine stabilité, là, dans les personnes qui les accompagnent.

J'entendais, tout à l'heure, aussi — j'ai trouvé tellement que c'était une bonne idée — la représentante de l'AQDR, avec les rencontres régulières avec les CAAP, avec les centres d'accompagnement aux plaintes. J'ai trouvé tellement que c'était une bonne idée, mais... Puis ça, je pense que tout groupe qui représente des personnes vulnérables aurait intérêt à faire ça. Je trouve ça vraiment intéressant.

Ça fait que c'est ça, toute la démarche d'accompagner les parents. Puis même, tu sais, il y a des parents qui sont extrêmement bien structurés, qui ont des dossiers importants, bien documentés, puis qui poussent leurs démarches très loin puis qui ne voient pas nécessairement l'atteinte des résultats. Mais ça, je vous dirais que c'est beaucoup dans le scolaire, présentement, là, mais... Ça fait que c'est ça, quand tu montes des dossiers puis que ça ne donne pas le résultat que tu voudrais, bien, tu te décourages aussi, là.

**Le Président (M. Provençal) :** Oui, M. le député de Vimont.

**M. Rousselle :** Merci, Mme Plourde, vraiment, merci. Vous dites que vous êtes seule, mais je pense que vous êtes une personne très solide puis vous n'avez pas besoin d'avoir du monde avec vous. C'est parfait. Puis merci de votre mémoire.

Écoutez, humblement, je vais vous dire qu'en 2012, quand je suis devenu député, j'ai eu la chance de rencontrer M. Lafrenière, d'Autisme Laval. Donc, c'est ce monsieur-là qui m'a montré c'est quoi, l'autisme, parce que je n'avais aucune connaissance là-dessus. Et d'ailleurs j'ai la chance, justement, de participer dans quelques activités, puis c'est ça qui me fait comprendre, à chaque jour, comment que les parents peuvent vivre ça. Ce n'est pas... Je suis d'accord avec vous. J'ai rencontré, vous disiez aussi, des gens qui ont deux, trois enfants, mais il y a beaucoup de gens qui tombent... qui sont monoparentaux aussi, et ça met... c'est plus difficile encore pour eux.

Je regardais ça, oui, vous parlez de représailles, puis je peux comprendre qu'à un moment donné tu veux vraiment le bien de ton enfant, tu veux avoir le moins de problèmes possible puis tu veux juste le bien-être de ton enfant.

Je pense que tout le monde ici qui a des enfants ou... grands-parents — comme moi aussi, je suis grand-père — on veut juste le bien-être de nos enfants. Mais dites-moi, actuellement, le commissaire... puis là, je ne sais pas, le commissaire, s'il va aller jusque là, mais je sais qu'il y a des... vous parlez de centres de jour, mais il y a aussi des répits. Il y a des répits pour des gens qui soient autistes, mais aussi il y a des répits pour des gens qui sont comme Alzheimer. Vous, pensez-vous que le commissaire devrait aller surveiller ça aussi? Si on veut vraiment protéger les gens les plus vulnérables de notre société, dans le fond, c'est ça.

**Mme Plourde (Lili) :** Il y a toute la notion... Parce que, bon, comme je disais tout à l'heure, dans ma vraie vie, je suis directrice d'une association de répit. On donne beaucoup de répit de fin de semaine. On a les camps d'été aussi. Puis ce qui ressort souvent autour des tables, c'est comment on fait l'évaluation de nos services. Puis ça, tu sais, je ne sais pas si ça fait partie du processus, comme, nous, on fait des sondages, en fin de saison, pour les parents : Comment que vous avez trouvé ça? Puis je vous dirais qu'on a 99,5 % de satisfaits à très satisfaits de nos services. La seule affaire qui ressort tout le temps, c'est les objets perdus, mais je le sais que ce n'est pas... Il y a sûrement d'autres problèmes, mais les parents sont tellement contents d'avoir du répit. Puis j'ose espérer que, nous, nous donnons vraiment des services extraordinaires. J'ai vraiment une équipe extraordinaire qui travaille avec moi. Ça fait que oui, on donne des bons services, mais effectivement, jamais, jamais, jamais les parents ne vont porter plainte. J'ai rarement vu un parent qui porte plainte contre un organisme de répit parce qu'ils ont tellement besoin du répit.

Par contre, il pourrait y avoir une démarche d'évaluation. Comme organisme communautaire, je peux vous le dire, moi, j'ai déjà eu un parent qui a porté plainte contre nous. J'ai fait tout le processus de l'autre bord avec le commissaire aux plaintes. J'ai trouvé que la démarche était très rigoureuse. Ça ne portait pas sur la qualité de nos services. Ça portait sur complètement d'autres choses, mais la démarche a été très rigoureuse. Mais, effectivement, ça serait plus, je pense, une notion d'évaluation du service, parce que, comme organisme communautaire autonome, les personnes à qui on donne des services... Tu sais, on est comme en parallèle du réseau, mais on ne fait pas partie du réseau, ça fait qu'on garde une certaine autonomie. Mais la notion d'évaluation est importante.

**M. Rousselle :** Vous... J'ai encore du temps?

**Le Président (M. Provençal) :** Deux minutes.

• (17 h 10) •

**M. Rousselle :** Parfait. Je vais aller vite. Comme vous dites, justement, on essaie toujours que les gens aient confiance au niveau de l'indépendance. Les gens ne sont pas toujours à l'aise de porter plainte. On comprend bien puis on comprend pourquoi, ils ont peur aux représailles, ils m'en parlaient. Parce que, là, on parle de commissaires. S'il y aurait un commissaire qui irait plus sur le terrain, ou encore, tout à l'heure, ma collègue, elle parlait, justement, comment les rejoindre, ces parents-là, s'il y aurait une formation aussi, peut-être, offerte à ces parents-là, pour quoi faire et puis plus les enligner un petit peu sur le processus, est-ce que ça pourrait aider?

**Mme Plourde (Lili) :** Bien, effectivement, vous... Il y a quelques années, on avait fait une soirée d'information, on avait invité notre commissaire. Tu sais, avant la fusion — on remonte à loin, là — on avait invité notre commissaire aux plaintes qui était venu rencontrer plusieurs parents. Puis effectivement ça peut être une bonne idée parce que ça permet de personnaliser la relation. Tu rencontres le commissaire aux plaintes, puis, à partir du moment où tu connais une personne, des fois, c'est plus facile d'établir un lien de confiance. Ça fait que des soirées de formation, d'expliquer aux parents comment ça fonctionne, ça pourrait être une excellente idée.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci beaucoup, Mme Plourde, pour votre contribution aux travaux de la commission.

On suspend les travaux quelques instants afin de permettre au prochain groupe de prendre place. Merci beaucoup, madame.

(Suspension de la séance à 17 h 11)

(Reprise à 17 h 15)

**Le Président (M. Provençal) :** Nous terminons aujourd'hui nos travaux en souhaitant la bienvenue à la représentante de l'Association des établissements de longue durée privés du Québec. Vous avez 10 minutes pour votre présentation, madame, et, par la suite, nous procéderons à la période d'échanges avec les membres de la commission. Je vous invite à vous présenter et à nous partager votre exposé.

#### **Association des établissements de longue durée privés du Québec (AELDPO)**

**Mme Côté (Nathalie) :** Alors, bonjour à vous tous. Merci de nous avoir accueillis. Je me présente, Nathalie Côté, administratrice au conseil d'administration de l'Association des établissements de longue durée et aussi directrice générale de Côté-Jardin et Jardins du Haut-Saint-Laurent à Québec.

Alors, je vous ferai peut-être une brève présentation de l'association parce qu'elle n'est pas... elle est très jeune et peu connue. Alors, l'Association des établissements de longue durée privés du Québec est une jeune association qui



rassemble, représente et accompagne ses membres, les CHSLD privés non conventionnés pour la réalisation de leur mission et pour une véritable reconnaissance de leur contribution au développement actuel et futur du continuum d'hébergements.

Le fonctionnement de l'AELDPQ est assumé par le bénévolat des membres et le soutien d'une consultante à raison d'une seule journée par semaine. Nous organisons deux rencontres provinciales par année au cours desquelles des conférences et des ateliers sont offerts sur différents sujets tels que la qualité de soins et les services, la gestion, et plus. De plus, une table des soins infirmiers réunissant les DSI, responsables de soins, ainsi qu'une table pour responsables des ressources humaines ont été mises en place et tiennent chacune trois rencontres annuelles. Finalement, l'association s'est dotée d'un site Internet avec un espace qui est réservé aux membres où sont déposés des documents destinés à faciliter la gestion des établissements.

Alors, les CHSLD non conventionnés hébergent près de 3 500 personnes dans 44 établissements, sans compter les établissements situés sur les réserves indiennes. Les exigences et le contrôle de la qualité sont les mêmes que ceux des CHSLD publics, car ils détiennent également un permis de CHSLD émis par le ministère de la Santé. Plusieurs établissements bénéficient d'ententes de services avec leur CIUSSS ou CISSS pour l'achat de places ou ont obtenu des contrats dans le cadre d'appels d'offres, selon les normes du ministère.

Alors, notre position, c'est facile, alors, nous sommes parfaitement en accord avec l'intention du projet de loi n° 52 à l'effet que les commissaires aux plaintes et à la qualité de services et les médecins examinateurs des centres intégrés soient responsables de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés. Nous accueillons favorablement l'idée que les commissaires locaux des centres intégrés soient également responsables du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité adoptée par les établissements privés. L'adoption de cette loi permettra de démontrer la neutralité du processus et d'éviter l'apparence de conflits d'intérêts puisque le commissaire aux plaintes et à la qualité ne sera plus rémunéré par l'établissement privé.

De plus, ce changement contribuera à consolider la collaboration et le partenariat entre le centre intégré et les établissements privés. D'ailleurs, quelques membres nous ont confirmé que cette loi officialisera une pratique déjà existante puisque c'est le commissaire local aux plaintes et à la qualité du centre intégré de leur territoire qui assume déjà cette responsabilité pour leur établissement privé. C'est le cas notamment pour le CHSLD Manoir Harwood en Montérégie, Boisé Sainte-Thérèse, les Laurentides, Jardins du Haut-Saint-Laurent et Côté-Jardin, Capitale-Nationale.

Certains membres nous ont fait part de leur inquiétude quant à ce changement. L'association accentuera l'information à ses membres, dont la promotion par les établissements qui connaissent déjà cette pratique, afin de faciliter la compréhension et l'appropriation des changements à venir.

Il y a une seule... Il y a une proposition d'ajout de texte qu'on aimerait vous proposer. Alors, cependant, nous souhaitons porter à votre attention que certains établissements appartiennent à un administrateur privé, et le conseil d'administration se compose de cet unique administrateur. Alors, de plus, l'administrateur privé peut décider de confier la gestion de son établissement à une direction générale qui en assume l'entière responsabilité sans être membre du C.A. Alors, à cet effet, à l'article 4 du présent projet de loi, l'AELDPQ propose l'ajout suivant, à la fin du paragraphe, afin que le libellé du texte de la nouvelle loi s'apparente à celui de l'article 182.0.1 de la loi et services de santé. Alors, c'était «ou par le titulaire du permis d'exploitation dans le cas d'un établissement privé non constitué en personne morale. Dans ce dernier cas, le titulaire de permis peut mandater la personne détenant la plus haute autorité de la gestion de son établissement». Alors, on recommence, là, après. Alors, c'est cette loi qui est modifiée par l'insertion. Voilà.

• (17 h 20) •

**Le Président (M. Provençal) :** Merci beaucoup pour votre présentation. Nous allons initier la période d'échanges avec Mme la ministre. Alors, madame, c'est à vous.

**Mme Blais (Prévost) :** Merci beaucoup, Mme Côté, pour votre exposé. Alors, d'entrée de jeu, on parle d'établissements privés et on parlait plus tôt d'établissements privés conventionnés. Ils n'étaient pas du tout d'accord avec le projet de loi n° 52. On vous accueille, aujourd'hui, et vous êtes tout à fait en harmonie, et vous mentionnez que l'adoption de cette loi va permettre de démontrer la neutralité du processus et d'éviter l'apparence de conflits d'intérêts puisque le commissaire aux plaintes et à la qualité ne sera plus rémunéré par l'établissement privé. Je veux vous entendre là-dessus.

**Mme Côté (Nathalie) :** Je vais prendre, je vais dire, mon expérience personnelle professionnelle. Le commissaire aux plaintes, nous, est chez nous depuis à peu près 13 ans dans nos établissements. Avant, on payait nous-mêmes notre commissaire aux plaintes, comme c'est partout payé au privé et au privé conventionné. Ça a toujours été un peu particulier à l'interne, on se disait : Drôle de pratique. Puis quand qu'on s'est fait proposer, nous, d'avoir le commissaire aux plaintes et à la qualité payé par l'externe... Dans ce temps-là, c'était... ce n'était pas le CIUSSS...

**Mme Blais (Prévost) :** ...

**Mme Côté (Nathalie) :** C'était avant. C'était l'agence, hein? Ça a été... Dans le fond, là, moi, j'ai souvent appelé... c'était notre chien de garde dans l'établissement pour la qualité des services et des soins. Et ça a toujours été ça. Et les gens... Quand vous avez proposé ça, moi, je l'ai accueilli puis j'ai sécurisé tous les membres du conseil d'administration et les autres pour leur dire à quel point, au contraire, là, on s'assure d'une neutralité, on s'assure que les familles vont être sécurisées par cette pratique officielle dans nos établissements.

**Mme Blais (Prévost) :** Vous faites une proposition d'ajout de texte à l'article 4.

**Mme Côté (Nathalie) :** Oui.

**Mme Blais (Prévost) :** Bien, je pense qu'on pourrait être d'accord pour ajouter ça. Hein, on pourrait être d'accord pour ajouter ça?

**Une voix :** ...

**Mme Blais (Prévost) :** Alors, ça semble aller de soi. Alors, on l'accueille favorablement, cette proposition-là. On a été un peu... Je vais passer la parole à mes collègues dans quelques instants, mais, ce matin, on a été un peu étonnés par la position de l'association des CHSLD privés conventionnés. C'était vraiment... Pour eux autres, c'était comme si on leur enlevait quelque chose d'important. On a proposé qu'ils aient... c'était une personne à la qualité de vie. Ils ont mentionné qu'ils l'avaient déjà, mais que le commissaire aux plaintes était important parce qu'il avait une proximité avec les familles, une proximité avec les usagers, qu'il était dans l'établissement, et qu'on était pour leur enlever quelque chose de fondamental. Je veux vous entendre là-dessus.

**Mme Côté (Nathalie) :** Je vais vous donner un autre exemple qu'on a fait chez nous. Lorsque le commissaire aux plaintes est entré chez nous, il était chez nous à raison de trois jours-semaine de présence. Et puis, la première année, c'est sûr que nos plaintes ont augmenté, on ne se cachera pas. Puis je pense que de la part des... dans les établissements privés, les plaintes devraient augmenter probablement la prochaine année parce que vous allez mettre... comme chez nous, là, ils vont devoir mettre, dans les pochettes d'accueil... afficher à côté des tableaux d'ascenseurs, parler aux familles plus régulièrement, être présents au comité de vigilance, être présents à l'assemblée annuelle des comités d'usagers.

Et, lorsque... Après quelques années, nous, chez nous, nos plaintes ont diminué, puis je me suis inquiétée. J'ai dit au commissaire aux plaintes : Je m'inquiète, nos plaintes diminuent, il y a quelque chose. Ça fait qu'il m'a dit : Bien, c'est parce qu'ils doivent être traités autrement, à un autre palier. O.K. Mais là, moi, j'ai comme... ça me donnait... ça nous donne des statistiques. Tantôt, on parlait de statistiques. C'est très intéressant parce qu'il ressort des catégories de plaintes puis, bon, on est capables de travailler après ça pour l'amélioration continue, dans le fond, de nos services. Et on s'est créés, à l'intérieur... puis c'est une pratique que personne ne se fait. Ça devrait être une pratique, à mon avis, exemplaire de... on appelle notre comité «expérience vécue par le résident». C'est avec des directeurs, avec les conseillères en milieu de vie. On reçoit... Nous, on traite... Avant de traiter les plaintes, on traite, dans ce comité-là, les plaintes, mais aussi les insatisfactions parce que, chez nous, les insatisfactions sont traitées au même titre qu'une plainte. Alors, on se doit, avec un formulaire, avec les mêmes catégories de nos plaintes, on traite nos insatisfactions et on se fait des statistiques, et on compare ça, à la fin de l'année, avec nos plaintes. Alors, ça assure d'une continuité puis d'une transparence, autant avec les familles, parce que les familles, on leur dit : On a un comité vécu, puis la directrice et les autres directeurs sont là pour continuer à améliorer vos insatisfactions.

**Mme Blais (Prévost) :** En terminant, comment accueillez-vous le commissaire-conseil?

**Mme Côté (Nathalie) :** Très bien aussi.

**Mme Blais (Prévost) :** Pourquoi?

**Mme Côté (Nathalie) :** Parce que j'ai l'impression que ça va être encore plus... ça va donner encore une teinte, une belle nuance pour l'amélioration de la qualité des services.

**Mme Blais (Prévost) :** Pour harmoniser les pratiques...

**Mme Côté (Nathalie) :** Tout à fait.

**Mme Blais (Prévost) :** ...donner plus de formation, d'information pour mieux communiquer avec les commissaires aux plaintes et à la qualité des services.

**Mme Côté (Nathalie) :** Oui. Pourquoi pas? Mais, nous, notre commissaire... j'ai rencontré notre commissaire aux plaintes tout à l'heure, Dominique Charland, là, puis, je veux dire, on a quelqu'un d'excessivement bien. La seule nuance que j'entendais tout à l'heure, c'est peut-être qu'ils vont être plus débordés, mais s'ils ont de l'aide, ils vont être capables de remplir leur obligation en dedans de 45 jours. Nous, c'est très, très rare qu'ils dépassent le 45 jours.

**Mme Blais (Prévost) :** On va augmenter les effectifs. On a prévu un budget, alors... Merci.

**Le Président (M. Provençal) :** Mme la députée de Soulanges.

**Mme Picard :** Oui, j'ai juste une question. Parce que je trouve que vous apportez un vent de fraîcheur. Ça fait du bien de voir que vous croyez à la bienveillance aussi. Puis on vous voit sereine dans le projet de loi, ça fait du bien. Puis j'ai entendu, quand vous avez dit que ça allait probablement améliorer la transparence de par vos établissements qui sont déjà un petit peu dans cette voie-là.

Je voudrais vous entendre sur l'indépendance des commissaires actuels, s'il y a moyen de... Comment on pourrait assurer une meilleure indépendance des commissaires? Est-ce que vous avez des idées?

**Mme Côté (Nathalie) :** Je ne sais pas. L'indépendance... Parce que moi, tu sais, on le vit chez nous. Je ne vois pas comment améliorer plus que... elles sont ou ils sont indépendants. Ils appartiennent au CIUSSS. Ils débarquent chez nous, ils les familles. Ils ne sont pas... Dans le fond, il y a un partenariat. Eux autres, le CIUSSS et nos établissements, on a tous rencontrent la même mission, on a à coeur les services à nos résidents. C'est un milieu de vie, chez nous. Alors, on a tous le même objectif. Alors, eux autres, ils débarquent chez nous, ils fouillent dans tous nos documents, dans nos dossiers, ils nous accompagnent dans l'amélioration de la qualité des services chez nous. On n'a que de bons mots, là. Moi, je tombe à terre quand vous me dites que l'association des privés conventionnés a peur, là. Il faudrait que je leur parle. Tu sais, ça me touche beaucoup, ça me fait beaucoup de peine.

**Mme Picard :** Sur le terrain, est-ce que vous sentez la réticence que certaines personnes peuvent avoir... peuvent faire des plaintes... En fait, la peur de faire une plainte, est-ce que vous la sentez, chez vous?

**Mme Côté (Nathalie) :** On parle beaucoup de peur de représailles. Chez nous, il y a très, très peu de personnes qui... au contraire. C'est sûr que, dans le privé, les gens paient puis ils sont très exigeants, alors ils sont rapides pour nous offrir leur insatisfaction puis leurs plaintes. Tu sais, je veux dire, ils ne sont pas gênés, là. Si, des fois, ça peut... si ça arrive, parce que je l'ai déjà vécu, là — ça fait 23 ans, je suis là — on va sécuriser les familles, parce que, des fois, ils ont peur avant. Bien, on les sécurise pour leur dire à quel point on va les accompagner dans ce processus-là. Puis, moi, comme directrice générale, comme établissement, on a... Tu sais, demain matin, on peut perdre notre réputation tellement facilement pour une intervention qui va s'avoir passée avec nos employés. On est protecteurs, là, aussi.

**Le Président (M. Provençal) :** M. le député de Vachon.

**M. Lafrenière :** Oui, M. le Président. Il reste combien de temps?

**Le Président (M. Provençal) :** Il vous reste 6 min 40 s  
• (17 h 30) •

**M. Lafrenière :** Tellement heureux. Mme Côté, votre offre est acceptée. Vous avez offert d'aller rencontrer les établissements privés conventionnés. Je pense qu'on est tous d'accord avec ça. Allez les rencontrer, allez les contaminer avec votre discours, ça va nous faire du bien.

Je dois vous avouer que, quand j'ai ouvert votre mémoire, puis j'ai vu plusieurs collègues de l'autre côté qui ont réagi aussi, sans présumer de rien, on était surpris de voir votre position. Parce que, pour le bien-être... pour les gens qui nous écoutent, on a un modèle public, on a un modèle privé. Entre les deux, on a le modèle privé qui est conventionné, donc le public, nous, on paie une partie de ça. Puis, si on pouvait s'attendre à des gens qui nous auraient dit : Laissez-nous tranquilles dans notre cour, c'était peut-être plus le privé.

Et, vous allez voir, je n'ai pas beaucoup de questions aux fins de tout ça, mais je pense qu'on a un message à passer à des gens qui nous écoutent aussi. Vous avez amené beaucoup, beaucoup de plus-value. Vous avez parlé de neutralité. Vous avez appelé... vous avez parlé d'apparence de conflit d'intérêts, donc qu'on enlevait ça. Puis, moi, ce qui m'a vraiment frappé, c'est que, tout le long, au lieu de nous dire : Bon, il y a beaucoup de plaintes, puis on n'aime pas ça, vous avez dit, plutôt, c'était des occasions pour vous d'améliorer votre qualité des services. C'est peut-être un message qu'on pourrait passer aux gens qui nous ont vus ce matin.

J'essayais de vous demander, dans le fond, est-ce que vous voyez d'autres obstacles? Quelles raisons... J'essaie de comprendre à leur place pourquoi les établissements privés conventionnés ont refusé ou, en tout cas, refusaient ou nous ont démontré un malaise. Et, tout comme vous, je pense que je suis encore surpris de leur position. Est-ce que vous voyez d'autres choses à part la crainte de voir les plaintes monter en flèche au début?

**Mme Côté (Nathalie) :** Non, je pense, c'est juste le fait d'avoir quelqu'un qui vient jouer dans l'administrateur... dans l'administration de tous les jours, là. C'est triste, là, mais je ne vois pas pourquoi qu'il y aurait certaines craintes, là.

**M. Lafrenière :** Puis, vous, de votre côté, en plus de ce que vous avez déjà dit, la neutralité, d'enlever l'apparence de conflits d'intérêts, de voir ça comme une occasion d'améliorer votre service, c'est quoi, les plus-values, pour vous, dans vos établissements privés à vous?

**Mme Côté (Nathalie) :** La plus-value du commissaire aux plaintes?

**M. Lafrenière :** Oui, d'avoir un commissaire aux plaintes qui est indépendant.

**Mme Côté (Nathalie) :** Bien là, chez nous, il n'y en aura pas... Dans l'association, c'est ça, ça va faire toute la différence parce que maintenant on va être reconnus, j'allais dire, à juste titre dans notre neutralité totale. Parce que, dans le fond, si les autres... Dans le fond, tous mes autres collègues, là, quasiment la totalité, c'est leur commissaire qu'ils paient eux autres même. Alors là, il y a un conflit d'intérêts flagrant, mais c'est parce qu'on n'avait pas d'autres... on n'avait pas cette offre-là du CIUSSS. Alors là, c'est comme un cadeau, nous autres, pour nous autres.

**M. Lafrenière** : M. le Président, il me reste encore une minute, j'imagine?

**Le Président (M. Provençal)** : Oui, vous avez encore du temps.

**M. Lafrenière** : Dans les plaintes que vous recevez fréquemment, vous avez parlé d'amélioration de services. C'est quoi, les services que vous avez améliorés?

**Mme Côté (Nathalie)** : Qu'on a améliorés? Ça va être surtout, je vous dirais, le partenariat. Souvent, les familles voudraient être encore plus impliquées, souvent, dans la participation, les soins, les services, les rencontres. C'est une chose qu'on a depuis quelques années seulement puis qu'on a dû s'ajuster avec les familles, là, parce que nos résidents... Même, des fois, on a des résidents qui sont lucides, qui ne voudraient pas accueillir... dans le fond, être avec leur famille dans tous les... j'allais dire, le quotidien, puis les familles veulent s'imposer. Nous autres, on est toujours déchirés entre les gens qui sont très lucides, qui sont aptes, avec d'autres familles où c'est... Alors, il y a toutes des... Je pourrais vous en parler toute la soirée.

**M. Lafrenière** : Fort intéressant, mais, sans vous mettre des mots dans la bouche, avec les plaintes que vous avez eues au tout début, est-ce que c'est quelque chose que vous avez amélioré avec le temps?

**Mme Côté (Nathalie)** : Oui.

**M. Lafrenière** : Donc, c'est un exemple frappant d'amélioration de vos services que vous avez faite suite à des plaintes qui vous ont été rapportées.

**Mme Côté (Nathalie)** : Oui, tout à fait.

**M. Lafrenière** : Merci beaucoup. Merci.

**Le Président (M. Provençal)** : Il reste un petit peu plus de deux minutes. S'il n'y a pas d'autre question, on pourrait aller, avec la permission... Mme la ministre.

**Mme Blais (Prévost)** : Oui, bien, peut-être en terminant, juste vous remercier, tout comme mon collègue vient de le dire, parce que ça jette vraiment un autre éclairage. Ce n'est pas évident de dire : On dépose un projet de loi et... C'est comme si les privés conventionnés s'étaient sentis visés, c'est comme si on les visait, tu sais, comme si on les accusait, comme s'ils faisaient partie des méchants, alors que ce n'est pas du tout, du tout, du tout la vision qu'on a. C'est tout simplement de faire en sorte... Et je leur mentionnais, d'ailleurs, pour moi, que ce soit dans... que le gouvernement, quand il achète des lits dans le privé, dans le privé conventionné ou que ce soit dans le public, il faut que ce soit la même qualité de soins et la même qualité de services. Et ça allait dans ce sens-là au niveau des commissaires aux plaintes qui relevaient des CISSS et des CIUSSS. C'est normal, quand on achète des lits dans des établissements, qu'on soit en mesure de pouvoir obtenir cette qualité-là et d'harmoniser.

Alors, d'avoir votre son de cloche, aujourd'hui, ça vient nous réconforter par rapport à ce qu'on a entendu ce matin et de nous dire : On est certainement dans la bonne direction pour faire ce projet de loi là. Alors, je vous remercie beaucoup.

**Le Président (M. Provençal)** : Je vous donne un droit de réplique, madame.

**Mme Côté (Nathalie)** : J'ai peut-être une proposition. Chez nous, on a fait... puis je ne sais pas dans d'autres établissements, s'ils le font, on a une ligne confidentielle abus zéro chez nous. Alors, ça tombe sur une ligne complètement à part. Alors, les gens peuvent... qui ont peur de représailles pourraient donner... dans le fond, téléphoner à ce numéro-là, puis ils tombent dans le service social, là, des établissements.

**Mme Blais (Prévost)** : On a actuellement une ligne Aide Abus Aînés qui existe depuis 2009, suite au plan d'action pour contrer la maltraitance, là. C'est un peu semblable et différent à la fois, mais ça permet aux personnes de pouvoir s'exprimer.

**Mme Côté (Nathalie)** : Puis, pour les établissements privés conventionnés, ce que je ne comprends pas, c'est eux autres mêmes, tu sais, je me dis, ils ont plus de professionnels que nos milieux, les employés, les préposés sont plus payés, ils ont eu leur ratio, tu sais, ils ont un ratio élevé aussi. Je ne comprends pas. Nous, on n'a pas le même per diem, puis on réussit à ne pas être stressés pour les plaintes, puis...

**Le Président (M. Provençal)** : Merci beaucoup.

**Mme Côté (Nathalie)** : Merci.

**Le Président (M. Provençal)** : Mme la députée de Fabre, je vous invite à poursuivre les échanges.

**Mme Sauvé :** Merci, M. le Président. Alors, Mme Côté, merci pour votre présentation. Je me joins aux commentaires précédents pour saluer aussi votre ouverture et la réflexion que vous avez menée, c'est tout à votre honneur.

Moi, j'aurai une question, parce qu'on a salué votre réflexion, mais il y a un autre élément que je désire saluer, c'est le leadership positif de votre regroupement. Vous dites que vous êtes un jeune regroupement, mais j'oserais dire que vous êtes déjà avec une grande sagesse, parce que, dans votre mémoire, on peut lire l'élément suivant, que vous allez accentuer « l'information à ses membres, dont la promotion par les établissements qui connaissent déjà cette pratique, afin de faciliter la compréhension et l'appropriation des changements à venir ». Vous savez, quand il y a un changement de culture, c'est toujours important d'avoir un leader fort pour assurer la transition, et vous souhaitez... et c'est votre rôle, mais vous le nommez, vous allez le faire, et c'est tout à votre honneur.

C'est quand même un modèle intéressant aussi de se dire que vous avez certains de vos CHSLD privés qui, déjà, sont dans la pratique que propose le projet de loi. Alors donc, ils serviront de modèle pour l'ensemble des autres. Et ça aussi, c'est intéressant. C'est une forme, presque, de mentorat, j'oserais dire. Alors, c'est assez novateur, comme approche, pour amorcer le changement. Et je voulais saluer ça.

Par contre, ça représente certainement, pour vous, un défi, parce que vous êtes une petite organisation, vous avez peu de rencontres, hein, vous l'avez nommé dans votre mémoire, donc, peu de rencontres. Comment... Est-ce que vous avez une planification particulière, des rencontres additionnelles, un calendrier un peu plus serré pour assurer, justement, cette transition avec l'ensemble de vos membres? Avez-vous un plan devant vous?

**Mme Côté (Nathalie) :** Le 7 mai prochain, nous aurons une rencontre, j'allais dire, régionale, alors la plupart des membres seront présents, puis on va faire une partie un peu formation pour ce projet de loi là. Et, après ça, bien, c'est comme... dans le fond, c'est des échanges, entre... on deviendra comme les personnes-ressources dans l'association pour accompagner les autres directeurs généraux ou les propriétaires, pour les accompagner dans ce nouveau processus.

**Mme Sauvé :** Et j'ose imaginer que les CHSLD qui vivent déjà dans ces bonnes pratiques continueront dans l'amélioration continue et, face à la transition, continueront à être des mentors pour les autres?

**Mme Côté (Nathalie) :** Oui, absolument.

**Mme Sauvé :** Oui. Merci beaucoup. C'est terminé, mon intervention.

**Le Président (M. Provençal) :** M. le député de Vimont.

• (17 h 40) •

**M. Rousselle :** Merci. Écoutez, Mme Côté, wow! Tu sais, c'est ça qui me vient dans la tête. Je vais dire comme ma collègue de Soulanges : Quel vent de fraîcheur! Parce qu'honnêtement, quand j'ai lu votre document, honnêtement, là, ce n'est pas ça que je m'attendais. Je m'attendais à un genre d'opposition. Et l'opposition est arrivée ailleurs, comprenez-vous? C'était comme : Bien voyons! Assez que je me suis dit : Non, je dois m'avoir trompé de document, honnêtement. Puis c'est pour ça que j'ai deux lunettes, j'ai dit : Non, non, c'est bon, c'est le bon document. En tout cas, juste pour vous dire ça : Félicitations, vraiment, moi, je suis... oui, c'est vraiment bien.

Écoutez, vous dites, justement, puis je suis heureux d'entendre, que vous comprenez que l'indépendance des commissaires, bien, c'est ça qui amène la confiance aux gens. Puis, nous, avec mon collègue, M. Lafrenière, on est habitués au côté indépendance, côté police. Donc, ça, je le sais que c'est vraiment important pour les gens, pour qu'ils aient une confiance à porter plainte.

Vous, est-ce que vous faites des promotions, justement, une promotion dans le sens, bien, porter plainte ou, le commissaire, est-ce que lui, il a le temps de se promener un petit peu dans vos résidences, pour débarquer? Est-ce qu'il est juste dans son bureau ou il a la chance d'aller... Parce que je sais qu'il est occupé, là, on s'entend, là, mais est-ce qu'il a la chance d'aller voir les gens, les familles pour les rassurer, disant : Bien, écoutez, vous pouvez porter plainte, puis il n'y aurait pas rien qui va arriver si vous portez plainte? Est-ce que vous avez cette chance-là?

**Mme Côté (Nathalie) :** Je vous dirais, avant, il y a plusieurs, plusieurs années, lorsqu'il était présent chez nous, c'était très agréable pour ça, mais je comprends que, financièrement, ce n'est pas facile pour le CISSS, là, de laisser leur commissaire quelques heures chez nous par semaine.

Maintenant, ils vont être présents, j'allais dire, pour les rencontres officielles, là, dans le temps des fêtes, les comités d'usagers, dans les rapports annuels, là, quand qu'ils font les assemblées générales, ils sont là, ils viennent expliquer leur rôle, puis ils sont présents, ils rencontrent les comités d'usagers, puis ils sont là sur... La journée qu'ils viennent pour le comité de vigilance, bien, ils vont se promener sur les étages aussi, mais c'est sûr qu'ils pourraient être plus présents encore, là, je ne vous le cacherai pas, là, mais là on va leur en demander beaucoup.

**M. Rousselle :** Question. C'est que là je vois les établissements, justement, qui sont déjà avec un commissaire avec les CISSS et les CIUSSS. Ceux qui n'ont pas de commissaire, parce que vous avez des membres qui n'ont pas de commissaire, j'imagine, ou qui en ont un mais qui est nommé par le propriétaire... Parce que, bien souvent, j'ai lu ça dans votre document, c'est le propriétaire lui-même, le conseil d'administration, c'est lui, donc ça ne fait pas indépendant trop, trop, on s'entend, là, c'est comme : Tu sais, c'est moi qui te paie, donc tu vas... En tout cas, tu sais. Ces gens-là, est-ce que vous avez parlé avec eux? Est-ce qu'ils vont abonder... est-ce qu'ils vont aller dans le sens... ils sont d'accord avec le projet de loi? Est-ce qu'ils sont prêts à changer, ou ça va être un dur changement pour eux?

**Mme Côté (Nathalie) :** C'est sûr qu'ils ont leur appréhension parce que c'est comme la peur de l'inconnu, la première année. Par contre, il faut le voir aussi financièrement, il y a des coûts rattachés aussi, il y avait des coûts rattachés à ça. Alors, c'est comme dire : Bien, on a des gens qui le font déjà dans l'association, bien, on va vous écouter encore plus, vous allez... — j'allais dire nous coacher...

**M. Rousselle :** Nous guider.

**Mme Côté (Nathalie) :** ... — nous guider pour mieux intervenir avec ce nouveau processus là. Mais ce n'est pas...

**M. Rousselle :** Donc, ça devrait...

**Mme Côté (Nathalie) :** Ça va bien aller.

**M. Rousselle :** Ça va bien aller. Écoutez, juste une question que j'avais, parce que j'ai pris ça en note, vous, dans votre... J'ai pris bien des notes, moi aussi. Des médecins... est-ce que vous avez un médecin, vous, qui est dans votre résidence ou il y a un médecin qui vient du CISSS ou du CIUSSS, ou... Comment ça fonctionne là-dessus?

**Mme Côté (Nathalie) :** Pour le médecin examinateur, là?

**M. Rousselle :** Oui.

**Mme Côté (Nathalie) :** Nous, on payait jusqu'à maintenant. Par contre, ce n'est pas le CIUSSS. On aurait bien aimé ça parce que c'est quelque chose, là, si on a une plainte... Nous autres, on en a eu une seulement, là, puis c'est plusieurs milliers de dollars, là, lorsqu'il débarque, parce qu'on paie... Dans le fond, c'est un médecin qui ne pratique pas chez nous, c'est complètement à contrat. Puis, si on a une plainte, bien, elle lui est acheminée, puis c'est lui qui la traite. Mais là, maintenant, bien, ça va changer, ça va changer, ça va être le CIUSSS. Ça va être merveilleux.

**M. Rousselle :** Oui. Parfait. Bien, merci, madame. En tout cas, encore une fois, wow! Moi, je suis... Oui, bravo, bravo, bravo! Merci, madame. C'est beau, M. le Président.

**Le Président (M. Provençal) :** Je me joins à mes collègues pour vous remercier de votre contribution, madame, et surtout, comme l'a dit ma collègue de Soulanges, du nouveau vent que vous avez apporté dans ce dossier.

La commission ajourne ses travaux jusqu'au jeudi 20 février, 12 h 15. Merci beaucoup.

*(Fin de la séance à 17 h 45)*