



ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE-DEUXIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

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

Le mardi 22 septembre 2020 — Vol. 45 N° 60

Étude détaillée du 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 (1)

**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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission de la santé et des services sociaux

Le mardi 22 septembre 2020 — Vol. 45 N° 60

Table des matières

Remarques préliminaires	1
Mme Marguerite Blais	1
Mme Monique Sauvé	2
Mme Christine Labrie	4
M. Harold LeBel	5
Mme Jennifer Maccarone	7
Motion proposant d’entendre la Fédération des centres d’assistance et d’accompagnement aux plaintes	9
M. Harold LeBel	10
Mme Marguerite Blais	11
Mme Monique Sauvé	12
Mme Jennifer Maccarone	13
Mme Marilyne Picard	13
Mise aux voix	14
Motion proposant d’entendre le Protecteur du citoyen	15
Mme Monique Sauvé	15
M. Harold LeBel	17
Mme Marguerite Blais	18
Mise aux voix	19
Motion proposant d’entendre le Regroupement des aidants naturels du Québec	20
M. Harold LeBel	20
Mme Marguerite Blais	22
Mme Monique Sauvé	22
M. Ian Lafrenière	23
Mme Jennifer Maccarone	24
Mise aux voix	25
Motion proposant d’entendre le Conseil pour la protection des malades	26
Mme Monique Sauvé	26
M. Harold LeBel	27
Mme Marguerite Blais	29
Mme Jennifer Maccarone	30
Mme Nancy Guillemette	33
Mise aux voix	33
Étude détaillée	34
Documents déposés	38
Document déposé	42

Autres intervenants

M. Luc Provençal, président

Mme Suzanne Blais
M. François Tremblay
Mme Isabelle Lecours
M. Andrés Fontecilla

- * Mme Térésa Lavoie, ministère de la Santé et des Services sociaux
- * Mme Dominique Charland, idem
- * M. Mathieu Bérubé, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mardi 22 septembre 2020 — Vol. 45 N° 60

Étude détaillée du 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 (1)

(Dix heures neuf minutes)

Le Président (M. Provençal) : À l'ordre, s'il vous plaît! Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission de la santé et des services sociaux ouverte. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs appareils électroniques.

Mme la secrétaire, y a-t-il des remplacements?

La Secrétaire : Oui, M. le Président. M. Ciccone (Marquette) est remplacé par Mme Maccarone (Westmount—Saint-Louis); M. Zanetti (Jean-Lesage), par Mme Labrie (Sherbrooke); M. Arseneau (Îles-de-la-Madeleine), par M. LeBel (Rimouski).

• (10 h 10) •

Le Président (M. Provençal) : Merci, madame. Avant de commencer, je vous informe qu'en vertu de la motion adoptée par l'Assemblée le 15 septembre 2020, les votes pour ce mandat devront se tenir par appel nominal, et ce, jusqu'au 9 octobre 2020.

Remarques préliminaires

Nous débutons avec les remarques préliminaires. Mme la ministre responsable des Aînés et Proches aidants, vous disposez de 20 minutes. À vous la parole.

Mme Marguerite Blais

Mme Blais (Prévost) : Merci, M. le Président. Tout d'abord, j'aimerais saluer tous mes collègues qui sont ici. Vous remercier aussi pour les consultations qu'on a faites lorsque nous avons entendu les différents groupes. Il y a eu une magnifique collaboration. Ce fut des moments très agréables. Alors, je voudrais prendre ce moment pour vous remercier et vous dire qu'on s'en va article par article et j'espère que ça va bien se dérouler.

Je veux aussi remercier évidemment les personnes qui ont pris le temps d'écrire un mémoire et de venir ici nous l'exposer dans le cadre du projet de loi n° 52. Alors, on a échangé durant les consultations particulières. J'ai senti, à ce moment-là, que le projet de loi n° 52 correspondait réellement à leurs préoccupations et qu'il répondait à un besoin réel. Finalement, ce projet de loi n° 52, c'est un filet de sécurité qui n'existait pas pour nos personnes âgées et nos personnes vulnérables qui sont hébergées.

On vient de vivre une pandémie, puis ce n'est pas terminé, on vit une deuxième vague qui a notamment permis de mettre en évidence des failles dans la qualité des services dans certains établissements privés. J'ai d'ailleurs entendu mes collègues des oppositions lors de l'adoption de principe. Ce projet de loi est toujours actuel, et, plus que jamais, nous devons aller de l'avant avec nos travaux. Nous aurons l'occasion de répondre à vos interrogations lors de cette commission.

Permettez-moi, en introduction, de récapituler l'origine de ce projet de loi ainsi que de ses fondements. Quand j'ai fait des visites en CHSLD, j'ai visité des CHSLD publics, des CHSLD privés, privés conventionnés. J'ai eu des échos à la fois de résidents, mais également de proches que j'ai croisés et qui m'ont fait part de certaines préoccupations. À plusieurs reprises, ils m'ont exprimé leurs réticences, leur inconfort, leurs craintes à porter plainte. En effet, ils avaient constaté, dans des établissements privés, des personnes qui recevaient et traitaient les plaintes pouvaient avoir un lien pas mal trop étroit avec la direction. Cela remettait en cause l'indépendance du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Certaines craintes sont très légitimes lorsque l'on pense à ces personnes très vulnérables qui ne souhaitent pas elles-mêmes, même leurs proches, subir de représailles. Ainsi, pour mieux cerner la situation, nous avons fait une collecte d'information auprès des établissements privés pour dresser un portrait de la situation.

Cela nous a révélé la présence de situations préoccupantes. Des commissaires qui étaient conseillers à la direction générale ou même des directeurs généraux, certains établissements n'avaient déposé aucune plainte, ce qui n'est pas nécessairement bon signe ni un gage de qualité. Des manquements légaux étaient aussi observés, pas de comité de vigilance ou pas de comité d'usagers. Il y avait donc nécessité d'agir, d'où l'importance de ce projet de loi.

Nous avons, au Québec, un régime d'examen de plaintes qui se doit d'être équitable et impartial de tous les usagers de tous les établissements. Ainsi, le projet de loi prévoit que, pour accroître l'impartialité et l'indépendance et assurer la disponibilité de commissaires aux plaintes dans tous les établissements, le traitement des plaintes des établissements privés sera confié aux commissaires aux plaintes et à la qualité des services et aux médecins examinateurs, qui relèvent du conseil d'administration des centres intégrés de santé et de services sociaux ou des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux.

Le projet de loi prévoit aussi l'ajout de critères d'indépendance pour la nomination et pour toute la durée du mandat des commissaires aux plaintes et à la qualité des services dans les établissements publics. De plus, avoir un portrait complet

du traitement des plaintes, particulièrement dans les établissements privés, et obtenir des données fiables et comparables nous rend donc obligatoire l'utilisation de l'actif informationnel commun.

Enfin, le projet de loi permettra de se doter de leviers pour les CISSS, les CIUSSS, pour assurer une vigie sur les services offerts par les établissements privés en créant notamment deux places pour les représentants du CISSS et du CIUSSS sur le comité de vigilance de l'établissement. Par ces modifications, nous entendons renforcer le régime d'examen des plaintes au niveau de son indépendance et de son impartialité, au niveau des informations qui seront recueillies et au niveau de la vigie qui sera exercée sur les recommandations qui découlent du traitement des plaintes, cela au bénéfice de nos usagers, de nos usagères et de leurs proches aidants.

Ce projet de loi ne réforme pas l'ensemble du régime d'examen des plaintes. Je le répète, il ne va pas réformer l'ensemble du régime d'examen des plaintes, mais il est néanmoins d'envergure, car il fait basculer tout le traitement des plaintes des établissements privés vers le public. De plus, il renforce grandement l'impartialité des commissaires aux plaintes et nous donne des moyens pour être mieux informés et assurer une vigie plus active. Il va constituer une belle avancée pour l'amélioration de la qualité des soins et des services et aussi pour le sentiment de sécurité des usagères, et des usagers, et de leurs proches.

En terminant, je veux aussi souhaiter la bienvenue à l'équipe du ministère de la Santé et des Services sociaux, à mon équipe au cabinet, des gens qui m'accompagnent et qui m'ont aidée pour cette rencontre d'aujourd'hui et les rencontres à venir. Merci beaucoup, M. le Président.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la ministre. J'invite maintenant la porte-parole de l'opposition officielle et députée de Fabre à faire ses remarques préliminaires pour une durée maximale de 20 minutes. À vous la parole, madame.

Mme Monique Sauvé

Mme Sauvé : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, j'en suis, comme porte-parole, à ma première étude détaillée et j'ai ce dossier-là bien à coeur puisqu'il touche de près, évidemment, nos aînés et tout le processus, tout le processus de démarche d'une plainte. Je veux saluer la ministre. Je veux saluer les gens du ministère. Je veux saluer, bien sûr, ma collègue de Westmount—Saint-Louis, merci d'être là, et mes collègues des oppositions.

Alors, tout de suite, d'entrée de jeu, M. le Président, je veux vous dire que je serai dans une intention constructive de collaboration à faire en sorte que ce projet de loi... Alors que je salue l'intention de la ministre de vouloir être en amélioration du processus de plaintes pour nos aînés, clairement, je souhaiterais qu'on puisse bonifier, dans le rôle qu'on a comme législateurs, bonifier ce projet de loi et, je vous dirais aussi, d'être inspirés par les nombreux commentaires qu'on a reçus en consultations particulières, qui ont été très riches de réflexion. Alors, clairement, je vais m'en inspirer.

Vous savez, tout au long de cette étude détaillée, il y a deux éléments qui vont faire partie et du fond de mon cerveau et de mon coeur, et le premier élément, c'est bien sûr toute la réalité qu'on a vécue entre le dépôt du projet de loi n° 52 et la réalité actuelle, et je veux parler de la première vague de la pandémie et je vais y revenir. Il faut que ça, ce soit aussi au coeur de la réflexion puisqu'on est aujourd'hui, pour la première fois, devant un projet de loi qui a été déposé juste avant le début de la pandémie et qui touche les aînés. Alors donc, je pense que ça sera absolument essentiel qu'on se garde cet éclairage-là tout au long des réflexions qu'on aura.

Pour ce qui est de mon coeur, clairement, dans l'amélioration du projet de loi, dans les propositions qu'on fera, je pense qu'à chaque fois, et je me ferai un devoir de le faire, je poserai la question à la fin de la journée : Qu'est-ce que cela changera pour les aînés qui veulent faire une plainte? Parce qu'encore une fois je respecte l'intention de la ministre, et elle l'a bien dit d'entrée de jeu, et c'est très bien ainsi, elle s'adresse à une partie du processus de plainte. Et, avec les constats qu'elle a faits, on en reparlera, mais, clairement, c'est la notion d'impartialité du commissaire local, c'est sa neutralité, c'est son indépendance qui est au coeur de ce projet de loi.

Mais qui dit processus de plainte, qui dit démarche de plainte nomme aussi ou ne nomme pas, et il le faudrait, cet éléphant dans la pièce qui s'appelle la peur des représailles. Et je pense que, clairement, même si on n'adresse qu'une fraction de la réforme qui est nécessaire au processus de plainte, je ne pense pas qu'on puisse mettre de côté complètement cette notion complètement humanitaire de dire que nos aînés ont peur, ont vraiment peur de dénoncer parce qu'ils peuvent mesurer et imaginer l'impact que ça aura sur leurs propres soins.

• (10 h 20) •

Alors, le projet de loi a été déposé le 3 décembre, et on a eu, à la mi-février, donc, 15 groupes que je veux saluer, encore une fois, pour, bien sûr, la rédaction de ces mémoires qui ont été des éclairages très diversifiés, mais aussi très représentatifs de l'ensemble des réflexions qu'on se devait d'avoir, que ce soit pour la défense des droits, que ce soit pour, bien sûr, aussi l'action communautaire, les groupes qui sont là sur la première ligne à prendre acte des plaintes des usagers et des aînés. Alors, tous les groupes ont constitué un éclairage très représentatif de ce qu'on avait besoin d'entendre. Et moi, je pars très, très inspirée à cette étude détaillée.

La crise. La crise, c'est 5 000 aînés qui sont décédés au Québec. La crise, c'est aussi... Et c'est pour ça qu'il faut avoir clairement l'éclairage de la pandémie dans ce projet de loi. Ce n'est pas déconnecté, pas du tout. Puis la ministre a dit tantôt, et je l'ai noté : Le projet de loi est toujours actuel. Je nuancerais beaucoup, et beaucoup, et beaucoup. Je dirais : Le projet de loi est toujours intéressant. Les groupes ont été favorables en consultation, mais, déjà au mois de février, ils disaient : Mais encore? Alors, oui, on appuie, mais il y a plusieurs propositions qu'on désire faire, et ça, c'était avant la pandémie.

Alors, face à la remarque préliminaire de la ministre, qui a dit : Le projet de loi est toujours actuel, j'aurais le goût de répondre : Il est toujours important, mais il est, plus que jamais, incomplet. Pourquoi? Parce qu'on a vécu cette crise,

parce que les aînés ont été au coeur de cette crise et parce que les bureaux de comté, nos équipes dans nos comtés, les collègues de l'Assemblée, les 125 députés, la ministre elle-même avec son cabinet, les journalistes aussi, tous... et, bien sûr, les partenaires sur le terrain, que ce soit le Protecteur du citoyen ou les autres partenaires qui sont sur la première ligne, tous sont devenus, de façon exceptionnelle, des commissaires locaux aux plaintes pour nos aînés. Parce que les familles et les aînés n'avaient pas le luxe d'attendre un examen de la plainte qui prenait 45 jours et plus. Ils n'avaient pas le luxe d'aller vers une complexité qui, bien sûr, faisait en sorte que ce n'était pas clair à qui ils devaient s'adresser. Ils avaient, bien sûr, très peur des représailles. Ça, c'est bien évident.

Alors, je pense qu'on ne peut pas adresser un projet de loi comme le projet de loi n° 52 sans se dire : Il y a eu une lumière plus que rouge qui s'est allumée et qui fait en sorte qu'il y a quelque chose de déficient dans une crise qui n'a clairement pas marché puisqu'on est tous devenus, durant cette période et encore aujourd'hui, des commissaires locaux nous-mêmes. Donc, moi, clairement... puis je veux ramener un peu quelques témoignages, parce que c'est un peu tout le monde qui a été dire, a dénoncé ce qui se vivait, entre autres dans les CHSLD.

Alors, je reprendrai, si vous me le permettez, M. le Président, quelques citations et quelques exemples de ce que les gens avaient à nous dire puis des gens qui sont devenus eux-mêmes des commissaires locaux aux plaintes pour nos aînés qui étaient en manque de soins. Je reprends les propos de Michèle Carpentier, dans *Le Journal de Montréal*, qui est professeure en travail social, Université du Québec à Montréal. Elle disait ceci : «C'est clair qu'il y a des décès collatéraux dans la crise de la [COVID]. Ce sont les personnes en CHSLD qui meurent de déshydratation, de manque de soins, de manque d'attention et de réconfort de leurs proches.»

Quant à Liliane Fournier et Isabel Valero, deux enseignantes aux futurs préposés aux bénéficiaires et infirmières auxiliaires, alors, dès leur premier quart de travail, elles se sont exprimées en disant ceci : «...on a commencé à faire l'évaluation des plaies et on s'est rendu compte que plusieurs baignaient dans leurs culottes souillées», et je passe tous les détails.

Je veux aussi parler de ce proche aidant qui a craint que sa mère ne meure de déshydratation. Dans *Le Journal de Montréal*, on pouvait lire : «[Et mourir] de déshydratation bien avant d'attraper la [COVID], [puisque ce proche aidant] s'est fait refuser l'accès à son CHSLD de Montréal alors qu'il [était] le seul à pouvoir l'alimenter.» Alors, on parle ici de Dominic Perrini, fils de Mme Rocca Farella, au CHSLD Auclair.

Donc, il y a tous ces témoignages et tous ces gens qui ont vu, qui ont dénoncé et qui ont eu comme recours soit d'en parler aux médias, soit de nous appeler dans nos bureaux de comté. Et je pense que tous les collègues pourraient facilement dire à quel point on a reçu des appels humainement difficiles à entendre dans nos bureaux de comté, M. le Président. On a entendu cela. Et ils faisaient appel à nous, premièrement, comme dernier recours pour eux bien souvent puis face à une étape de vie où le temps n'est pas une option, mais toujours avec, au coeur, au coeur du ventre, cette peur des représailles.

Alors, on ne peut pas froidement, M. le Président, se dire que tout est pareil. On est comme au 3 décembre puis on le traite malgré la valeur de l'intention de la ministre. Il faut absolument, absolument qu'on soit attentif. Et je souhaite, et je souhaite, que la ministre aura des amendements à nous déposer, peut-être en liasse, mais, clairement, je me ramène à ma volonté d'être constructive puis de faire avancer le projet de loi, mais avec cet éclairage très important. Moi, je souhaite qu'on puisse étudier rapidement les amendements qui seront proposés par le gouvernement. Et je sais aussi que, lors du débat sur le principe, la ministre a bien mentionné qu'elle avait entendu ce que les groupes avaient dit par rapport à la notion de la définition du commissaire-conseil. Elle a dit qu'il y avait des textes qui s'en venaient et qui seraient donc inclus au projet de loi. Alors, je souhaite vraiment...

Et je vous dirais que mes attentes, dans un but de... dans le fond, dans un but de faire avancer le projet de loi, mais de bien comprendre. Parce que, quand on regarde, présentement, là, sur le site, la démarche de plainte, c'est 15 pages, puis, encore une fois, on se ramène à l'aîné, c'est complexe, tout ça. La structure est complexe. Puis moi, je vais poser beaucoup de questions, pas pour faire étirer le temps, pour comprendre pour nos aînés qui sont sur le terrain puis qui se posent des questions. Parce que l'organigramme, là, puis j'aurai l'occasion de vous en reparler, mais l'organigramme, là, c'est complexe, c'est très complexe. Et le commissaire-conseil, il est déjà en poste, il est déjà... Mme Chartrand, qui a été nommée au mois de février, elle est déjà en poste, elle est à l'organigramme du ministère de la Santé et des Services sociaux, alors qu'on n'a même pas encore, M. le Président, commencé à débattre de son rôle, de son mandat, de son pouvoir.

Bien sûr, M. le Président, j'ai lu la revue de presse, bien sûr, j'ai une idée, mais, en même temps, elle n'est pas claire. Assurer un leadership, superviser, promoteur des bonnes pratiques, clairement, là, on aura besoin d'un libellé clair au projet de loi. Et moi, aujourd'hui, j'ai vraiment ces attentes-là, qu'elle puisse nous déposer, la ministre, ses amendements et les amendements qui vont faire en sorte qu'on définitive enfin — pardon, je vais prendre une gorgée d'eau — qu'on définitive enfin le rôle de façon très, très précise du commissaire-conseil, parce que, si on n'a pas cet aspect-là du projet de loi dès le début, bien, ça va être difficile de convenir un peu du reste.

Alors, tout est lié, hein? Vraiment, tout est lié. Et dans la reddition de comptes, et dans la supervision, et dans la nomination, tout est lié. Alors, si le commissaire-conseil vient jouer un rôle prépondérant, il faut qu'on soit capables, tout de suite, d'avoir une vision très claire d'où s'attache son rôle et comment il agira auprès des commissaires locaux.

Je ne vous cacherai pas aussi qu'au-delà de vouloir comprendre comment ça marche, puis quelle est la structure, puis est-ce qu'on ajoute une structure de plus, puis finalement ça ne donnera pas tous les résultats qu'on veut, même dans l'aspect très spécifique adressé par la ministre, c'est sûr qu'on aura des préoccupations, à savoir : Est-ce que c'est le modèle parfait, ce qui est proposé? Est-ce que le commissaire local public... Pourquoi on prend ce modèle-là puis qu'on veut qu'il couvre l'ensemble des établissements privés?

Alors, moi, je voudrais savoir pourquoi, parce que, présentement dans la réalité, on comprend les constats que la ministre a devant elle par rapport aux établissements privés, mais, en même temps, les commissaires locaux publics,

ils débordent, la tâche est lourde, et, pour le tiers des demandes de plainte, des démarches de plainte qui sont faites, on ne réussit pas à respecter le délai légal de 45 jours pour l'examen de la plainte.

Donc, je veux bien qu'on soit dans une solution, il le faut, parfait, mais je vais questionner la solution. Puis, même si la solution apparaît comme la solution viable, il faudra s'assurer qu'en termes de prévisibilité... Combien on va en embaucher? Ça va être quoi, le rôle? Est-ce qu'il va être élargi parce qu'ils vont s'occuper aussi des établissements privés? Est-ce qu'on est capable de faire en sorte que le rôle élargi, le rôle élargi, mais surtout l'augmentation du nombre d'effectifs va permettre de réduire le délai d'attente? Parce que c'est un élément clé, ça aussi.

Tantôt, j'ai parlé de l'éléphant dans la pièce, la peur des représailles, mais le délai, c'est fondamental, là. Quand on a des aînés qui sont en fin de vie, quand on a des aînés qui sont fragiles, clairement, le temps est un élément dont personne ne peut vouloir disposer quand il excède les délais, même légaux, qui sont prescrits.

• (10 h 30) •

Alors, maintenant, on est à cette étape-ci. Comme je l'ai mentionné préalablement, je vais m'inspirer même des propositions, probablement telles quelles, de certains des groupes parce qu'il y a là des éléments très opérationnels. Je vais toujours avoir en tête aussi que, quand on étudie un projet de loi, on pense aussi à l'application, à la réglementation qui va suivre pour faire en sorte que ce soit opérationnel non pas dans trois ans ou dans un an et demi, mais qu'on soit capables de pouvoir y travailler de façon très concrète assez rapidement.

M. le Président, dans mes attentes, tantôt, j'ai mentionné que je souhaitais voir, bien sûr, les amendements que proposera le ministre rapidement, parce qu'après la journée qui va être certainement fructueuse aujourd'hui on fait relâche pour deux semaines. Alors, moi, je peux vous dire que je vais mettre à profit mon dire deux semaines pour m'approprier les amendements qu'aura déposés le gouvernement. Et c'est ça qui permet... cette façon de fonctionner qui permet à tous les collègues... Quand, dès le départ, on a tous les outils en main, on est capables d'étudier ça et de faire avancer les projets de loi. Alors, moi, j'ai ces attentes-là qui sont évidemment très grandes par rapport au projet de loi.

Je souhaite que, dans les amendements que la ministre va faire, malgré l'intention qu'elle a d'adresser une portion de la réalité du processus de démarche de plainte... j'espère qu'il y aura un petit peu d'espace pour qu'on puisse un peu l'élargir en tenant compte de la réalité des aînés, de leurs familles, qui ont peur des représailles, qu'on aura un peu l'espace aussi, sans réformer tout le processus de plainte... et ça, je respecte cela, mais qu'on se donne un peu l'espace pour tenir compte de la situation de la pandémie puis qu'on se donne un petit peu plus de possibilités pour faire en sorte qu'il y ait un impact réel à ce projet de loi n° 52.

Vous savez, la pandémie, là, il ne faut plus que ça arrive, qu'on soit... devienne au quotidien les commissaires locaux aux plaintes. Et il faudra s'assurer que le processus, il va être suffisamment simple, accessible, que les aînés vont pouvoir être rassurés. Et moi personnellement, pour avoir été 19 ans de ma vie dans le domaine de l'intervention communautaire, je peux vous dire que le lien entre l'aîné, sa famille et le commissaire local, c'est plus qu'un numéro de téléphone.

Puis je sais qu'il y a des commissaires locaux publics qui font un travail exceptionnel, mais gardons en tête qu'on n'est pas très loin de l'intervention, qu'on n'est pas très loin d'une écoute très active qui veille à rassurer les aînés, qui veille à faire un véritable travail d'accompagnement puis qui se mette en lien avec tous les autres acteurs. On va en parler, des organismes communautaires, entre autres les CAAP, qui font de l'accompagnement pour les familles. Il faut que tout le monde soit dans le coup. Puis, quand on est dans un établissement, quand on est un membre de la famille, puis qu'on va visiter ses parents, et que, finalement, bien, les membres du comité des usagers sont plus présents, puis on les voit plus souvent que le commissaire local public, bien, ça aussi, ça fait qu'on a le goût de parler peut-être plus à ces personnes-là qu'au commissaire local public.

Donc, il y a la notion de confiance, il y a la notion de proximité. Alors, c'est des éléments. Dans le fond, je suis en train d'informer la ministre sur les enjeux qui seront les miens, puis les priorités, qui seront très humanitaires, pour nos aînés et leurs familles.

Alors, je nous souhaite des bons travaux, M. le Président. Merci. Je sais que vous ferez un excellent travail à bien mener nos travaux. Merci.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la députée. J'invite maintenant la porte-parole du deuxième groupe d'opposition, la députée de Sherbrooke, à faire ses remarques préliminaires pour une durée maximale de 20 minutes. Je vous cède la parole, madame.

Mme Christine Labrie

Mme Labrie : Merci, M. le Président. On est devant un projet de loi, aujourd'hui, qui a été rédigé il y a presque un an quand même, qui a été déposé en décembre dernier et qui, comme l'a dit elle-même la ministre, ne vise pas du tout à réformer le régime d'examen des plaintes. Par contre, il faut quand même prendre acte de ce qu'on vient de vivre dans les derniers mois, où le système a démontré toute sa vulnérabilité, toutes ses carences. Il faut considérer ça, je pense, dans ce projet de loi là et il faut le voir comme une opportunité d'aller plus loin dans la révision de l'examen des plaintes.

Je comprends qu'au départ le projet de loi visait à régler une problématique très spécifique de l'enjeu, de la question des plaintes, mais je pense qu'on doit vraiment saisir l'opportunité qu'on a en ce moment d'avoir un projet de loi qui porte sur cette question-là et voir comment on peut bonifier encore plus la question du traitement des plaintes des usagers, parce qu'effectivement il y a des grandes insatisfactions qui étaient déjà présentes avant la crise et qui se sont intensifiées dans les derniers mois.

Ma collègue en a témoigné, dans les bureaux de circonscription, on est devenu effectivement un peu les receveurs de ces plaintes-là, parce que, souvent, bien, les gens ne connaissent même pas les processus de traitement des

plaintes. Ils ne savent pas qu'il existe un mécanisme ou, quand ils le savent, en général, ils sont déçus des délais de traitement de ces plaintes-là. Ils ne sont pas satisfaits du processus. Donc, on est très, très souvent interpellés par des citoyens qui ne sont pas satisfaits de la manière dont les plaintes sont traitées, et pas seulement les citoyens qui sont dans des CHSLD privés.

Donc, même si je salue la volonté de départ de la ministre de s'attaquer à cet enjeu-là qui est important, je pense qu'on doit saisir cette opportunité-là de voir plus large et de voir comment on peut faciliter le processus dans son ensemble. Il y a différentes problématiques auxquelles on devrait essayer de répondre davantage.

D'abord, le projet de loi porte sur... vise à régler l'enjeu de l'indépendance des commissaires. J'estime, à la lumière de ce que j'ai pu consulter comme information, que c'est une réponse partielle qu'on a en ce moment, parce qu'au final on propose quelque chose où c'est encore quelqu'un qui va travailler au sein d'un CISSS ou d'un CIUSSS qui va prendre en charge cette plainte-là, donc qui va encore être à l'emploi de la personne qui est responsable des soins.

Donc, il y a plusieurs groupes qui ont parlé dans les consultations qu'il y avait une proximité entre les commissaires et les P.D.G. des CISSS, des CIUSSS, et le projet de loi, là, ne va pas répondre... il ne répond pas à cette situation-là. Donc, on pourrait envisager d'aller plus loin dans l'indépendance des commissaires peut-être même en les sortant des CISSS, des CIUSSS carrément pour s'assurer qu'il n'y ait pas de doute de la part des usagers par rapport à l'indépendance de ces commissaires-là. C'est une piste de réflexion que je lance.

Il y a même des groupes qui sont venus nous dire qu'on devrait peut-être envisager d'inclure, par exemple, les GMF dans la procédure d'examen des plaintes parce qu'en ce moment ils sont exclus de ça, alors que c'est un endroit où les usagers reçoivent des services. Ils ne peuvent pas déposer de plaintes au CIUSSS pour des services qui sont insatisfaisants de la part d'un GMF en ce moment. Je comprends que ce n'était pas l'angle pris au départ pour le projet de loi, mais c'est une problématique qui existait déjà, qui continue d'exister, et tant qu'à avoir un projet de loi qui traite du processus de plainte dans nos services de santé, bien, pourquoi ne pas aller plus loin, pourquoi ne pas aborder aussi cette question-là?

Il y a aussi l'enjeu, bon, de la capacité du système à prendre en charge plus de plaintes. Déjà, depuis 2015, le territoire couvert a été augmenté par les commissaires, mais il n'y a manifestement pas assez de ressources pour qu'ils puissent faire leur travail adéquatement, dans des délais qui sont raisonnables. Là, on veut élargir leur mandat à d'autres établissements. C'est bien, mais la question des ressources se pose encore, parce que les délais sont tellement longs qu'en ce moment on a l'impression que c'est fait exprès pour que, finalement, les plaignants lâchent prise, ou qu'ils soient décédés, ou que leur famille décide de lâcher prise, et je ne pense pas que c'est ce que la ministre souhaite puis ce n'est pas ce que je souhaite non plus.

Donc, on aurait avantage à s'assurer que les moyens soient en place pour que les délais de traitement soient raisonnables pour ne pas que les personnes abandonnent leur processus de plainte. Quand une personne fait la démarche de se dire : Je vais porter plainte, c'est parce que, vraiment, elle a vécu un enjeu qui lui a causé un préjudice important. Donc, on devrait s'assurer de répondre dans un temps raisonnable à cette personne-là.

Ensuite, il y a la question de faire connaître ce système de plainte là. Je l'ai mentionné au départ, là, c'est assez peu connu. Et je dois dire que je suis moi-même surpris de voir à quel point les gens se sentent démunis quand ils ne sont pas satisfaits des services qui sont reçus. Que ce soit dans nos CHSLD, ou avec la DPJ, ou à n'importe quel volet des services publics de santé qui sont offerts, il y a souvent des insatisfactions, et malheureusement ils ne connaissent pas... Il semble qu'ils ne soient pas suffisamment informés.

Donc, je pense que ça devrait être un volet important aussi de la démarche qui est en cours en ce moment, de s'assurer qu'on rende accessible l'information, on clarifie le processus, on raccourcisse les délais, pour que, quand quelqu'un a quelque chose à signaler à propos d'un problème dans le réseau de la santé, que ce soit un usager ou peut-être même un employé, parce qu'eux aussi peuvent avoir des plaintes à faire sur la façon dont ça se passe dans le réseau... qu'on s'assure que la porte pour aller porter plainte, elle est claire, que cette porte d'entrée là, elle soit évidente, que le processus soit simple et facile à comprendre pour tout le monde. Et je sens, moi, que ce n'est pas le cas en ce moment parce qu'on doit nous-mêmes assister des citoyens dans ce processus-là, et ce n'est pas évident pour tout le monde, manifestement. Donc, merci.

• (10 h 40) •

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la députée. J'invite maintenant le porte-parole du troisième groupe d'opposition et député de Rimouski à faire ses remarques préliminaires pour une durée maximale de 20 minutes. Je vous cède la parole.

M. Harold LeBel

M. LeBel : Merci, M. le Président. Je vous salue. Je salue les gens autour de la table. Je vais revenir sûrement sur ce qui nous est arrivé les derniers mois. C'est sûr qu'on ne peut pas faire autrement qu'en parler.

Mais avant je voudrais saluer la ministre puis son équipe, parce que je suis certain que, il faut l'avouer, les derniers mois ont été difficiles. J'imagine la pression à chaque jour, et je veux le dire. Souvent, on me dit : Tu n'es pas assez critique envers la ministre, tu n'es pas assez dur. Un, ce n'est pas mon genre, puis, deux, je peux comprendre les difficultés au niveau des prises de décision qui arrivent rapidement et où il faut s'ajuster. Ça fait que je voulais saluer ça.

En même temps, je le sais, qu'il y en a qui critiquent parce qu'ils ne savent pas... qui posent des questions, qui sont des bonnes questions, sur comment on a traité les aînés les derniers mois, et il faut réussir à trouver des réponses à ça. La pression que je pense que la ministre et son équipe ont pu vivre, on l'a vécue pas mal tout le monde, les députés, dans chacune de nos circonscriptions. Puis moi, comme porte-parole, je la vis aussi. Je me pose des questions : Est-ce que

j'ai bien fait mon travail? Des fois, je me dis : Est-ce que j'ai posé les bonnes questions les dernières années? Quand je regarde la situation, les... Quand on m'a donné ce mandat-là de porte-parole des aînés, au début, un, je trouvais que j'étais trop jeune, puis, deux, je me demandais... Je ne connaissais pas vraiment ce réseau-là, mais j'ai appris à le connaître, et il y a des enjeux majeurs pour l'avenir.

Puis, quand je... Comme député, dans ma circonscription, dans ma région, une personne sur quatre a 65 ans et plus. Ça fait qu'à chaque fois que je touche à un dossier c'est sûr que la problématique du vieillissement ou de la manière qu'on traite les aînés revient. Comment je peux parler de revitaliser mon village d'Esprit-Saint sans parler des aînés qui sont là? C'est impossible. Ça fait que c'est une question qu'il faut se poser en général, puis ce qu'on va faire là, ça fait partie un peu du questionnement, ce qu'on va faire dans notre... à l'étude article par article. La question de fond, c'est comment le Québec va traiter les aînés dans l'avenir puis comment on va leur offrir une qualité de vie. C'est ça, la grande question qu'on doit se poser, tout le monde.

Je le sais, souvent, dans la politique, c'est comme ça, là, on se dit : Bon, bien, c'est la faute de ceux qui sont passés avant, qui n'ont pas fait de décisions, là, non, bien là, depuis les derniers mois, on n'était pas là, c'est vous autres qui étiez là, c'est vous autres, les responsables. Tu sais, on peut faire ça longtemps, là, mais moi, je pense qu'il y a eu un choix de société qu'on a eu, qu'on s'est fait, tout le monde, au Québec, là. Au Parti québécois, on a été au pouvoir à un moment donné puis on a embarqué dans le même choix de société, c'est-à-dire d'héberger des gens, de mettre des CHSLD.

Je me souviens, j'étais jeune dans mon village, et, quand le CHSLD est arrivé, tout le monde était content, hein? Aïe! on a un CHSLD. Mais, dans ce temps-là, le CHSLD, il y avait un parking pour les résidents. Ça a changé, tu sais. Maintenant, il faut peut-être revoir est-ce qu'on a pris les bonnes décisions. Je ne pense pas. Je pense que, comme société, on aurait dû investir davantage dans le maintien à domicile depuis longtemps. C'est ma... Je suis convaincu de ça, et il n'est pas trop tard pour bien faire. Ça fait qu'il faut... Je sais que c'est intéressant, là, bâtir des bâtiments, puis faire lever des pelletées de terre, puis couper des rubans. C'est le fun, mais peut-être aussi bien que la personne puisse rester chez elle, dans son village, dans sa maison, puis avec des services, tu n'as pas de ruban à couper, mais les gens sont heureux.

Moi, c'est un peu ce que je pense puis c'est là-dessus que je vais travailler. Puis je me dis : Si, dans mon rôle... de mandat de porte-parole des aînés, si je peux réussir à faire évoluer ça puis d'améliorer les qualités de vie, j'aurai réussi. Je me pose la question parce que je disais... Il n'y a pas très longtemps, en 2017, j'ai participé au projet de loi n° 115 pour lutter contre la maltraitance. C'était un beau projet de loi, là. On a tous travaillé ça tout le monde ensemble avec la députée de — je ne me souviens plus de sa circonscription — Mille-Îles, qui travaillait bien avec nous autres. On avait le député de Lévis qui était du côté de la CAQ. Moi, j'étais là. On a bien travaillé. À la fin, quand on l'a adopté au salon bleu, tout le monde était content, tu sais, c'est... Mais, quand je... Puis, à l'époque, on se disait qu'on avait réglé des situations. On disait qu'il y a 15 portes d'entrée pour faire des plaintes dans le réseau, 15 portes. Les aînés étaient tout mêlés. Ça fait qu'on disait qu'avec ce projet de loi là on avait clarifié les affaires.

Là, une couple d'années après, on revient parce qu'on se dit : Ce n'est pas encore clair, les aînés ne le savent pas. Ça fait que c'est sûr que je me pose des questions. Qu'est-ce qu'on... On était si fiers. Qu'est-ce qui s'est passé puis pourquoi que ça n'a pas marché comme on voulait? Ça fait que, c'est ça, si ce projet de loi qu'on va déposer pourrait venir compléter ce qu'on a fait, puis encore améliorer... bien, tant mieux, puis on va travailler pour que ça s'améliore, mais il faut savoir de quoi on parle.

Tu sais, quand on fait des plaintes, c'est parce qu'on a subi de la maltraitance, là, quelque chose, tu sais. On ne fait pas une plainte pour faire une plainte. Puis il y en a plusieurs, types de maltraitance, puis je voudrais juste le rappeler, parce que les gens qui nous écoutent, peut-être, ils ne savent pas... Tu sais, porter plainte, c'est... Mais, selon la littérature, il y a sept façons de voir la maltraitance.

Il y a la maltraitance psychologique, faire du chantage affectif, de la manipulation sur les aînés. C'est un type de maltraitance où on pourrait porter plainte.

La maltraitance physique, bien, ça, on la connaît, là, les bousculades, le rudolement, des coups, ça crée des blessures. Tu sais, ça, c'est une maltraitance qu'on connaît bien. On peut porter plainte.

La maltraitance sexuelle, c'est des propos ou attitudes suggestifs, des blagues, des insultes. Ça existe. Ça fait partie de la définition des types de maltraitance.

Il y a la maltraitance financière. Ça, on en a vu beaucoup, tu sais, des aînés qui se font littéralement voler, là, ça joue du violon autour d'eux autres puis ça vient... Tu sais, c'est... Ça, on le voit, puis c'est beaucoup des femmes.

Puis je fais une parenthèse. Il y a, comment on appelle ça, de l'analyse différenciée selon les sexes. Des fois, ça vaut la peine de... On a pris ça... Le gouvernement... Au Québec, on a ça comme analyse, mais, des fois, ça vaut la peine de faire ça, cette analyse-là, pour voir que, dans bien des cas, les femmes vont vivre des situations beaucoup plus difficiles que les hommes. Puis, par rapport à la maltraitance financière, c'est clair, à mon avis, c'est très clair.

Il y a la violation des droits des personnes, des traitements... imposer un traitement médical, déni du droit des personnes. C'est une forme de maltraitance. Puis l'âgisme, ça, c'est clair, c'est quand tu es trop vieux, ça prend des jeunes... ça, c'est une autre forme de maltraitance.

Mais il y a une septième forme de maltraitance, c'est de la maltraitance organisationnelle. C'est le réseau qui ne donne pas... qui ne traite pas bien son monde. Ça, j'ai plaidé, j'ai plaidé, j'ai plaidé comme un fou la dernière fois dans la... mais je n'ai pas réussi à intégrer ce genre de maltraitance, parce que, mettons, un commissaire aux plaintes reçoit une plainte sur le... qu'est-ce qu'il fait? Il envoie la plainte au premier ministre ou à Mme la ministre? Ça, c'est une... Mais c'est une forme de maltraitance qui existe, qui est là, puis il ne faut pas passer à côté. Il faut réfléchir comment on peut, si on porte plainte, corriger des maltraitements organisationnelles. C'est-à-dire, pas assez d'argent dans le réseau, ne pas payer suffisamment nos préposés aux bénéficiaires ou nos infirmières, c'est une forme de maltraitance. En tout cas, ce n'est pas bien traiter nos aînés.

Ça fait que, quand on parle de commissaire aux plaintes, de recevoir des plaintes, c'est autour de ça, c'est de ça qu'on parle. Moi, je veux collaborer, c'est clair, mais c'est sûr que je vais poser des questions aussi sur l'indépendance du commissaire. Si le commissaire est collé après la direction, ça ne donne rien, là. Les gens ne sont pas fous, là, tu sais, ils ne feront pas exprès pour avoir des conséquences ou avoir des représailles, on l'a vu. Ça fait que ça, l'indépendance du commissaire, c'est hyperimportant. Les délais, on en a parlé tantôt.

Moi, j'ai... peut-être le rappeler de temps en temps, mais j'ai proposé quelque chose, de créer un protecteur des aînés qui serait vraiment indépendant. Moi, je pense qu'au Québec on est rendus là, quelqu'un qui va faire des enquêtes, qui va aller voir les choses. Bien, ce n'est pas dans le projet de loi actuel, mais, de temps en temps, je fais une parenthèse pour le rappeler, que c'est toujours là au feuillet, puis qu'on pourrait le rappeler, ce projet de loi là, si on voulait.

Ça fait qu'article par article on fera le tour, mais j'espère qu'en même temps on pourra des fois prendre du temps pour aller sur le fond des choses que, des fois, c'est un peu de la philosophie, mais c'est... Dans le fond, c'est un choix de société, puis il faudrait peut-être, des fois, prendre le temps de s'arrêter puis parler du choix de société qu'on fait pour l'avenir.

Entre autres, que les aînés se retrouvent au ministère de la Santé, on peut poser la question. «Aîné», ça ne veut pas dire «malade». «Aîné», ça veut... Est-ce que, déjà là, on donne un signal comment on voit les aînés, comment on traite... En disant que les aînés, c'est le ministère de la Santé, c'est déjà un signal de société qu'on donne, qui n'est peut-être pas le bon signal. C'est le genre de question que, des fois... même si je suis hors d'ordre, vous me le direz, mais que, des fois, je vais poser comme question, parce que je pense que ce qu'on est en train de faire là, avec tout ce qu'on a vécu, on ne peut pas passer à côté de cette grande réflexion sur comment on veut que les aînés vieillissent dans la dignité au Québec. Merci.

• (10 h 50) •

Le Président (M. Provençal) : Merci, M. le député. Y a-t-il d'autres membres qui souhaitent s'exprimer pour des remarques préliminaires? Oui, Mme la députée de Westmount—Saint-Louis.

Mme Jennifer Maccarone

Mme Maccarone : Merci, M. le Président. Bonjour, collègues. Bonjour à toutes les équipes. Bonjour à notre équipe aussi, à Mme Thivierge qui nous accompagne. On ne souligne jamais assez, M. le Président, la précieuse collaboration des équipes qui nous soutiennent. C'est vraiment primordial. Alors, malgré que je ne vous connaisse pas, je vous félicite parce que je peux imaginer tout le travail que vous faites pour épauler votre ministre parce que je sais l'aide que Mme Thivierge amène à moi-même ainsi que ma collègue la députée de Fabre. Alors, un plaisir de vous voir aussi, M. le Président.

J'ai vraiment hâte à partager mes préoccupations et à aider l'équipe du gouvernement à bonifier ce projet de loi et très contente d'être invitée par ma collègue. Le projet de loi n° 52, c'est un projet de loi qui me préoccupe énormément. C'est sûr, j'ai lu les mémoires et j'aimerais aussi, d'emblée, remercier tous les groupes qui sont venus témoigner. Je n'étais pas présente pour les auditions, mais j'ai lu avec grand intérêt tous les témoignages, tous les mémoires qui ont été déposés, parce qu'ils ont beaucoup alimenté ma réflexion aujourd'hui, M. le Président.

J'ai entendu toutes les remarques préliminaires de mes collègues et je constate une chose, qu'il n'y a pas une personne qui a parlé au nom des personnes handicapées, des personnes qui souffrent d'une déficience intellectuelle. Souvent, c'est un sujet qui est bien caché quand on parle des CHSLD, quand on parle de qu'est-ce qui se passe à l'intérieur de notre réseau qui offre des soins pour ces personnes-là, parce que, dans plusieurs cas, ils résident dans ce réseau, que ça soit privé, public. Alors, j'ai hâte qu'à l'intérieur de nos échanges on va pouvoir parler en leur nom aussi puis qu'ils ne seront pas un oubli, ou quelque chose à part, ou un ajout, mais qu'ils prennent vraiment pleinement leur place à l'intérieur des débats que nous aurons aujourd'hui, parce qu'il y a beaucoup de zones grises. Il y a beaucoup de places où nous pouvons bonifier le projet de loi en leur nom.

Je vois vraiment le projet de loi n° 52 comme un projet de société. Je m'y vois à l'intérieur comme un usager. Je vois mes enfants comme des usagers. Je vois, au nom des personnes aînées aussi... Moi, comme j'ai dit à ma collègue, je ne sais pas le mot en français, M. le Président, mais je fais partie de la «sandwich generation». Je suis vraiment en sandwich. Je m'occupe de ma mère qui est veuve, qui a des problèmes de santé, et je m'occupe aussi de deux personnes, des jeunes, un jeune adulte et un de 17 ans, ça fait que ça achève, aussi handicapés avec des déficiences intellectuelles. Alors, je m'y vois, à l'intérieur de tout ce sujet-là. Ça fait que ça m'interpelle puis je pense vraiment à comment moi, je pourrais être utilisateur.

Alors, ce que je veux proposer, ça vient vraiment de cet angle, de cet esprit. Ainsi, comme plusieurs collègues l'ont mentionné, je sais que la ministre est reconnaissante... Tout ce qui s'est passé pendant la pandémie, ça a vraiment ouvert les yeux. Si on pensait qu'on avait des problèmes, nous, dans le passé, «oh boy!», j'ai constaté que j'avais vraiment une belle vie, une vie pleine d'amour, parce que ceux qui vivaient... des personnes qui étaient vulnérables pendant la pandémie dans le réseau...

Dans mon cas, ce que j'ai reçu, oui, des plaintes. J'étais rendue commissaire aux plaintes, comme ma collègue a dit, pour les personnes aînées, mais j'ai aussi reçu des plaintes de partout dans la province au nom des personnes handicapées, des personnes autistes, des personnes qui souffraient d'une déficience intellectuelle, puis j'étais bouleversée par ça. Mon cœur était vraiment à terre.

Alors, j'ai hâte qu'on va pouvoir ensemble, entre collègues, mettre quelque chose de l'avant qui va vraiment aider ces personnes pour éviter que tout ce qu'on a vécu dernièrement se reproduise. Mon collègue a dit : Les soins que nous leur devons, pour les aînés, mais évidemment les soins que nous leur devons, pour les personnes handicapées et

les personnes qui souffrent d'une déficience intellectuelle, la façon qu'on traite ces personnes-là... Il faut changer la façon qu'on les voit. Il faut changer l'esprit... dans la façon qu'on pense à leur offrir des soins, puis je pense qu'on a vraiment une belle opportunité de travailler ensemble pour faire ceci.

Comme par exemple, les gens l'ont soulevé, mais il y a l'indépendance des commissaires. C'est clair, c'est une préoccupation, mais c'est une grande préoccupation, puis je trouve que ça mérite d'être répété. Pourquoi? Parce qu'une des plaintes que moi, j'ai reçues plusieurs fois avant la pandémie, pendant la pandémie, c'est la peur des représailles. La peur des représailles, c'est énorme. Mais, pour les personnes handicapées, déficience intellectuelle... encore pire, parce qu'ils ont peur de perdre leur place.

S'il se lève la main puis il dit : Il y a quelque chose qui ne va pas bien, c'est non seulement que j'ai peur des représailles, qu'il y ait quelque chose qui va arriver de pire à mon être cher ou à moi-même, mais, comme parent, comme gardien de cette personne qui est vulnérable, qu'est-ce que je vais faire, M. le Président, si je dépose une plainte en nom de cette personne? J'ai peur, parce que, s'ils l'enlèvent de cette place-là, malgré que je sais que ce n'est pas bien, puis elle n'est pas bien, mais je n'ai pas une autre place. Je ne peux pas accueillir cette personne chez moi. Je ne sais pas quoi faire. C'est grave. C'est grave.

Puis je l'ai mentionné quand on a fait l'adoption du principe, mais je le soulève encore, je me suis levée dans la Chambre, au salon bleu, au nom d'Electra puis sa soeur. C'était une femme très vulnérable qui vivait dans une résidence de type familial. Puis, ça aussi, c'est un autre sujet. Il faut élargir qui serait interpellé par ce projet de loi. J'aimerais beaucoup qu'on inclue, comme ma collègue a dit, les GMF, mais aussi les résidences intermédiaires, les résidences de type familial, CHSLD conventionnés, non conventionnés, parce qu'au nom des personnes, comme la soeur d'Electra... La pauvre femme s'est fait filmer pendant qu'elle était sur la toilette toute nue, et ça n'a pas arrêté là. C'est une femme autiste sévère. Elle ne peut pas vivre chez elle. Ses parents sont des aînés. Puis ça n'est pas arrêté là. Pourquoi? Parce qu'il y avait des représailles, pas juste une peur des représailles, mais il y avait des représailles.

Puis, à la suite de ça, M. le Président, j'ai reçu 10 appels de personnes vulnérables qui ne voulaient pas que je me lève en Chambre, qui ne voulaient pas que j'allais plus loin, qui ne voulaient pas que je m'exprime pour les raisons que j'ai soulevées tout à l'heure, peur de perdre leur place, peur de... il y a quelqu'un qui va faire mal à ma soeur, il y a quelqu'un qui va faire mal à mon fils, il y a quelqu'un qui va faire mal à mon être cher. Il faut éviter d'avoir cette peur-là, puis la meilleure façon de le faire, c'est d'avoir une indépendance du commissaire aux plaintes. Le commissaire aux plaintes ne peut pas résider à l'intérieur de la bâtisse. Il faut que ça soit à l'extérieur.

Et, encore une fois, au nom des personnes handicapées qui ont des déficits ou des difficultés... J'ai vu à l'intérieur du projet de loi... C'est écrit qu'on aura une pancarte, ça va être écrit en toute évidence quand les gens, ils rentrent ou quand ils sortent de la résidence privée ou autre, mais la réalité, pour les personnes handicapées, c'est que ce n'est pas assez pour eux. Il y en a plein qui sont aveugles, qui ne pourront pas lire ceci, ou il y en a plein qui vont avoir des difficultés de compréhension. Moi, ce que je voudrais, c'est que ça soit beaucoup plus clair, beaucoup plus accessible, que c'est disponible en braille, mais aussi que ces gens, aussi, ils ont de l'accompagnement.

Ma collègue aussi a mentionné... Puis, aussi, je mentionne que la Fédération québécoise de l'autisme, dans leur mémoire, puis j'ose croire aussi dans leur présentation, ils ont mentionné qu'il y a très peu de gens qui connaissent c'est quoi, le processus, comment... Moi aussi, avant ce projet de loi, je connaissais très peu comment qu'on pouvait procéder. Pendant la pandémie, je me suis renseignée beaucoup, mais comment qu'on va informer la population, mais toute la population? Il faut être sensible que ce n'est pas seulement pour les aînés, mais aussi pour les personnes qui sont très, très, très vulnérables, qui ont besoin d'être accompagnées, puis je veux seulement qu'on n'oublie pas cet aspect-là, parce que l'indépendance, c'est très important.

C'est aussi une question d'humanité. Je vois, à l'intérieur de ce projet de loi... Comme j'ai dit au départ, c'est un projet de société, mais c'est de l'humanité qu'on va offrir à ces personnes si on fait bien notre travail puis si on peut vraiment améliorer puis rajouter ce qui est nécessaire. Comme par exemple, il faut aussi respecter et épauler le parent qui ne veut pas porter plainte jusqu'à la fin. Ça aussi, ça devrait faire partie de notre réflexion. Qu'est-ce qu'on fait si c'est mi-chemin... Comment on va leur aider... Comment on va s'assurer... Quand j'ai mentionné la peur des représailles, mais ça va être quoi, les conséquences? Comment qu'on peut éviter ceci?

• (11 heures) •

Ma collègue la députée de Fabre a mentionné aussi que ça déborde. Alors, c'est une autre préoccupation qui sort du réseau pour les personnes handicapées, pour les personnes vulnérables qui souffrent d'une déficience intellectuelle ou autre, parce qu'attendre... Un délai de 45 jours, bien, c'est un frein. C'est un frein, parce que je sais que, si, aujourd'hui, je dépose ma plainte puis il faut que j'attende un mois et demi, cinq semaines, peut-être six semaines avant que ma plainte soit traitée... Qu'est-ce qui va arriver entre-temps? Qu'est-ce qui peut arriver entre-temps, surtout si les gens, ils savent que j'ai déposé une plainte? Il faut agir rapidement. Il faut que les gens comprennent c'est quoi, leurs droits à l'intérieur de ceci. Il faut qu'ils connaissent c'est quoi, le processus. Alors, il faut absolument, mais absolument faire de la promotion de ceci et réduire le délai, le délai. Puis on sait que... Est-ce que, comme mon collègue a mentionné, c'est un manque de ressources? Qu'est-ce qu'on doit faire? On peut bien adopter tous les projets de loi sous le... puis pour les deux prochaines années ensemble, mais, si les ressources ne suivent pas, bien, on n'est pas avancés, M. le Président. On peut dire que, dans la loi, il faut absolument que ça soit traité dans cinq jours, mais, s'il n'y a personne sur le terrain pour le faire, mais, bravo! on a adopté des belles paroles, mais ça reste que ce n'est que des paroles, puis on n'a pas aidé personne. Et je sais que ce n'est pas ce qui est souhaité.

Mais, c'est sûr, moi, ce que je cherche puis je veux entendre, c'est que, oui, les ressources vont venir avec ce que nous allons faire ensemble, qu'on va travailler ensemble pour s'assurer que les délais vont être réduits puis les services aussi vont suivre. Parce que ce n'est pas assez de juste porter plainte, M. le Président, il faut avoir des services qui suivent.

Qu'est-ce qui arrive après qu'on dépose la plainte? Qu'est-ce qui arrive si, mettons, le commissaire aux plaintes dit : Bien, voilà le résultat, voilà qu'est-ce que j'imagine, voilà la solution? Bien, s'il n'y a personne sur le terrain pour corriger le tir, bien, encore une fois, on n'est pas plus avancés. Ça fait qu'il faut penser aussi aux services. Ça fait que réduire le délai, bien, ça va être quoi, comme service qui va accompagner tout le processus, tout ce que nous sommes en train d'étudier, comment qu'on va mettre ça en place?

Moi, aussi, j'aimerais savoir comment qu'on va clarifier le rôle des comités des usagers. Pour moi, c'est un enjeu qui est très important. J'aimerais le voir à l'intérieur du projet de loi, mais avec un rôle qui est clarifié, qui est élargi. Dans le fond, c'est eux, souvent, qui militent au nom de ces personnes vulnérables. Alors, il faut absolument que ce soit clarifié. Alors, en leur nom, parce qu'ils sont souvent en communication probablement avec nous tous, mais il faudra vraiment bonifier ce qui est à l'intérieur du projet de loi pour eux.

Puis, en même temps, il faut parler aussi des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes. Le CAAP est déjà en place. Je pense que c'est un réseau puis un système qui fonctionne. Je pense qu'il n'y a pas assez de gens qui connaissent c'est quoi puis comment ça fonctionne. Alors, comment eux, ils vont faire partie de notre réflexion à l'intérieur du processus puis de nos travaux que nous allons faire ensemble? Ça fait que ça fait partie du jeu de cartes que j'aimerais partager avec vous aujourd'hui, parce que j'ose croire qu'ils ont un rôle primordial.

Puis on n'a pas à réinventer la roue à chaque fois. Je pense que, comme mon collègue aussi a mentionné, on a déjà adopté, dans le passé, le projet de loi n° 115. On peut miser un peu sur les bons faits, puis les bons coups que nous avons faits dans le passé, puis les échecs, qu'est-ce qui n'a pas fonctionné, comment qu'on peut améliorer le processus. Je pense qu'on est tous de bonne volonté, mais je pense aussi qu'on a des outils sur le terrain qui fonctionnent. Alors, s'ils font partie des ressources actuelles, tant mieux. Ça va être quoi, comment, et c'est quoi, la vision de la ministre, puis c'est quoi, la vision aussi des collègues autour de la table de qu'est-ce qu'on va faire ensemble, collectivement, pour améliorer la vie des personnes?

Parce que, dans le fond, on adopte un projet de loi puis on vise un examen des plaintes, mais ce qu'on souhaite tous, c'est qu'il n'y en ait plus, de plaintes. Alors, pour diminuer les plaintes, je pense que c'est ça le but. C'est un titre qui est un peu malheureux, dans le fond, parce qu'on vise le traitement des plaintes, mais je pense que ce qu'on souhaite, c'est d'en avoir beaucoup moins, en mettant des balises, des services, de l'information pour la communauté, pour qu'eux ils se sentent épaulés et que les gens qui vont faire de la maltraitance, eux, ils vont savoir qu'ils sont surveillés puis ils vont penser deux fois. Parce qu'on sait, souvent, là, la maltraitance, on sait tous que ça arrive la majorité du temps par des personnes qu'on connaît, les membres de notre famille.

Alors, qu'est-ce qu'on va faire à l'intérieur... Peut-être, une autre idée que je propose, c'est, à l'intérieur de ce que nous allons faire pour aider tous ces centres, toutes ces ressources, quand eux, ils voient quelque chose qui ne va pas bien... Ça fait qu'on a parlé beaucoup du Protecteur du citoyen. Je pense que c'est quelque chose à examiner en profondeur, c'est quoi, aussi, leur rôle quand, aussi, on parle d'indépendance.

Alors, sur ce, je suis très heureuse d'être parmi vous aujourd'hui puis d'avoir des échanges qui sont constructifs. Vous pouvez compter sur moi de partager mes idées d'une volonté puis d'une aide de vraiment protéger les personnes vulnérables. Et, comme ma collègue va parler beaucoup des personnes âgées, moi, c'est sûr, je vais parler beaucoup des personnes handicapées, des personnes autistes et des personnes qui souffrent d'une déficience intellectuelle. Alors, merci, M. le Président.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la députée. Y a-t-il d'autres membres qui souhaitent s'exprimer pour des remarques préliminaires?

Une voix : ...

Le Président (M. Provençal) : Alors, j'étais rendu à cette étape-là pour savoir s'il y avait des motions préliminaires qui seraient déposées. Alors, je reçois le député de Rimouski.

Motion proposant d'entendre la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes

M. LeBel : Merci, M. le Président. Je vais lire ça comme il faut. Conformément à l'article 244 du règlement de l'Assemblée nationale, je fais motion afin :

«Que la Commission de la santé et des services sociaux, [...]tienne avant d'entreprendre l'étude détaillée du 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, des consultations particulières et qu'à cette fin, elle entende la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.»

Le Président (M. Provençal) : Alors, vous savez que la procédure vous demande de transmettre une copie par courriel de votre motion. Le secrétariat va juger de la recevabilité, de la forme, et, par la suite, on aura un... s'il y a lieu, il y a un débat. Et je tiens à rappeler que, lors du débat, il y a 30 minutes qui seront pour l'auteur de la motion et les représentants des chefs des groupes parlementaires et 10 minutes pour les autres intervenants. Je tenais à préciser cet élément-là.

Alors, ce ne sera pas long. On va suspendre pour recevoir. Merci.

(Suspension de la séance à 11 h 07)

(Reprise à 11 h 15)

Le Président (M. Provençal) : Nous allons reprendre nos travaux. Le député de Rimouski a déposé une motion préliminaire. Je vais l'inviter à la relire, à la commenter. Et je rappelle que, selon l'article 209, il y a 30 minutes pour l'auteur de la motion et les représentants des chefs de groupes parlementaires et 10 minutes pour les autres intervenants. Et je veux rappeler aussi un point très important, il y a une seule intervention et aucun droit de réplique sur une motion. Alors, je me permets de rappeler cette technicalité-là. M. le député de Rimouski, à vous la parole.

M. Harold LeBel

M. LeBel : Vous voulez que je relise la motion?

Le Président (M. Provençal) : Tout le monde peut avoir accès à votre motion présentement sur Greffier. Elle est déposée sur Greffier. Et c'est dans le dernier onglet, en bas, «motions préliminaires», que vous allez la retrouver.

M. LeBel : O.K. Bien, je vais la relire. C'est : Conformément à l'article 244 du Règlement de l'Assemblée nationale, cette motion... afin :

«Que la Commission de la santé et des services sociaux, [...]tienne avant d'entreprendre l'étude détaillée du projet de loi n° 52 — c'est 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 — [de tenir] des consultations particulières et qu'à cette fin, elle entende la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes.»

C'est un article qui nous permet — dans ce cas-ci, je pense que c'est intéressant — d'entendre des gens en consultation pour nous parler de... parce que les choses ont changé. Quand on a participé aux consultations, c'était avant tout ce qui nous est arrivé au printemps. C'est sûr qu'on ne peut pas parler du rôle des commissaires aux plaintes, de la situation des aînés dans les établissements et des personnes handicapées. Ma collègue avait raison, on ne peut pas parler... Les gens qui sont venus nous rencontrer... On était dans un autre monde, là. Moi, je pense que tout le monde peut comprendre ça. Ce qui est arrivé au printemps puis ce qui nous arrive encore, ça a changé un peu... c'est sûr que ça a changé notre vision des choses.

Et j'aimerais ça savoir... Parce que quand on a consulté, à l'époque, on pouvait poser des questions, savoir comment ça se passe dans les réseaux, tout ça, mais, avec tout ce qui est arrivé au printemps, comment on peut s'ajuster, comment on peut... Ça fait que je pense que c'est comme... Ce serait essentiel de — je ne veux pas repartir des consultations, là, en général — mais qu'on rencontre deux, ou trois, ou quatre groupes pour savoir exactement qu'est-ce qui s'est passé au printemps, puis, à partir de ce qui s'est passé au printemps, c'est quoi, le rôle du réseau des commissaires aux plaintes, puis comment qu'on va travailler avec eux autres.

Tu sais, moi, j'ai... À Rimouski, il y a un genre de petite cellule de crise qui a été formée, puis, pendant l'été, ils sont allés faire... ont sondé un peu le terrain, comment les gens avaient passé à travers le printemps passé. Je vais vous lire quelques éléments qui ont sorti.

«Les aînés se sont sentis particulièrement isolés.» Ça, c'est les aînés qui parlent. «Je n'aimerais pas recommencer le confinement.» «Je suis habitué à sortir.» «C'est terrible pour les gens de 70 ans et plus.» «Avec les enfants, on se parlait par la fenêtre. Je ressemblais à un singe dans un zoo.» «Je pleurais tous les jours de ne pas pouvoir voir mes petits-enfants.» Ça, c'est des aînés qui parlaient. Ça s'est passé, là.

Des aînés rapportent avoir été stigmatisés par certaines personnes qui avaient mal compris mal... les consignes. «Je me suis fait dire : Vieux — je ne dirai pas le mot de messe — reste donc chez vous! C'est toi qui nous donnes la pandémie.»

Plusieurs personnes âgées ont cru qu'elles étaient responsables du virus. Plusieurs personnes se sont senties confinées dans leur appartement et se disent affectées par l'application des consignes dans leur bloc. «Je me suis sentie en prison», rapporte une aînée. «Il y a deux portes pour sortir, la première était barrée. Il y a eu un incendie, et les pompiers l'ont débarrée.» «Il y avait des bancs à tasser pour sortir du stationnement. Il fallait demander au monsieur pour sortir du stationnement.» «Le livreur n'avait pas le droit de rentrer dans le bloc, donc laissait les médicaments à l'entrée, mais certaines personnes âgées ont eu de la difficulté à descendre.» «Personne ne sortait, personne ne prenait de marche, on était limité dans le bloc. Ça m'a marqué.»

Ce que je lis là, là, tout le monde le sait, là, tout le monde, là. Les députés, vous avez tous entendu ça, puis il y en a eu d'autres, cas, là. Moi, une personne m'a appelé pour sa mère qui était dans une résidence privée. Elle dit : Là, ça ne va pas bien, là. Elle est collée après une autre. Ça a coûté cher, probablement, au propriétaire, ça fait que... La bouffe qui était donnée, ce n'était pas terrible. Ça fait que la fille de la mère disait : Il faut faire quelque chose. Harold, peux-tu intervenir? J'ai dit : Oui, mais c'est quoi, le nom de ta mère? Non, non, non, il ne faut pas que je te donne le nom de ma mère, là, parce qu'ils vont savoir que c'est elle, puis ça va être pire, tu sais. Ça fait que comment tu veux intervenir, tu sais? Ça fait que j'ai essayé par d'autres sortes de façons, mais c'était partout comme ça, hein? Puis j'ai encore d'autres cas, là.

Ils dénoncent ce qui se passe, mais il ne faut pas dire le nom des personnes puis il ne faut pas... Puis il y a eu plein, plein, plein de choses comme ça, là. Le monde était inquiet. Ils appelaient. Puis là le bureau... Nos bureaux de comté, puis ça, je répète ça, tout le monde le sait, là, puis tous les bureaux de comté, on a servi un peu de commissaires aux plaintes, chacun, parce qu'on recevait ça, puis il ne fallait jamais dire le nom de la personne à cause des représailles.

Ça fait qu'il s'est passé quelque chose. Il s'est passé quelque chose, au printemps passé, qu'on ne peut pas faire abstraction dans ce qu'on va faire, dans ce qu'on va donner comme mandat au commissaire. Puis ce qui s'est passé au

printemps passé, c'est sûr que ça nous donne une réflexion sur l'indépendance du commissaire ou pas, tu sais, c'est sûr. Comme disait ma collègue sur les délais, c'est certain, à l'expérience qu'on vient de voir, ça doit changer. Puis je suis certain que ça change déjà dans la tête de tout le monde ici, autour de la table, la façon de voir ce projet de loi.

• (11 h 20) •

Les CAAP étaient en première ligne. Ils connaissent ça. Ils savent c'est quoi, comment... fonctionné. Ils se sont mobilisés pour aider les personnes âgées en difficulté puis ils ont fait des campagnes pour inciter les gens à dénoncer ou à signaler les situations. Ils sont en lien direct avec les usagers et les familles. Ils sont à même de donner l'heure juste sur les situations vécues par les personnes en CHSLD puis en établissement privé pendant la pandémie. Ils sont capables de dire est-ce que ces personnes âgées ou handicapées ont-elles porté plainte suite aux situations, est-ce qu'ils l'ont fait ou pas, dans les établissements.

Moi, je pense qu'on... Le travail qu'on va faire... Puis j'ai aimé tantôt, tout le monde, avec la ministre, les collègues, tout le monde ont parlé de l'importance du projet de loi qu'on est en train de faire, puis l'importance que ça donne comme signal aux aînés puis aux personnes handicapées sur comment on veut les traiter, puis on veut tous travailler de bonne foi, puis on veut tous travailler d'une façon constructive. Mais je pense que, si on veut partir du bon pied, on ne peut pas effacer ce qui s'est passé pendant la pandémie. Est-ce qu'on est capables de prendre un peu de temps pour rencontrer deux, trois, peut-être quatre groupes qui ont vécu ça sur le terrain puis qu'ils viennent nous dire comment que ça pourrait être fait, comment qu'on pourrait améliorer la situation pour que le projet de loi soit vraiment collé à la situation d'aujourd'hui? Je pense que c'est faisable. La motion nous permet de faire ça. Ces motions-là nous permettent de faire ça. Si, dans les règlements du Parlement... et, si ces motions-là existent, ce n'est pas pour la frime, c'est parce qu'on veut les utiliser.

Moi, j'espère que mes collègues vont permettre cette volonté d'entendre la CAAP puis d'entendre ce qui s'est passé. C'est faisable, on est capables de le faire, puis ça ne prend pas trop de temps, puis ça va nous aider à prendre des meilleures décisions dans ce qu'on a à faire aujourd'hui, notamment, comme je le répète, sur comment les commissaires aux plaintes ont traversé ça. Est-ce qu'ils ont eu des plaintes? Est-ce que ça ne nous allume pas quelque chose sur l'indépendance des commissaires aux plaintes puis les fameux délais? Moi, je pense que oui, je pense que ça vaut la peine d'entendre ces gens-là pour nous expliquer comment ils ont vécu ça.

Bien, je ne le fais pas pour... Ça fait assez longtemps que je suis dans le parlement, puis je le sais que, des fois, ces motions-là peuvent être là pour traîner les choses puis pousser... Mais ce n'est pas ça que je veux faire, c'est loin de... ce n'est vraiment pas la volonté. C'est de prendre quelques instants pour, au moins, se mettre à jour sur ce qui s'est passé au printemps puis entendre les groupes qui les ont vécus puis qui peuvent peut-être, probablement, sûrement nous aider à prendre une meilleure décision. Si ce n'était pas arrivé, je ne serais pas là. Si ce n'était pas arrivé, tout ça, je ne ferais pas ça. Mais je ne peux pas croire, puis les gens qui nous écoutent ne peuvent pas croire qu'on part ce débat sur cette... sur ce projet de loi là en se disant qu'on a eu des consultations avant la pandémie, puis c'est ces consultations-là qui vont nous donner des enlignements. Je ne peux croire, c'est trop grave ce qui s'est passé.

Prenez le temps d'entendre quelques groupes qui vont nous expliquer comment ils ont vécu ça puis comment on peut faire que ce projet de loi là soit meilleur, pour qu'on protège notre monde, qu'on protège... que la madame qui m'a appelé pour sa mère, qu'elle n'ait pas peur, qu'elle n'ait jamais plus peur de dire le nom de sa mère parce qu'elle a peur de représailles. Il ne faut plus que ça arrive. Ça fait que c'est un peu pour ça que j'amène ma motion, et j'espère avoir la collaboration de tout le monde. Je pense que ce n'est pas si long, puis ça va nous aider. Merci.

Le Président (M. Provençal) : Merci, M. le député. Mme la ministre, si vous voulez, dans un premier temps, puis, par la suite, je céderai... la députée de Fabre.

Mme Marguerite Blais

Mme Blais (Prévost) : Oui, bien, M. le Président, je suis extrêmement sensible à ce que vient de dire mon collègue de Rimouski. Toutefois, on n'a jamais ouvert des consultations particulières dans un projet de loi, là, en tout cas, récemment, là, de mon vécu en politique. Puis je comprends qu'il y a eu la pandémie, la COVID, puis qu'elle est là encore, mais ce n'est pas... C'est un projet de loi qui vient faire basculer le privé dans le public, qui veut... en sorte que les commissaires aux plaintes aient plus aussi d'indépendance, qu'il y ait plus d'impartialité. Et les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes font déjà partie du régime d'examen des plaintes. C'est un service gratuit qui est confidentiel. Il y a un numéro de téléphone. Ils sont déjà là, tout comme le comité des usagers, d'ailleurs, qui fait partie du régime d'examen des plaintes. Le comité peut aussi vous aider par rapport à ça.

Alors, moi, je pense que ce n'est pas le temps de recommencer à réécouter des groupes. Je fais attention, je pèse mes mots dans ce que je dis, mais il faut bien comprendre qu'on est ici pour un projet de loi spécifique, particulier. Il y aura des amendements. Il y a des choses qu'on peut faire différemment. Oui, on peut l'améliorer, sinon on ne serait pas là, hein? On ne serait pas ici pour ne pas améliorer le projet de loi.

Mais je crois que, quand on a fait le choix de certains groupes tout le monde ensemble, tout le monde s'est mis d'accord sur les groupes qu'on était pour entendre, puis on les a entendus. Sur l'ensemble des groupes, il y en avait un qui était défavorable, puis c'était l'association des CHSLD privés conventionnés. Le reste des gens qui sont venus ont trouvé que, oui, il y avait beaucoup de sens à l'idée que le commissaire aux plaintes ne soit plus embauché par le propriétaire d'un CHSLD privé. C'est ça, au fond, le projet de loi, de faire en sorte d'offrir un filet, j'en parlais, un filet de sécurité davantage pour nos aînés, mais aussi pour nos personnes vulnérables, nos personnes en situation de handicap qui vivent dans des établissements.

Elle a raison, la députée de Westmount—Saint-Louis, il faut mentionner, le plus souvent possible, le nom de ces personnes en situation de handicap qui vivent dans nos établissements et qui ont des besoins spécifiques, des besoins particuliers. Alors, moi, je pense qu'on a entendu les groupes, on a entendu les groupes. S'il y avait eu beaucoup de groupes défavorables au projet de loi, ce serait une chose, mais le projet de loi, ce n'est pas le projet de la pandémie non plus, là. Il faut bien faire attention, là. On est ici pour, justement, améliorer les services par rapport au commissaire aux plaintes. Puis j'ai bien entendu aussi la collègue quand elle disait : Bien, il y a des gens qui ne connaissent pas les commissaires aux plaintes. Bien, on peut en faire une, campagne de sensibilisation, on peut faire connaître ça. Ça, c'est des choses qu'on peut faire puis qui sont très, très possibles. Oui, c'est une excellente idée. Il ne faut pas que ça reste hermétique. Il faut faire connaître le travail des commissaires, puis des commissaires adjoints aussi. Parce qu'il n'y a pas seulement les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services, mais il y a les adjoints, il y a les médecins examinateurs, et ça, on peut davantage le faire connaître partout dans nos RPA, dans nos RI, dans nos RTF, là où il y a des employés des CIUSSS qui oeuvrent dans les GMF, qui sont déjà compris, là, dans la Loi de la santé et des services sociaux.

Alors, c'est ce que j'avais dire, M. le Président, par rapport à la motion du député de Rimouski.

• (11 h 30) •

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la ministre. Maintenant, je vais céder la parole à la députée de Fabre. Et vous disposez, vous aussi, de 30 minutes pour vous exprimer sur cette motion. A vous la parole.

Mme Monique Sauvé

Mme Sauvé : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, d'entrée de jeu, je vais être très claire, je soutiens complètement la proposition de motion préliminaire de mon collègue. Et j'ai bien entendu les propos de la ministre. Et j'aimerais un peu clarifier, parce que, comme on travaille en équipe, je pense que j'ai bien saisi l'intention qu'il a, et c'est pour ça que je suis très à l'aise, et très sincèrement, de le soutenir.

M. le Président, l'intention n'est pas, effectivement, d'allonger le temps, comme il l'a si bien dit. Mais, pour moi, quand la ministre dit qu'il n'y a pas eu d'occasion où il y a eu des consultations particulières en plein début d'étude détaillée, je vous dirais qu'effectivement on est dans l'exceptionnel, puis, effectivement, on est dans l'exceptionnel parce qu'il y a une pandémie. Et on n'est pas dans une gestion de crise, mais l'intention du collègue de ramener un groupe tel que les CAAP, c'est parce que c'est un acteur de première ligne, un acteur de première ligne qui a été présent et qui l'est auprès de nos aînés. Et, entre le témoignage qu'ils ont fait et la présentation qu'ils ont faite au mois de février et ce qu'ils auraient à nous dire présentement pour assurer l'éclairage complet de ce qui se passe sur le terrain puis comment se passe le processus de plaintes, c'est là l'intérêt de les faire revenir, c'est là l'intérêt de les réécouter et même si... Puis je regardais, je relisais un peu les grands constats qu'ils ont faits au mois de février, c'est clair qu'on n'en est plus là.

Ce sont des organismes communautaires qui aident les familles, les aînés, les informés de leurs droits, les assistent et les accompagnent dans une intervention qui rassure ces familles-là, qui ont grand besoin de l'être, et qui ont joué un rôle clé quand, en pleine pandémie, on n'avait pas le luxe d'attendre 45 jours et plus, on n'avait pas le luxe de pouvoir aller dans un processus pas toujours aussi connu et limpide dans le sens de beaucoup de structures, là, je ne suis pas en train de le qualifier d'autre façon. Mais les personnes aînées qui étaient en train de mourir de manque de soins puis déshydratées, bien, ils allaient vers les personnes qui pouvaient peut-être les assister, puis ça passait beaucoup, entre autres, par les centres d'assistance et d'accompagnement.

Alors, l'intention du collègue, ce n'est pas d'étirer la sauce, là, pour étirer la sauce, mais pas du tout. On est dans un mode constructif. Mais, M. le Président, très respectueusement pour nos travaux, je ne peux pas considérer le fait qu'on étudie un projet de loi sur une partie de la réforme nécessaire pour le programme de plainte sans tenir compte de la crise qu'on a vécue, parce que ça a été évidemment une situation qui a fait émerger les problématiques, entre autres, du processus de plainte. Je l'ai nommé, on l'a tous nommé, on est devenus des commissaires locaux aux plaintes chacun à notre tour dans notre quotidien, et ça fait en sorte qu'il y a un problème assez existentiel autour du processus.

Si la ministre ne veut pas élargir le projet de loi, aller plus grand que ce qui est proposé, nous serons dans le respect de cela, mais, à tout le moins, permettez aux collègues parlementaires de pouvoir faire en sorte qu'il y ait un éclairage sur la pandémie. Déjà, au mois de février, l'AQDR était venue nous dire en consultations particulières : Est-ce qu'on a un portrait complet, est-ce qu'on a un portrait complet de la situation? Bien là, on a besoin d'un portrait plus, plus, plus, parce qu'il y a quelque chose d'humanitaire, il y a quelque chose d'extraordinairement exceptionnel qu'on a vécu. Puis, pour moi, dans le rôle de députée sur le terrain, comme mon collègue, à entendre ce que les aînés ont à nous dire, ce que leurs familles ont à dire, bien, ils ne sont pas en train de dire les mêmes choses maintenant que ce qu'ils disaient au mois de février.

Alors, je vous demande, M. le Président, de retenir tout l'appui que je veux donner à mon collègue, parce qu'à défaut d'élargir la portée du projet de loi permettez-nous, comme législateurs, à tout le moins... Je demande à la ministre de nous permettre, comme législateurs, à tout le moins, d'avoir une petite fenêtre d'éclairage qui fait partie de ce que les gens de première ligne ont vécu durant la pandémie. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup, Mme la députée. Est-ce que, Mme la ministre, vous voulez ajouter quelques commentaires?

Mme Blais (Prévost) : Oui, bien, j'aimerais peut-être mentionner une petite chose.

Le Président (M. Provençal) : Avant toute chose, il faut que je demande s'il y a d'autres membres qui veulent s'exprimer.

Mme Blais (Prévost) : Ah oui! Excusez-moi.

Le Président (M. Provençal) : Alors, Mme la députée de Westmount—Saint-Louis.

Mme Jennifer Maccarone

Mme Maccarone : Merci. J'appuie vraiment la motion préliminaire. Puis, en comparaison avec mon collègue le député de Rimouski, moi, ça fait juste deux ans depuis que je suis ici. Alors, je trouve ça curieux que... Curieux ou curieuse? En tout cas, curieux que... C'est vrai, on dépose plein d'affaires comme ça, puis évidemment je n'en ai pas vu dans mes deux ans, mais pourquoi pas? Tu sais, ça serait bien, pour une fois, d'aller vers l'avant avec cette motion préliminaire, que j'appuie, évidemment, parce que, pour moi, les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, le CAAP...

Moi, je veux absolument leur entendre, parce que, par la suite de la pandémie, je pense qu'ils ont quelque chose à nous amener comme information. J'aimerais beaucoup entendre c'était quoi, la réalité pour eux sur le terrain, dans les régions. J'ose croire que c'était différent que dans les milieux urbains. J'aimerais entendre c'était quoi, les bons coups, les mauvais coups, puis qu'est-ce que nous avons à améliorer dans le processus étant donné, comme la ministre a dit, ils emmènent quand même une certaine compétence puis une expertise. Alors, j'ose croire que ça va juste nous aider dans notre réflexion.

Je ne vois pas ça vraiment comme recommencer. Pour moi, c'est d'assurer que nous avons des bons amendements. Ça fait que c'est une façon de procéder avec prudence, avec sagesse et bien armés, avec l'information requise et nécessaire pour adopter un projet de loi et bonifier un projet de loi qui va être très important pour la communauté. On parle vraiment d'écouter plus de monde qui peut juste nous aider dans notre réflexion. Puis je pense aussi qu'il faut s'assurer que le projet de loi répond à ce que le gouvernement veut mettre en place. Puis, je peux imaginer, le CAAP peut seulement nous aider dans cette réflexion.

Puis, quand on dit que c'est quand même une mesure extraordinaire... puis on ne veut pas ralentir au processus, mais je pense qu'on peut tous être conscients qu'on vit actuellement dans tout ce qui est des mesures extraordinaires, comme même être assise aujourd'hui au salon rouge, 50 % des personnes. On a des codes jaunes, orange, rouges. Tout est exceptionnel aujourd'hui. Alors, je pense que c'est le temps d'aller vers l'avant avec ce qui est des mesures exceptionnelles.

Puis, surtout, le CAAP, comme j'ai dit, je pense que ça vaut vraiment la peine de leur entendre. Puis je suis allée juste rapidement sur leur site Web, puis, oui, ils donnent beaucoup d'information. Puis, tu sais, dans tous les 14 points qui dit c'est quoi, vos droits, la 14, c'est le droit de porter plainte. Puis je ne peux pas imaginer que, mettons, c'est le 14e. Puis ils parlent vraiment de tout le réseau. Alors, malgré que c'est dans le réseau public, ils ont quand même quelque chose à nous apporter en ce qui concerne le réseau privé. Je dirais même que ça va être très important dans notre réflexion, il peut juste nous alimenter avec de l'information, ça va être très important.

Puis aussi, encore une fois, parce que, comme j'ai mentionné dans les remarques préliminaires, M. le Président, c'est sûr que je vais parler beaucoup au nom des personnes handicapées, ils n'en parlent pas sur leur site Web. Alors, est-ce que c'est parce qu'il y en a moins de plaintes? Est-ce que c'est parce que c'est quelque chose qui est moins connu? Comment que... Aussi, quand on parle des personnes handicapées, des personnes autistes, des personnes qui souffrent de déficience intellectuelle, est-ce qu'ils peuvent nous alimenter dans notre réflexion? Est-ce qu'il y a quelque chose qui peut nous aider dans ce que nous allons faire dans les travaux ensemble?

Ça fait que je dirais même que ça va être une crainte pour moi si on ne les entend pas, puis on va avoir les débats, la délibération, puis qu'ils ne font pas partie de cette réflexion-là. Imagine si on va vers l'avant puis on adopte un amendement, puis ils viennent par la suite pour dire : Ah! Ha! c'est parce que vous ne savez pas c'est quoi, la réalité sur le terrain. C'est parce que vous ne savez pas c'est quoi, la réalité des familles qui déposent des plaintes.

Alors, c'est bien qu'on s'assoie tous autour de la table puis qu'on prenne des grandes décisions ensemble, mais il faut vraiment être alimentés par des gens sur le terrain, «grass roots». C'est eux qui devraient nous donner de l'information pour les décisions que nous allons prendre ensemble. Puis la CAAP, c'est quand même une ressource très importante. Ce sont des leaders, puis c'est une ressource qui est précieuse pour la communauté. Alors, je ne peux pas imaginer qu'on ne va pas les entendre. Et, comme j'ai dit, je pense qu'on a ce qu'il nous faut ensemble ici, comme parlementaires, pour faire ceci.

Alors, moi, je dirais que c'est très important qu'on appuie cette motion préliminaire de mon collègue.

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup, Mme la députée. Y a-t-il d'autres membres de la commission... Oui, Mme la députée de Soulanges.

Mme Marilyne Picard

Mme Picard : ...je crois, là, sans me tromper, que n'importe quel groupe peut aussi déposer encore un mémoire, peuvent faire des modifications à leur mémoire ou peuvent ajouter, là, s'ils veulent, des commentaires concernant spécifiquement la pandémie. Et puis je sais que le commissaire-conseil aussi a le mandat de regarder spécifiquement pour la pandémie. Donc, voilà, je voulais ajouter ça à notre réflexion.

Le Président (M. Provençal) : Y a-t-il d'autres membres qui désirent s'exprimer?

M. LeBel : ...phrase.

Le Président (M. Provençal) : M. le député de Rimouski.

• (11 h 40) •

M. LeBel : Je veux juste... Je ne veux pas prendre la parole, je n'ai pas compris la dernière phrase.

Le Président (M. Provençal) : La dernière phrase? Mme la députée de Soulanges, pourriez-vous répéter, s'il vous plaît?

Mme Picard : Oui. C'est le commissaire-conseil, en fait, qui est chargé... a le mandat de faire tout le tour sur la pandémie, là, tout qu'est-ce qui s'est passé, donc commissaire-conseil santé et bien-être.

Le Président (M. Provençal) : Merci. Y a-t-il d'autres membres de la commission qui désirent d'exprimer sur cette motion?

Mise aux voix

Puisqu'il n'y a pas d'autre intervention, Mme la secrétaire, veuillez procéder au vote par appel nominal sur la motion préliminaire qui a été déposée.

La Secrétaire : Pour, contre, abstention. M. LeBel (Rimouski)?

M. LeBel : Pour.

La Secrétaire : Mme Blais (Prévost)? Pour, contre, abstention?

Mme Blais (Prévost) : Contre.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)?

Mme Guillemette : Contre.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Contre.

La Secrétaire : Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Contre.

La Secrétaire : M. Lafrenière (Vachon)?

M. Lafrenière : Contre.

La Secrétaire : M. Tremblay (Dubuc)?

M. Tremblay : Contre.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Contre.

La Secrétaire : Mme Sauvé (Fabre)?

Mme Sauvé : Pour.

La Secrétaire : Mme Maccarone (Westmount—Saint-Louis)?

Mme Maccarone : Vraiment pour.

La Secrétaire : M. Provençal (Beauce-Nord)?

Le Président (M. Provençal) : Abstention.

Alors, la motion préliminaire du député de Rimouski est rejetée à la majorité. S'il n'y a pas d'autre... Est-ce qu'il y a d'autres motions préliminaires? Alors, Mme la députée de Fabre.

Motion proposant d'entendre le Protecteur du citoyen

Mme Sauvé : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, un peu dans le même esprit que l'a fait précédemment mon collègue, alors, j'aimerais donc déposer cette motion préliminaire qui se lit comme suit. Conformément à l'article 244 du règlement de l'Assemblée nationale, je fais motion afin :

«Que la Commission de la santé et des services sociaux, [...]tienne avant d'entreprendre l'étude détaillée du 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, des consultations particulières et qu'à cette fin, elle entende dès que possible le Protecteur du citoyen.»

Le Président (M. Provençal) : Alors, je vous invite à transmettre votre motion à la secrétaire de façon électronique. Nous allons suspendre pour pouvoir par la suite juger et déposer. Merci.

(Suspension de la séance à 11 h 42)

(Reprise à 11 h 45)

Le Président (M. Provençal) : Nous allons reprendre nos travaux. Nous avons reçu la motion préliminaire de la députée de Fabre. Je vais inviter cette dernière à relire cette motion et à émettre les commentaires qui vont avec cette motion. Alors, Mme la députée de Fabre, je vous cède la parole.

Mme Monique Sauvé

Mme Sauvé : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, vous voulez que je la relise?

Le Président (M. Provençal) : S'il vous plaît.

Mme Sauvé : Parfait. Merci beaucoup. Alors, donc, conformément à l'article 244 du règlement de l'Assemblée nationale, je fais motion afin :

«Que la Commission de la santé et des services sociaux, [...]tienne avant d'entreprendre l'étude détaillée du 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, des consultations particulières et qu'à cette fin, elle entende dès que possible le Protecteur du citoyen.»

Le Président (M. Provençal) : Merci.

Mme Sauvé : Alors, je peux maintenant débattre de la motion?

Le Président (M. Provençal) : Oui, madame.

Mme Sauvé : Merci, M. le Président. Alors, je vais reprendre le contexte que j'ai nommé précédemment quand j'ai appuyé la motion préliminaire de mon collègue de Rimouski. C'est essentiel, même s'ils sont venus au mois de février nous parler... Mme Rinfret, le Protecteur du citoyen, nous a fait état d'une situation de février, avant la pandémie.

Alors, c'est clair qu'on est dans le dernier ou le deuxième recours pour les citoyens. Lorsqu'ils font un processus, ils sont en processus pour une démarche de plainte. Alors, c'est évident qu'ils ont des choses à nous dire. C'est clair qu'il faut les entendre. C'est la première, première ligne. Et, à vrai dire, ce n'est pas la première ligne, ça devrait être la deuxième ligne. Ça devrait être le deuxième recours, le Protecteur du citoyen.

Et là je vais reprendre... Puis là je vais prendre le temps de le montrer comme il faut. Donc, l'organigramme ici, hein, qui est sur le site du ministère, alors, clairement, quand on regarde ici la plainte et qu'on porte plainte, bien, le dernier recours en bas, tout en bas, après avoir communiqué avec le Commissaire aux plaintes et la qualité des services, bien, le dernier recours, c'est la plainte au Protecteur du citoyen. Alors, ça, c'est tout en bas.

Comment se fait-il, M. le Président, qu'en pleine pandémie et à la lumière de ce que le Protecteur du citoyen a vu, a constaté, il y a une enquête impartiale et neutre qui a été demandée? D'ailleurs, il y a beaucoup d'information qui, au moment où on se parle, est certainement colligée... faire en sorte qu'un rapport suivra, j'imagine, dans très peu de temps. Mais c'est très clair que le Protecteur du citoyen n'était pas, durant la pandémie, le dernier recours en bas de cet organigramme. Le Protecteur du citoyen était au coeur de l'incendie, au coeur de la première vague. Ils ont été préoccupés par ce qu'ils ont vu, et les plaintes ont été très, très, très souvent directement vers eux en premier lieu.

Alors donc, encore une fois, leur témoignage est essentiel, leur témoignage de ce qu'ils ont vécu, ce qu'ils ont vu pour en arriver à demander une enquête impartiale et indépendante sur la situation des CHSLD. Et pourquoi? Puis, moi, c'est la grande question, c'est probablement une des premières questions que je leur poserais : Pourquoi et comment se fait-il qu'ils ont eu un tel volume de plaintes directement à eux, alors que, finalement, ils sont le dernier recours en bas de l'organigramme? Pourquoi?

Alors, si ce n'est pas ça, de démontrer une faille importante au processus de plainte tel qu'il se doit, et bien au-delà de l'intention louable de la ministre de mettre la lumière, dans le projet de loi n° 52, sur l'indépendance du commissaire

local aux plaintes, qui devra être public pour tous les établissements, au-delà l'importance de rendre ce rôle-là impartial, neutre et indépendant, ce que la pandémie nous a appris, c'est qu'il est loin de... c'est loin d'être l'ensemble de la problématique. Et, moi, quand je vois que des citoyens, en si grand nombre, et leurs familles ont tout de suite recours au Protecteur du citoyen, c'est que le système de première ligne n'a pas fonctionné. Et, bien au-delà de la neutralité... Puis j'ai nommé plus tôt la notion du délai, la notion aussi de la proximité, de la présence. Il y a plein, plein de raisons, puis je pourrais spéculer, mais il n'y a rien de mieux que ces partenaires-là, ce partenaire essentiel et incontournable qu'est le Protecteur du citoyen.

• (11 h 50) •

Alors, il est inquiet, le Protecteur du citoyen, pour la sécurité et le bien-être, de ce qu'ont vécu les aînés et leurs familles. Et, clairement, quand on voit un peu les différents constats qui les ont amenés à demander une enquête impartiale et indépendante, ils ont vu suffisamment de situations et ils ont eu suffisamment de plaintes directement à eux pour commander un tel exercice.

Alors, c'est un peu, d'ailleurs, ce qu'ils ont eu à dire, Mme Rinfret, Marie Rinfret : «La crise actuelle se déroule dans des milieux de vie collectifs déjà fragilisés et où se manifestent des problèmes connus et souvent dénoncés par le Protecteur du citoyen.[...]. Parmi ceux-là : un manque criant de personnel, des conditions de travail difficiles en raison de cette pénurie, un fort taux de roulement des préposés aux bénéficiaires et un suivi insuffisant des milieux privés par le réseau public.»

Donc, ça, cet aspect-là, parfait, le suivi insuffisant des milieux privés par le réseau public. Parfait, ça, ça va dans le sens du 52, mais tout le reste... Puis vous savez, M. le Président, quand j'ai fait mes remarques préliminaires, puis ma collègue aussi de Westmount—Saint-Louis l'a dit, c'est bien beau un projet de loi, mais, si on n'est pas capable d'avoir les ressources suffisantes puis si on n'est pas capable d'être dans une prévisibilité d'ajout de commissaires locaux, bien, le moins où il y a une urgence, même une urgence qui n'est pas à l'ampleur de la pandémie qu'on vit et première vague, on n'y arrivera pas, la tâche va être trop lourde. Alors, est-ce qu'on est en train de faire jouer un rôle différent au Protecteur du citoyen parce qu'il devient la première ligne, parce que la première ligne n'a pas su répondre à la crise? Bien, clairement, ce n'est pas juste une notion d'indépendance, d'impartialité et de neutralité du commissaire local.

Donc, je le sais, M. le Président, je le sais que la ministre n'a pas l'intention d'élargir le projet de loi, mais, en même temps, là, il faut absolument, au moins, qu'on ait un portrait un peu plus exhaustif de ce qui s'est passé dans la pandémie, et ça va au-delà de... Pour moi, comme législateur puis aussi comme porte-parole pour les aînés, surtout, je ne peux pas accepter qu'on fasse fi d'un éclairage sur ce qui s'est passé, la pandémie, qui pourrait venir influencer le projet de loi n° 52, que ce ne soit que dans les bonnes pratiques qu'on souhaitera suggérer aux commissaires locaux publics, qui auront à jouer un rôle plus élargi, puis aussi de se soucier sur le nombre qu'on aura de commissaires locaux publics pour vraiment être capable de couvrir l'ensemble des établissements privés.

Clairement, on n'y est pas arrivés, puis, clairement, ils ne couvraient déjà pas les établissements privés durant la crise, et, malgré tout, c'était nettement inadéquat et insuffisant malgré la bonne volonté des personnes. Et je ne suis pas en train de faire du tout le procès des personnes, je pense que tout le monde a mis l'épau à la roue, mais, devant le volume, devant aussi la peur des familles et des aînés, la peur des représailles, mais aussi la peur de s'embarquer dans un processus très, très lourd... Et le réflexe qui est venu à leur esprit, c'est le Protecteur du citoyen, c'est ça qui était le réflexe. Alors, ou bien on allait vers une ressource communautaire qu'on connaissait comme la CAAP, ou bien on allait vers quelqu'un du comité d'usagers, parce qu'on le voit tous les jours dans l'établissement où sont nos parents, ou bien on allait... le Protecteur du citoyen, tout le monde connaît ça, c'est simple, on va vers cette avenue-là.

Alors, il y a quelque chose. Le nerf de la guerre de la pandémie, c'est que le système prévu, où il y a un modèle qui s'appelle le commissaire local public, c'est le modèle qu'on veut expandre puis qu'on veut faire en sorte qu'il court maintenant, qu'il élargisse son rôle auprès des établissements privés. Bien, c'est l'aspect du processus qui n'a clairement pas fonctionné puisque toutes les autres... les CAAP ont débordé, le Protecteur du citoyen a débordé, et aussi, évidemment, bon, on le sait, on en a parlé, là, tout le monde qui est devenu commissaire local à tour de rôle. Mais comment se fait-il que toutes ces instances qui n'avaient pas le rôle de la première ligne sont devenues première ligne? Alors, pour moi, il y a un dénominateur commun qui s'appelle la faiblesse du processus actuel.

Et je ne suis pas en train de demander, M. le Président, que la ministre élargisse la portée de son projet de loi, je vais respecter son intention en disant qu'elle est louable, mais partielle et très incomplète, mais il faut, à tout le moins, qu'on puisse bonifier dans l'angle qu'elle a choisi avec l'éclairage de ce que les premiers témoins de la pandémie ont à nous dire. Et le Protecteur du citoyen va avoir bien des choses à nous dire depuis qu'on les a vus à la fin du mois de février parce qu'ils ont fait cette collecte de données malgré eux et bien devant la première situation que les aînés vivaient avec leurs familles dans les CHSLD.

Donc, avant de demander une enquête impartiale, là, ce n'est pas une décision qui se prend de gaieté de coeur puis ce n'est pas quelque chose qui se fait de façon non réfléchie, particulièrement venant du Protecteur du citoyen.

Alors, moi, je souhaite et je demande vraiment à la ministre, M. le Président : Permettez-nous, comme législateurs, d'accueillir un minimum d'éclairage, qui ne vient pas mettre une pression du tout sur la ministre pour qu'elle élargisse l'angle de son projet de loi, mais il faut à tout le moins que ce projet de loi soit teinté de ce que la première ligne a vécu, la première ligne qu'a portée le Protecteur du citoyen. Il faut absolument qu'on entende ça, sinon on est un peu dans un exercice qui met de côté complètement ce qu'on a vécu. Et toutes les leçons qu'on a à apprendre de cette pandémie, il faut que toutes les occasions qu'on ait de les mettre en application pour faire en sorte que nos aînés soient mieux protégés... toutes les occasions, il faut les saisir. Et moi, je fais plus que souhaiter, pour moi, c'est quelque chose d'incontournable, que d'accepter la fenêtre qu'on veut ouvrir, M. le Président.

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup, Mme la députée. Alors, j'invite maintenant le député de Rimouski.

M. Harold LeBel

M. LeBel : ...minutes.

Le Président (M. Provençal) : Sinon, on pourra prolonger après le... au retour. Alors, M. le député.

M. LeBel : O.K., merci. Dans le fond, quand je parle à quelqu'un, je dis : Là, on est en train de prévoir tout le rôle du commissaire aux plaintes, ça va être important, là, dans le réseau, on va s'assurer que les gens puissent porter plainte, puis que ça fonctionne, puis ils n'auront pas peur de représailles. Puis on est en train de faire ça, on travaille fort, là, à Québec pour faire ça.

La personne va me dire : Ah! c'est bon parce qu'avec tout ce qu'on a vécu au printemps, là, c'est important que vous fassiez ça, parce que ça n'a pas d'allure. Puis elle va me dire : J'espère que vous allez consulter les gens sur ce qui s'est passé. Oui, oui, on les a consultés, mais en février, avant que tout ça arrive. Elle va me dire : Voyons donc! C'est quoi? C'est comment ça marche? Ça ne fonctionne pas, ton affaire. Tu as consulté les gens avant que tout ça soit pogné, puis là tu... ça ne peut pas marcher. Ça fait que toute personne sensée va me répondre ça. Il me dit : Si tu veux changer, il faut que ça réponde à la situation qu'on a vécue. Bien, tu sais, au moins de savoir comment ça a fonctionné au printemps, puis essaie de... Ça fait que c'est comme ça que je vois ça, c'est ça, là, qu'on essaie de faire, on...

Puis, encore là, je l'ai dit au tout début, là, puis je comprends la pression qu'il y a sur la ministre puis je comprends qu'elle veut... Mais là on n'a jamais vécu ça, là, ce qu'on a vécu là. C'est des mesures exceptionnelles, là, qu'on prend. Là, peut-être qu'ici aussi on pourrait peut-être se revirer de bord puis agir d'une façon peut-être exceptionnelle. C'est vrai que ce n'est pas arrivé souvent qu'on fasse ça, mais ce n'est pas arrivé souvent qu'on a vécu ce qu'on a vécu au printemps non plus. Je ne peux pas croire qu'on... je ne peux pas croire vraiment qu'on va travailler là-dessus sans avoir un peu d'éclairage sur ce qui est passé au printemps. À mon avis, c'est impossible.

Puis, au tout début, j'ai montré... J'ai de la bonne foi puis je veux qu'on travaille ensemble, tout le monde, mais, je l'ai dit, là, comme porte-parole des aînés, des fois, je dis : Est-ce que je fais tout ce que je peux faire pour aider? Mais là, là, il me semble qu'en faisant ce genre de proposition là, ces motions-là, on est dans le sens de faire tout ce qu'on peut faire comme législateurs pour faire en sorte qu'on réponde vraiment aux aînés puis aux personnes handicapées, pour ce qu'ils ont vécu, parce que... Je me vois encore essayer d'expliquer ça à quelqu'un, que je suis en train de tout améliorer le système des commissaires aux plaintes, mais à partir de consultations qui ont eu lieu avant tout ce qu'on a vécu au printemps. Personne ne va me comprendre.

Ça fait que moi, je... puis je répète, là, c'est sûr que je vais appuyer la motion de ma collègue. Puis je me dis : Des fois... Mme la ministre nous disait : Je n'ai jamais vu ça dans le passé. Bien, le règlement est là, qui existe. Ça veut dire qu'il a été fait pour quelque chose, ce règlement-là. Peut-être que, dans le passé, ça ne s'est pas vu, mais, dans le passé, on n'a pas vécu ce qu'on a vécu là non plus au printemps. Et peut-être que ces motions-là peuvent nous permettre de mieux travailler. Ça fait qu'allons de l'avant.

Puis je pourrais revenir, puis là je n'ai pas beaucoup de temps... Ah! je n'ai plus de temps, mais revenir sur les éléments qui ont sorti en février. Je pourrais vous lire quelques éléments, puis vous allez voir déjà que ces éléments-là, dans l'espace du printemps, il faut rediscuter de tout ça. Il s'est passé quelque chose. Avec ce que les gens nous ont dit en février, ce qu'on peut faire aujourd'hui... je pense qu'ils auraient des choses à nous dire davantage. Ça fait que c'est sûr que je voudrais prolonger, après-midi, je voudrais vous les lire, vous en parler. Mais je pense encore à mon monsieur ou à la madame à qui je parle, qui a confiance en ce qu'on fait ici, puis que je lui dis qu'on a consulté le monde, mais en février, avant que tout ça se passe, elle ne comprendra pas.

Le Président (M. Provençal) : Alors, je vous remercie de votre collaboration.

Et, compte tenu de l'heure, la commission suspend ses travaux. Merci.

(Suspension de la séance à 12 heures)

(Reprise à 15 h 25)

Le Président (M. Provençal) : À l'ordre, s'il vous plaît! 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.

Je vous rappelle que la commission est réunie afin de poursuivre l'étude détaillée du 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.

Maintenant, j'ai besoin du consentement pour que le député de Laurier-Dorion remplace, pour la deuxième et troisième partie de la séance, le député de Jean-Lesage. Consentement? Consentement, Mme la députée?

Mme Sauvé : Oui.

Le Président (M. Provençal) : Merci. Lors de la suspension ce matin, nous discutons de la motion préliminaire de la députée de Fabre, mais je vais à ce moment-ci céder la parole au député de Rimouski. Il vous restait 26 min 22 s de votre 30 minutes.

M. LeBel : C'est rare que ça m'arrive, ça, 26 minutes. D'habitude, on a deux minutes, 2 min 15 s. On n'exagérera pas.

Bien, je voulais dire effectivement qu'on est... Je suis en accord avec la motion de ma collègue, toujours dans l'idée que... on l'a beaucoup exprimé ce matin, mais dans l'idée qu'entre les consultations qu'on a eues sur le projet de loi et aujourd'hui, l'étude article par article, il s'est passé quelque chose au Québec qui n'est pas rien, et il me semble qu'on devra... parce que, de toute façon, on va le faire dans notre tête, là, tout le monde va voir un peu le mandat des commissaires aux plaintes à travers ce qu'on a vécu les derniers mois. Mais est-ce qu'on pourrait prendre un peu de temps pour entendre des gens, comme le Protecteur du citoyen, venir un peu nous dire un peu comment, avec ces nouveaux événements-là, ils voient le projet de loi? Est-ce qu'il y a des choses qui pourraient être améliorées à travers ce qu'on a vécu actuellement?

Tu sais, c'est quand même proche de 4 000 personnes âgées qui sont décédées, là. Il y a eu des tragédies dans les CHSLD, dans les résidences privées, des grandes tragédies qu'on ne veut jamais revivre, mais on ne peut pas dire que ça n'a pas existé. En février, avant tout ça, les gens étaient venus nous voir puis ce qu'ils nous disaient, c'était... puis là, quand on relit ça, puis avec ce qu'on a connu, on s'aperçoit qu'il y avait des choses qu'il aurait fallu corriger, là, déjà avant. Tu sais, le ratio, on parlait... Les groupes avaient abordé des sujets comme le ratio personnel-usagers, les conditions salariales du personnel de soins.

Ça fait qu'on sait ce qui est arrivé : le manque de personnel, le manque de formation, notamment pour les personnes atteintes d'Alzheimer, la complexité du système de plaintes, le découragement qui en découle, le manque de ressources du commissaire aux plaintes, l'omerta autour de la dénonciation des professionnels de la santé, la maltraitance, la négligence envers les aînés, la peur de représailles en cas de plainte, la difficulté des proches aidants dans le système puis leur impuissance face au système. Ça, c'est des choses qu'ils nous ont dites en février. Ça fait que vous vous imaginez comment tout ça pourrait être revu ou même précisé avec tout ce qui s'est passé au printemps dernier.

Ça fait que je continue à... Puis, je le dis à la ministre puis aux gens autour de la table, l'idée, ce n'est pas de rallonger le débat, mais c'est de ne pas faire comme s'il ne s'était rien passé les derniers mois. Je pense que les gens ne nous comprendraient pas de nous lancer dans l'étude d'un projet de loi comme ça, d'un mandat qui est important pour la protection des aînés et des personnes handicapées, de se lancer là-dedans à partir de consultations qui ont eu lieu en février, avant tout ce qui nous est arrivé. Je pense que les gens ne nous suivraient pas.

Ça fait que je continue à plaider pour qu'on puisse rencontrer des gens et appuyer la position de ma collègue. Puis, je le dis depuis le début, on veut travailler d'une façon constructive, et ce qu'on fait là, autant ma motion au début que la motion de ma collègue, c'est fait de façon... On veut collaborer, puis c'est d'une façon productive qu'on le fait. Ça fait que je vais appuyer la motion et je dis que je voudrais peut-être même arriver moi-même avec une autre motion après. Merci.

• (15 h 30) •

Le Président (M. Provençal) : Merci, M. le député. Y a-t-il d'autres membres qui souhaitent s'exprimer sur la motion de la députée de Fabre?

Mme Sauvé : M. le Président?

Le Président (M. Provençal) : Oui, madame.

Mme Sauvé : Est-ce que c'est possible de demander un vote par appel nominal à la motion préliminaire?

Le Président (M. Provençal) : Oui. Je voulais simplement m'assurer qu'il n'y avait pas personne qui voulait s'exprimer. Alors, effectivement, je vais demander à Mme la secrétaire, puisqu'il n'y a plus d'interventions, de procéder par appel nominal, à moins que, Mme la ministre, vous vouliez ajouter quelques points?

Mme Marguerite Blais

Mme Blais (Prévost) : Bien, est-ce que je peux commenter sur ce qui a été dit?

Le Président (M. Provençal) : Oui. Bien oui, vous avez le droit.

Mme Blais (Prévost) : Bon, alors, tout d'abord, j'aimerais dire un mot concernant le Protecteur du citoyen, qui est venu en commission parlementaire déposer son mémoire, et en parler, et qui trouvait que le projet de loi était excellent, et qu'un protecteur des aînés ne pouvait pas se substituer au rôle que joue le protecteur des citoyens. Ça, c'est l'une des choses qui a été dite.

Le projet de loi n° 52 vient corriger une des lacunes du projet de loi n° 10 du précédent gouvernement parce que le projet de loi n° 52 vient intégrer les commissaires aux plaintes du privé au public. Pourquoi ça n'avait pas été fait auparavant? C'est pour ça qu'on a un projet de loi. Le projet de loi, là, ce n'est pas la COVID-19, puisque la Protectrice du citoyen va déposer un rapport. Elle fait enquête actuellement. Elle n'est pas pour venir ici pour nous dire quelle enquête elle est en train de faire.

Qui plus est, il y a le Commissaire à la santé et au bien-être qui fait actuellement une enquête. Il y a aussi le coroner qui fait une enquête. Il y a des policiers qui font une enquête. Ça fait qu'il y a actuellement des personnes indépendantes

qui sont en train de faire des enquêtes concernant ce qui s'est passé, entre autres, dans nos CHSLD, puis dans nos RPA, puis dans nos milieux de vie pour personnes âgées.

Nous autres, ce n'est pas compliqué, le projet de loi, là, M. le Président, c'est, entre autres, je l'ai mentionné et je le répète, faire basculer... ce que le projet de loi n° 10 du précédent gouvernement n'a pas fait, prendre les commissaires aux plaintes publics, privés, les retirer et faire en sorte que ce soit privé. Ça, c'est une des choses, faire en sorte qu'il y ait un actif informationnel pour... il y en a un actuellement, mais le bonifier et faire en sorte que toutes les plaintes, l'ensemble des plaintes soient déposées dans cet actif informationnel, rendre encore plus indépendants les commissaires aux plaintes et à la qualité des services. Et aussi, puis je l'ai mentionné, à l'extérieur de la loi, il y a un commissaire-conseil. Je l'ai mentionné, qu'on était pour le mettre à l'intérieur de la loi. Alors, c'est ça, le projet de loi n° 52.

Maintenant, quand on dit que ça prend 15 pages pour le formulaire des plaintes, bien, moi, j'en ai trouvé deux. Alors, tu sais, je tiens à vous les montrer, là, c'est deux pages. Ce n'est pas très, très compliqué quand on veut faire une plainte, c'est ça. Puis, quand on parle que le Protecteur du citoyen est en bas, là, bien, il n'est pas si bas que ça. Puis le Protecteur du citoyen, là... On peut toujours faire une plainte au Protecteur du citoyen, mais ce qui se passe, c'est que, si, dans les 45 jours, on n'a pas reçu une réponse de sa plainte, on peut aller au Protecteur du citoyen, mais 70 % des plaintes traitées ont été traitées dans les délais, dans les... en 2018-2019, 70 %, dont 32 % en 15 jours, là.

Ce n'est pas vrai de dire que les commissaires aux plaintes n'étaient pas présents non plus pendant la pandémie. Les commissaires aux plaintes ont travaillé énormément sur le terrain. On n'a pas les statistiques, mais ils étaient extrêmement présents. Et il faut dire aussi que 63 % des dossiers en 2018-2019, bien, il y a eu des mesures correctives. Ça fait qu'il faut cesser de penser que le commissaire aux plaintes n'est pas sur la ligne de front, qu'il n'est pas à sa place puis qu'il ne traite pas les plaintes. Alors, ça, c'est important de le dire. Puis, je le répète, la loi, c'est de faite en sorte que, dans le privé, il n'y ait plus de commissaires aux plaintes embauchés par les propriétaires des CHSLD privés, privés conventionnés. C'est ça, le but.

Alors, pour moi, c'est bien important de le dire, là, ce n'est pas la pandémie... Ce n'est pas un projet de loi autour de la pandémie, même si on va toujours tenir compte de ce qui s'est passé, M. le Président. On ne pourra jamais faire fi de ce qui s'est passé dans nos CHSLD et autres milieux de vie. C'est quelque chose qui va nous changer à tout jamais tout le monde. Et, vous le savez, on est dans une deuxième vague, et, si on ne veut pas être dans une deuxième vague avec des commissaires embauchés par le privé, bien, c'est pour ça qu'il faut, à un moment donné, regarder la loi, puis le faire le plus rapidement possible, pour que les commissaires aux plaintes soient indépendants, parce que sinon on va encore se retrouver avec des commissaires embauchés par le privé, où il n'y aura pas de plaintes de déposées dans l'actif informationnel.

Mise aux voix

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la ministre. Puisqu'il n'y a plus d'interventions, Mme la secrétaire, veuillez procéder au vote par appel nominal.

La Secrétaire : Pour, contre, abstention. Mme Sauvé (Fabre)?

Mme Sauvé : Pour.

La Secrétaire : Mme Blais (Prévost)?

Mme Blais (Prévost) : Contre.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)?

Mme Guillemette : Contre.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Contre.

La Secrétaire : Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Contre.

La Secrétaire : M. Lafrenière (Vachon)?

M. Lafrenière : Contre.

La Secrétaire : M. Tremblay (Dubuc)?

M. Tremblay : Contre.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Contre.

La Secrétaire : M. LeBel (Rimouski)?

M. LeBel : Pour.

La Secrétaire : M. Provençal (Beauce-Nord)?

Le Président (M. Provençal) : Abstention.

La Secrétaire : Rejeté.

Le Président (M. Provençal) : Alors, la motion préliminaire de la députée de Fabre est rejetée à la majorité. M. le député de Rimouski.

Motion proposant d'entendre le Regroupement des aidants naturels du Québec

M. LeBel : M. le Président, j'aurais une motion à déposer. Conformément à l'article 244 du règlement de l'Assemblée nationale, je fais motion afin :

«Que la Commission de la santé et des services sociaux, [...]tienne avant d'entreprendre l'étude détaillée du 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, des consultations particulières et qu'à cette fin, elle entende le regroupement des [aidés] naturels du Québec.»

Le Président (M. Provençal) : Merci, M. le député. Alors, je vais suspendre pour que nous puissions recevoir de façon électronique la motion du député de Rimouski, et, par la suite, nous ferons le suivi. Suspension.

(Suspension de la séance à 15 h 38)

(Reprise à 15 h 41)

Le Président (M. Provençal) : La motion préliminaire du député de Rimouski a été déposée sur Greffier. Donc, cette motion-là, nous pouvons la consulter maintenant. Alors, M. le député de Rimouski, je vous invite à relire votre motion et à nous la commenter, s'il vous plaît, pour un maximum de 30 minutes.

M. Harold LeBel

M. LeBel : Merci, M. le Président. Je vais vous la lire. Conformément à l'article 244 du règlement de l'Assemblée nationale, je fais la motion afin :

«Que la Commission de la santé et des services sociaux, [...]tienne avant d'entreprendre l'étude détaillée du 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, des consultations particulières et qu'à cette fin, elle entende le Regroupement des aidants naturels du Québec.»

Juste mentionner que ces règlements-là existent. Ça doit être pour quelque chose. Si les députés peuvent plaider... c'est qu'ils ont été prévus au règlement pour quelque chose. C'est vrai que ça n'a pas été utilisé souvent. Presque tout le temps, la majorité gouvernementale rejette les motions. Je me souviens... Parce que, quand tu es là depuis longtemps, tu le vois, que les gens qui passent de l'opposition au pouvoir, le pouvoir à l'opposition, souvent, tout change, là. Puis je me mets là-dedans aussi. Je suis dans le paquet. Puis je me souviens que les députés de la CAQ, à l'époque où je siégeais aussi, qu'ils plaidaient le 244. Ils en plaidaient, des motions du genre, et ils se plaignaient souvent, là, que ça ne passait jamais, que personne ne les écoutait.

Bon, ça fait qu'aujourd'hui c'est l'inverse. On voit ça souvent. Mais, si ces motions-là existent puis elles sont... qu'elles peuvent être utilisées par les députés, bien, il ne faut pas ambitionner pour étirer le temps trop, trop longtemps, mais il faut quand même les plaider, parce que ça nous permet aussi de défendre les gens puis être les porte-parole de certaines personnes. Moi, là-dessus, c'est sûr que moi... Le Regroupement des aidants naturels du Québec, avec ce qu'ils ont vécu, pour moi, c'est important de déposer la motion.

La ministre nous dit que... Entre autres, elle parlait du Protecteur du citoyen qui lui a dit que son projet de loi est excellent. Ça se peut qu'il y ait un projet de loi excellent en partant, là, mais c'est plutôt rare. J'en ai connu aussi, des ministres qui disaient que leur projet de loi était excellent, mais, quand on passe à travers une commission, bien, il devient encore plus excellent, mettons. Ça fait que c'est important, le travail qu'on fait ici. Il ne faut jamais prendre pour acquis que son projet de loi est parfait, puis qu'il est excellent, puis ça donne... Je sais que ce n'est pas ça que vous vouliez dire, mais l'excellence, c'est très rare que ça commence comme ça. Je veux juste le mentionner. Ça fait que ce qu'on a à faire, c'est de travailler ensemble pour l'améliorer.

On a dit aussi qu'il y a plusieurs enquêtes qui se font actuellement pour la pandémie, que ce n'est pas un projet de loi qui va... qui vient parler de la pandémie ou qui vient faire un débat sur la pandémie, ce qui s'est passé, là. En même temps, quand on en parle, on a tous en tête, même vous, Mme la ministre... M. le Président, même Mme la ministre l'a mentionné, elle l'a en tête, puis je la comprends. Elle a vécu ça solide, là, les derniers mois, puis...

Ça fait que c'est sûr qu'on ne peut pas... Tout ce qu'on va faire, là, est teinté par ce qu'on a vécu dans les derniers mois. C'est comme évident. Quand on nous dit que les enquêtes... il y a déjà des enquêtes, puis on verra à la fin des enquêtes qu'est-ce que qu'il faut faire, moi personnellement, j'aurais aimé ça, une commission d'enquête indépendante sur tout ce qui s'est passé dans les CHSLD. Je trouve qu'actuellement ce qu'on va avoir, c'est un rapport que le gouvernement va gérer à sa façon. J'aurais beaucoup aimé mieux une vraie commission d'enquête indépendante avec des commissaires nommés qui ne sont pas redevables, ni de près ou de loin, au gouvernement.

Bon, on a refusé aussi cette commission d'enquête, mais on dit qu'il va y avoir des enquêtes, différentes enquêtes, mais ces enquêtes-là, on aura les rapports plus tard, on aura les... Là, ce que je voudrais, moi, c'est que je ne veux pas d'enquête puis je ne veux pas de procès ici sur ce qui s'est passé, là. Je veux entendre les gens qui ont vécu ça puis qui disent que, selon ce qu'il y a là-dedans, le mandat au commissaire qu'on veut faire, qui est bon sur le fond des choses... qu'est-ce qu'on a vécu les derniers mois qui pourrait comme teinter cette affaire-là. Je pense qu'on n'est pas sur une autre planète, là. On ne peut pas dire qu'il ne s'est rien passé.

Ça fait qu'est-ce que les gens pourraient nous dire, entre autres les aidants naturels qui ont vécu ça dur... Puis, ça aussi, on le sait, des proches aidants qui allaient dans des résidences privées ou qui se faisaient bardasser, là, qui se faisaient tasser, puis que le personnel disait : Vous n'avez pas d'affaire ici, tassez-vous, ou des proches aidants qui arrivaient puis qui demandaient à du personnel qui était déjà exténué... que la pression était forte de même, puis que, là, ça pétait au frette, comme on dit par chez nous. C'est des situations qui ont existé.

Puis je mentionne aussi que, les proches aidants, ils n'ont pas été entendus en février. Ça fait que c'est des groupes qu'on pourrait aussi... Il y aurait peut-être des éléments nouveaux. On a M. Jean-Claude Rocheleau qui est venu témoigner ici en février. Je suis certain qu'il aurait des choses davantage encore à dire, parce que je l'ai vu aller dans les médias sociaux. Il a suivi toute l'histoire de la pandémie. Lui, il nous parlait de sa mère à l'époque, puis ça avait tout bouleversé tout le monde, je ne sais pas si vous vous en souvenez, puis qu'il y avait eu... Sa mère avait peur, puis il y avait eu des représailles, puis il l'avait dit exactement, des représailles.

Ça fait qu'est-ce qu'on pourrait, pour améliorer le projet de loi, pour s'assurer qu'on prenne compte de ce qui s'est passé les derniers mois, rencontrer ces aidants naturels qui ont vécu de très, très, très près ce qui s'est passé? C'étaient leurs familles qui étaient là. Puis, encore une fois, là, ce n'est pas une histoire de partis politiques. Tous les députés autour de la table, puis derrière aussi, tout le monde ont eu des téléphones de proches aidants qui étaient inquiets pour leurs familles, tout le monde ont eu ça, pour les aînés ou comme pour les personnes handicapées, et, ça, est-ce qu'on pourrait prendre un peu de temps pour les écouter, un peu de temps pour les entendre nous dire : Il s'est passé telle chose, moi, là, un commissaire aux plaintes, là, avec ce que j'ai vécu, le commissaire aux plaintes devrait être utile à telle, telle chose, pourrait faire telle, telle, telle affaire?

Ça fait que je ne veux pas... L'idée, ce n'est pas de faire la commission d'enquête sur la pandémie ici, autour de la table, là. On l'a tous vécue, là, puis il y aura des enquêtes, là, que le gouvernement veut mettre en place. Mais est-ce qu'on pourrait entendre ces gens-là qui ont vécu des choses puis qui pourraient nous dire : Avec ce que j'ai vu, là, moi, le commissaire aux plaintes, là, ce qu'il y a dans le projet de loi, c'est bon, pas excellent, excellent, c'est très bon, mais on pourrait changer des choses, on pourrait améliorer des affaires parce qu'on a vu ce qui s'est passé les derniers mois?

De toute façon, dans notre façon d'étudier puis de regarder les choses, je suis certain que tout le monde autour de la table va avoir une idée de ce qui s'est passé les derniers mois. Ça fait qu'est-ce qu'on pourrait prendre le temps pour entendre des groupes organisés qui ont vécu la situation, puis qui ont ramassé des informations partout au Québec, puis qui pourraient venir nous les donner? Moi, je pense que oui.

Puis, comme je vous dis, peut-être que ces motions-là, pour rouvrir des consultations plus courtes... peut-être que ça n'a jamais trop été appuyé par les majorités gouvernementales, quelques partis confondus. Probablement qu'au Parti québécois aussi on faisait la même affaire, on les refusait. Mais est-ce qu'on pourrait se dire qu'avec une situation comme on a vécu là, qui est exceptionnelle... est-ce qu'on pourrait être... s'ouvrir un peu et permettre ce petit bout de temps à donner à des gens qui l'ont vécu «rough» les derniers mois puis qui pourraient nous dire : Nous autres, là, un projet de loi de même, c'est intéressant, mais le commissaire aux plaintes, on le voit de même, on le voit de même, on le voit de même, puis ça pourrait nous aider, on voit un commissaire plus indépendant puis on a des solutions à vous donner pour que le commissaire soit indépendant?

C'est l'objectif que j'ai. Je vous dis, je le fais. J'en avais deux autres de préparés, mais je ne veux pas étirer la sauce. Ça fait que je veux... Mais j'aimerais bien ça qu'on prenne le temps. J'avais deux groupes que j'ai proposés ce matin. Mes collègues aussi ont des groupes à proposer. Ce n'est pas énorme. Ce n'est pas énorme, ce n'est pas des semaines de consultations, mais il me semble que ce serait montrer de l'ouverture, d'accepter ces propositions-là.

Ça fait que je le dis de toute bonne foi, et adienne que pourra, mais je pense à ses... parce que je leur ai parlé au téléphone, à ces gens-là, les aidants naturels, puis je sais que tout le monde leur a parlé, il me semble qu'ils auraient des choses à nous dire. Merci, M. le Président.

• (15 h 50) •

Le Président (M. Provençal) : Merci, M. le député. Y a-t-il d'autres personnes, d'autres membres qui souhaitent s'exprimer sur la motion du député de Rimouski? Mme la ministre.

Mme Marguerite Blais

Mme Blais (Prévost) : Oui, puis je ne parlerai pas longtemps parce que je sais que j'ai des collègues qui veulent s'exprimer.

M. le Président, juste pour reconforter tout le monde, là, ici, dès le 23 mars, on a été en communication quotidienne avec le RANQ à toutes les semaines, là, de façon... J'ai dit «quotidienne», mais je veux dire «hebdomadaire». On a été en communication avec eux autres, puis je pense que c'est une excellente idée de les entendre. D'ailleurs, le 23 septembre, à 15 heures de l'après-midi, ils seront en commission parlementaire, parce qu'on débute la commission parlementaire sur les proches aidants. Ils vont déposer un mémoire. Ça fait que moi, j'invite le député à poser toutes ses questions. Ils seront ici, là, demain. Bien, le 23 septembre, là, c'est demain.

Une voix : ...

Mme Blais (Prévost) : Bien non, mais vous pourrez poser quand même les questions, là. Écoutez, c'est sensiblement... Là, vous voulez leur poser des questions. M. le Président, on veut leur poser des questions en lien avec la pandémie. Alors, on pourra poser toutes les questions, on aura toute la latitude, étant donné que c'est le projet de loi sur les proches aidants... puis qu'ils répondent aux questions des députés. Alors, moi, je voulais tout simplement dire que je suis contente qu'ils viennent le 23 septembre. Puis je ne veux pas prendre plus de temps parce que j'aimerais laisser du temps à mes collègues.

Le Président (M. Provençal) : Avant de passer la parole à vos collègues, je me dois de céder la parole à la députée de Fabre pour un maximum de 30 minutes.

Mme Monique Sauvé

Mme Sauvé : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, à nouveau, d'entendre le collègue de Rimouski... je suis évidemment en appui, d'autant plus que c'est un groupe qui n'a pas été entendu en consultations particulières. Alors donc, c'est d'autant plus intéressant, parce qu'ils auront long à nous dire sur ce qu'ils ont vécu.

Mais, avant de revenir là-dessus... Et puis mon collègue a bien compris que j'étais en appui, évidemment, à sa proposition. Le Regroupement des aidants naturels, avec qui j'ai été beaucoup en lien... Mais je veux surtout revenir tout de suite sur le commentaire de la ministre, et elle soulignait qu'ils seront ici, à Québec, donc, pour l'autre projet de loi, le projet de loi n° 56 sur les proches aidants.

Écoutez, j'entends bien son message, mais, en même temps, ce n'est pas le même projet de loi, ce n'est pas le même propos. Quand... En tout respect pour le collègue de Rimouski, qui invite le Regroupement des aidants naturels à venir, c'est pour, en fait, nous offrir leur témoignage de ce qu'ils ont vécu durant la pandémie puis aussi d'être, comment dire, porteurs de propositions constructives par rapport à ce qu'ils ont vécu en lien avec le projet de loi n° 52.

Moi, je vais vous dire, on est en train, mon collègue et moi, d'offrir une opportunité à la ministre de pouvoir entendre des groupes... réentendre des groupes et entendre de nouveau... non pas pour, encore une fois, tomber dans la gestion de la crise, mais il me semble qu'on a un devoir envers nos citoyens de se dire qu'à chaque occasion nous avons d'apprendre... que la ministre puisse avoir, donc, le courage d'entendre ces groupes ou de les réentendre... et aussi d'être porteurs de propositions, de se dire : On a appris, il s'est passé telle chose, il y a eu une situation, une crise humanitaire, mais on l'entend encore et encore parce qu'on doit bien ça aux 5 000 aînés qui sont décédés et leurs familles, mais surtout parce que tous ces gens-là, malgré ce qu'ils ont vécu, ils ont le goût de contribuer à la suite. Ils ont le goût de témoigner encore une fois, mais pour le bien-être de ce projet de loi là.

Et je pense qu'il y aura d'autres projets de loi, mais à chaque fois qu'on aura des groupes ou des représentants des aînés ou des personnes handicapées... Je le dis, ma collègue n'est pas là. Donc, je suis certaine qu'elle mettrait l'accent là-dessus, mais c'est très clair qu'à chaque fois qu'on a ces gens de bonne foi, malgré ce qu'ils ont vécu, dans cette volonté de venir nous dire : Il y a eu cette situation, il y a eu cette crise, cette première vague... Et, en rectificatif, tantôt, la ministre disait : Pour éviter la deuxième vague... Son gouvernement a bien clairement dit que nous sommes déjà dans la deuxième vague. Alors, il faut faire en sorte qu'on ait l'ouverture d'entendre tous ces groupes qui veulent contribuer à l'amélioration du projet de loi n° 52 en toute bonne foi.

Alors, moi, franchement, je trouve... Puis le Regroupement des aidants naturels, est-ce qu'il faut se rappeler tout ce qu'ils ont vécu? Et je suis certaine, M. le Président, je suis certaine qu'on aurait ces gens-là, ces représentants à qui j'ai parlé à plusieurs reprises, comme mon collègue l'a fait, comme la ministre l'a fait... mais ce regroupement viendrait ici parler de la gestion de la crise, mais surtout de ce qu'ils ont vécu sur le terrain, et ils auraient des propositions constructives à faire. Je suis absolument certaine de ça, mais il faut avoir le courage de les entendre, de les recevoir, et, oui, d'entendre qu'est-ce qu'on a vécu. Mais, pour le bien-être du projet de loi qu'on veut améliorer, il faut prendre ce temps-là. Il faut écouter ces gens-là. Pour moi, c'est absolument essentiel.

Il faut se rappeler que ça a été difficile pour eux. Ils ont été, donc, exclus dans un premier temps. On ne refera pas l'histoire de la gestion de la crise, mais les faits sont là, et ils ont été exclus de leurs visites à leurs propres... leurs parents, leurs amis, et tout ça. Donc, les proches aidants n'ont pas pu avoir accès... pour la qualité de vie, la qualité de cette dernière étape de vie pour leurs proches.

Alors... Mais, au-delà de ça, il aura fallu quand même beaucoup, beaucoup de tentatives pour qu'une fois... qu'ils puissent réentendre... On les connaît, les histoires. On connaît les témoignages, et il faut les entendre et les entendre encore,

parce qu'on est collectivement à vouloir entendre... pour la suite des choses, faire en sorte que leur contribution au projet de loi n° 52 soit vraiment sur la table, moi, honnêtement, là, je vais vous dire.

Puis, comme je vous dis, j'ai entendu la ministre, mais, pour moi, de les entendre dans le 56, ce n'est pas la même chose que de les entendre contribuer au 52. Donc, il faut bien, bien distinguer la chose. Moi, M. le Président, là, je ne peux même pas m'imaginer, parce que, là, c'est la troisième motion préliminaire, retourner à mes citoyens, mes aînés, leurs familles et leur dire qu'on essaie de tenter de faire entendre à la ministre et au gouvernement, dans le cadre du projet de loi n° 52, des groupes ou de réentendre des groupes pour ce qu'ils ont vécu, alors qu'ils veulent contribuer à l'amélioration du processus de gestion des plaintes et de la démarche de plainte. Alors donc, ces groupes-là veulent, et nous, on veut, clairement, qu'on n'oublie pas, personne, ce qui s'est passé, et, à la lumière de ce qu'eux ont vécu, ils veulent contribuer positivement au projet de loi.

Alors, moi, je ne me vois pas, là... Je ne sais pas comment je vais arriver à dire à mes citoyens, mes aînés puis leurs familles... de dire : Écoutez, là, comme législateurs, puis avec mon collègue de Rimouski, puis avec ma collègue, bien sûr, de Westmount—Saint-Louis, on essaie de mettre sur la table des motions préliminaires pour entendre des groupes qui vont vouloir contribuer puis nous dire que, depuis le mois de février, ce n'est plus pareil, mais plus du tout, du tout, du tout pareil. Mon collègue de Rimouski l'a dit ce matin, puis c'était tellement juste, si on dit ça à nos citoyens, là, si on dit à nos aînés puis leurs familles, là : Écoutez, on est sur un projet de loi, puis, finalement, bien, on a entendu, dans les consultations, ce que les groupes sont venus nous dire au mois de février, puis on ne les entend pas depuis... Je ne le sais pas, comment on va faire, honnêtement.

• (16 heures) •

Puis moi, je pense que... Dans cet esprit de collaboration qu'on veut avec la ministre, M. le Président, je pense qu'on tend la main à la ministre pour dire : C'est important qu'elle entende les groupes pour qu'on puisse... Puis on n'est pas en train de vouloir élargir la portée du projet de loi. On n'est pas en train de remettre en question l'intention louable qu'elle a. On n'est pas en train de refaire le projet de loi. On est juste en train de dire : Il y a des groupes qu'il faut entendre et réentendre, parce que, cet éclairage-là, il est essentiel à, à tout le moins, nous donner des pistes pour faire en sorte qu'on est dans des bonnes pratiques, les meilleures pratiques possibles pour ce qui est de la révision de la démarche de plaintes.

Alors, on n'ira pas dans tous les aspects, on l'a bien compris. Donc, on n'est pas en train... Là, on est vraiment de bonne foi, à ne pas vouloir réviser l'ensemble, même si le processus de démarche de plainte mériterait d'être élargi, mais on n'est pas là. On n'est pas dans cet agenda-là. On est vraiment à se dire : Il ne faut pas oublier ce qui s'est passé. Les aidants naturels, les proches aidants ont vécu des choses épouvantables... et leurs proches, il ne faut pas l'oublier. Et ils sont très, très... ils sont très à l'aise de vouloir exprimer, au-delà de ce qu'ils ont vécu, des propositions qui vont pouvoir nourrir notre projet de loi. Alors, accueillons-les. Ayons cet élan humanitaire. Ayons cette ouverture et ce courage d'entendre, encore une fois, oui, ce qui s'est passé, mais avec quelque chose de constructif qui vient d'eux.

Et moi, honnêtement, là, je vous dis, là, on est à la troisième motion, la seule réponse qu'on a, M. le Président, c'est de dire : Bien, de toute façon, ils vont venir à Québec, vous pourrez poser des questions. Non, non, non. On est en train de regarder un projet de loi qui touche la révision du processus de plainte, c'est là-dessus qu'on veut les entendre, ils vont être constructifs. Alors, ayons le courage de les entendre tout le monde ensemble.

Et, moi, si on ne répond pas à cette troisième fois, parce que j'aurai aussi une autre motion préliminaire, si on ne peut pas entendre des groupes ou les réentendre, je ne sais pas, M. le Président, comment je vais retourner dans mon comté puis dire aux familles puis aux aînés : On a essayé trois, ou quatre fois, ou plus, puis finalement, bien, il n'y a pas cet espace-là. Ça fait qu'on retourne aux consultations puis ce qu'on a entendu au mois de février, avant la pandémie. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la députée. Y a-t-il d'autres membres qui souhaitent... Oui, dans un premier temps, je reconnais le député de Vachon.

M. Ian Lafrenière

M. Lafrenière : Merci beaucoup, M. le Président. Je vais m'inscrire dans le débat, moi aussi. J'ai entendu mon collègue de Rimouski tout à l'heure, je veux corriger une chose. Il disait qu'on n'entendait pas les motions, mais on entend très bien l'émotion. Je sais que c'est un homme de coeur. Je sais qu'il tient à coeur ce dossier-là, alors je le reconnais très bien. Et, depuis tantôt que je l'entends, puis je me creuse la tête, puis je me dis : Vous savez, M. le Président, on va commencer une deuxième vague, on l'a annoncée, je pense qu'on est dedans. Qu'est-ce qui nous attend par la suite? On ne le sait pas encore. Alors, si je continue ce raisonnement-là, je me dis qu'il faudrait peut-être même attendre de voir ce qui nous attend, ce qui va arriver dans le futur.

Puis là je pense qu'on doit corriger une erreur du passé. Est-ce que ça peut être amélioré dans le futur? Vous avez raison, M. le député, peut-être que, dans le futur, il va falloir faire d'autre chose, mais là, a priori, je ne suis pas sûr que ce serait une bonne idée de reporter ça puis je sais que ce n'est pas le but, je le comprends très bien. Puis je pousse juste le raisonnement en se disant : C'est vrai qu'il y a eu la COVID-19, c'est vrai que ça a bouleversé des choses, mais on vit encore des bouleversements, et jusqu'à quand? Bien malin celui qui va nous le dire autour de la table.

Moi, je pense qu'on doit corriger une erreur du passé, puis c'est la façon que moi, je le vois et je le perçois. Mais je comprends très, très bien sa volonté aussi de s'assurer que ce soit parfait, qu'on aide les gens sur le terrain, puis je pense qu'on est tous à la même place. On aura l'occasion ensemble, cette commission, de s'assurer que ça répond vraiment aux besoins.

Vous l'avez dit, le député de Rimouski l'a bien dit, dans nos bureaux de comté, on a accueilli des gens, on a supporté des gens qui sont venus nous voir. Moi, il y a au moins une trentaine de familles qui ont vécu le deuil avec nous, parce qu'à cette époque-là dans la première vague, ça n'a pas été possible de voir leurs familles, leurs proches. On le comprend, puis je pense que tout le monde, autour de la table, on l'a vu, on l'a vécu. Je pense qu'on est bien placés pour faire en sorte qu'on aboutisse pour corriger une erreur du passé, mais, vous avez raison, dans le futur, d'après moi, on aura d'autres travaux à faire sur d'autres choses, puis je suis entièrement là.

Le Président (M. Provençal) : Merci, M. le député. Ça va? Est-ce qu'il y a d'autres personnes qui veulent s'exprimer sur la motion? S'il n'y a pas d'autre personne, Mme la secrétaire, veuillez procéder au vote.

Mme Jennifer Maccarone

Mme Maccarone : M. le Président...

Le Président (M. Provençal) : Oh! excusez-moi. Mme la députée de Westmount—Saint-Louis.

Mme Maccarone : ...tout simplement en train de m'installer puis je n'avais pas vu... Je regrette mon retard, collègues.

Le Président (M. Provençal) : Je prends tout le blâme, madame.

Mme Maccarone : Alors, moi, j'ai compris que nous sommes en train de parler d'une motion préliminaire pour le Regroupement des aidants naturels.

Le Président (M. Provençal) : Oui.

Mme Maccarone : Oui. Si vous me permettez un tout petit peu de temps.

Le Président (M. Provençal) : Vous avez 10 minutes.

Mme Maccarone : C'est gentil. C'est beaucoup, 10 minutes, pour dire que, même, je trouve que c'est vraiment une bonne idée, qu'on accueille favorablement cette motion puis qu'on en discute vraiment... l'importance d'entendre le Regroupement des aidants naturels. Moi, je connais très bien ce regroupement, M. le Président. Je leur ai parlé, évidemment, encore une fois, au nom des personnes handicapées, personnes autistes et personnes qui souffrent d'une déficience intellectuelle. Moi-même, je suis proche aidante. Alors, je comprends très bien les enjeux pour eux. Puis, comme on a mentionné tout à l'heure, l'importance qu'on entend la majorité, le plus possible, les témoignages des personnes qui sont des utilisateurs des services, les personnes qui sont concernées par ce projet de loi, les personnes qui seront affectées par ce projet de loi, c'est primordial.

Puis, avec tout respect, j'ai entendu tout à l'heure que... Bien, dans le fond, les groupes pourront déposer des mémoires. Mais un mémoire, M. le Président, ce n'est pas la même chose qu'avoir un échange avec des groupes. Ce n'est pas la même chose d'entendre des témoignages d'une personne actuellement face à nous, où on peut sentir leur détresse, l'anxiété, et à entendre leur expérience personnelle puis l'impact qu'il y a sur les choix que nous allons faire ici comme législateurs. C'est notre devoir d'entendre en personne, en virtuel, mais le plus possible, pour alimenter notre réflexion. Tellement que ça va être important, ce projet de loi... Et je félicite encore Mme la ministre de déposer ce projet de loi. J'ai lu ça avec un très grand bonheur parce que je vois tellement que nous pouvons faire des changements au bénéfice des personnes qui sont vulnérables. Je ne peux pas imaginer que nous allons poursuivre sans entendre des témoignages des personnes qui sont les plus affectées.

Le Regroupement des aidants naturels, les personnes qu'il représente, ils ont quand même beaucoup de choses à partager avec nous. Quand on regarde les autres mémoires puis les autres auditions des gens qui sont venus témoigner, qui ont une expérience similaire, eux, ce qu'ils nous disent, c'est que c'est important de faire des changements, c'est important d'avoir une impartialité dans le commissaire aux plaintes. Mais, suite à ce que nous avons entendu dernièrement... Tu sais, il y a beaucoup de choses qui ont changé depuis le mois de mars, beaucoup de choses. Ce n'est pas le même monde. Puis la chose qui est la plus importante, que nous avons vécue, c'est beaucoup de décès.

Je sais qu'on est en train de répéter, mais je sais que tout le monde, à leur bureau de comté, ont reçu des plaintes, mais, moi-même, des aidants naturels, des parents des enfants, surtout autistes et handicapés, ils ont été éloignés de leurs enfants. Ils n'avaient pas le droit de voir le bébé. Imaginez si je vous disais, M. le Président, que vous n'avez pas droit de voir vos enfants. Puis il n'y a rien que je peux faire, il faut que j'appelle ma députée, puis ma députée se sent tellement en manque de pouvoir pour aider. J'ai écrit une lettre à Dr Arruda pour avoir de l'aide en leur nom tellement que j'en ai reçu, des témoignages des proches aidants, des parents qui disaient : Ce n'est pas possible que je ne pourrai pas voir mon bébé.

Puis écoute, ne pas voir mon bébé, ne pas voir mon enfant, mais mon enfant, aussi, est en train de prendre du recul. Ce n'est pas juste parce que j'ai un manque de contact de mon être cher puis que je l'aime, mon enfant. Il est en train de prendre du recul. Mon enfant n'a pas de mesure de communication avec moi. Mon enfant ne comprend pas comment ça fonctionne, FaceTime. Ce n'est pas... pour lui, ce n'est pas une mesure communication. J'ai besoin d'avoir accès à mon enfant. Il faut que je dépose une plainte. Moi aussi, c'est important. Moi aussi, il faut que je parle. Moi aussi, il faut que

quelqu'un m'écoute puis m'entende. C'est une plainte assez majeure. C'était la première et, j'espère, la dernière fois que j'envoie une lettre à Dr Arruda en plaidoyant qu'il faut faire quelque chose pour aider ces personnes. Mais j'ose croire qu'eux ils ont quelque chose à nous aider dans notre réflexion, nous alimenter.

Puis, on n'a pas... en anglais, on dit : «We don't get a second kick at the can.» Tu sais, on n'a pas une deuxième chance à faire la meilleure chose. C'est notre chance de faire la meilleure chose. Alors, c'est peut-être redondant, mais tous les groupes que le député de Rimouski va dire, ça va être important à entendre, ou ma collègue la députée de Fabre va dire que c'est important d'entendre, c'est sûr, je vais appuyer. Pourquoi? Parce que c'est un projet de loi qui est important. Puis la société québécoise, les citoyens, les regroupements ont leur place, ils devraient être ici, avec nous, à nous accompagner, à nous aider dans notre réflexion. Parce que, quand le projet de loi va être adopté, j'espère que ce ne sera pas dans quatre ans plus tard qu'il va falloir qu'on dépose un autre projet de loi parce que : Ah! savez-vous quoi? On a oublié de penser à ça, on n'a pas entendu assez de témoignages.

On a de la chance de le faire. On ne rajoute pas un mois à nos travaux, on ajoute un jour, demi-journée. Ce n'est vraiment pas beaucoup pour changer la vie de plusieurs personnes. Je ne peux pas imaginer, avec tout ce qu'on a vécu dans les six, sept, huit derniers mois, qu'on n'est pas ouverts entre collègues de dire qu'on est prêts à écouter les témoignages de plus de groupes, parce qu'ils peuvent vraiment nous aider, parce qu'on est en début d'une deuxième vague. Puis, parce qu'on est en début de deuxième vague, bien, ça va être important de prendre les meilleures décisions possible. Alors, pourquoi ne pas être à l'écoute du plus possible de personnes?

• (16 h 10) •

Je sais tous les travaux qui ont été faits jusqu'à date. C'est formidable, les témoignages, les échanges entre collègues, tous les discours que les gens ont faits, mais c'est parce qu'on a le temps maintenant devant nous. C'est le temps d'agir puis «it's never the wrong time to do the right thing». Tu sais, pour vrai, M. le Président, ce n'est jamais le mauvais moment de faire la meilleure chose. On a une opportunité en or devant nous de faire la meilleure chose pour aider les gens.

Alors, je vous prie, collègues, de penser à peut-être les trois, quatre groupes qui pourraient témoigner à distance, en vidéoconférence, en toute sécurité. Je pense qu'on a été élus pour écouter puis entendre la population, je pense qu'elle peut nous aider. Alors, c'est un cri de coeur d'une maman, moi-même, qui est proche aidante, qui dirait que ce regroupement, ils ont leur place ici, avec nous, pour nous aider dans notre réflexion, M. le Président.

Mise aux voix

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la députée. Y a-t-il d'autres interventions? S'il n'y a pas d'autre intervention, Mme la secrétaire, veuillez procéder par appel nominal concernant la motion préliminaire du député de Rimouski.

La Secrétaire : Pour, contre, abstention. M. LeBel (Rimouski)?

M. LeBel : Pour.

La Secrétaire : Mme Blais (Prévost)?

Mme Blais (Prévost) : Contre.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)?

Mme Guillemette : Contre.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Contre.

La Secrétaire : Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Contre.

La Secrétaire : M. Lafrenière (Vachon)?

M. Lafrenière : Contre.

La Secrétaire : M. Tremblay (Dubuc)?

M. Tremblay : Contre.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)? Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Non. Excusez. Contre.

La Secrétaire : Mme Sauvé (Fabre)?

Mme Sauvé : Pour.

La Secrétaire : Mme Maccarone (Westmount—Saint-Louis)?

Mme Maccarone : Pour.

La Secrétaire : M. Provençal (Beauce-Nord)?

Le Président (M. Provençal) : Abstention. La motion préliminaire du député de Rimouski est rejetée à la majorité. À ce moment-ci, y a-t-il d'autres interventions ou d'autres remarques préliminaires... motions, excusez-moi, j'ai dit «remarques»? Oui, Mme la députée de Fabre.

Motion proposant d'entendre le Conseil pour la protection des malades

Mme Sauvé : Merci beaucoup, M. le Président. Alors donc, je vais lire la motion préliminaire. Conformément à l'article 244 du règlement l'Assemblée nationale, je fais motion afin :

«Que la Commission de la santé et des services sociaux, [...] tiennent avant d'entreprendre l'étude détaillée du 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, des consultations particulières et qu'à cette fin, elle entende dès que possible le Conseil pour la protection des malades.»

Le Président (M. Provençal) : Merci. Alors, nous allons suspendre pour pouvoir recevoir électroniquement la motion de la députée de Fabre.

Suspension.

(Suspension de la séance à 16 h 13)

(Reprise à 16 h 17)

Le Président (M. Provençal) : Nous reprenons nos échanges concernant... Cette fois-ci, c'est la motion préliminaire déposée par la députée de Fabre qui demande à entendre, conformément à l'article 244, là, d'entendre le Conseil pour la protection des malades. Alors Mme la députée, je vous cède la parole.

Mme Monique Sauvé

Mme Sauvé : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, bien sûr, nous avons entendu, en consultations particulières, le Conseil pour la protection des malades. Mais, en même temps, entre, encore une fois, le mois de février et maintenant et la pandémie, bien, le Conseil pour la protection des malades a fait parvenir non seulement une lettre à l'ex-ministre de la Santé, mais aussi à la ministre responsable des Aînés, a déposé aussi une plainte contre les centres d'hébergement, les CHSLD. Donc, pourquoi? Parce qu'ils ont été, puis on l'a dit depuis ce matin, ils ont été à la première ligne. Et, encore là, quand on est en train de réviser le processus de plainte puis que le Conseil pour la protection des malades nous dit qu'ils ont eu eux-mêmes à déposer une plainte, parce qu'ils ont reçu plein de plaintes directement des comités d'usagers, des 200 comités d'usagers à travers le Québec, alors il y a quelque chose, quand on lit ça puis on connaît la situation de ce qu'ils ont vu, ce qu'ils ont reçu comme information puis les témoignages aussi des personnes, des aînés qui étaient dans des conditions de manque de soins vraiment, vraiment dramatiques, il faut le dire, alors c'est clair que le Conseil pour la protection des malades, si on reprenait leurs propos puis leur présentation au mois de février puis qu'on reprend ce qu'ils ont à nous dire alors qu'ils ont été sur le terrain, alors qu'ils ont été en lien directement avec les comités d'usagers, alors qu'ils ont envoyé une lettre à la ministre et qu'ils ont déposé une plainte, bien, on est clairement dans quelque chose qu'on se doit d'entendre. Et, encore une fois, quand je relis le mémoire qu'ils avaient présenté au mois de février, encore une fois, le Conseil pour la protection des malades nomme les constats, nomme les faits, mais est capable de propositions pour l'amélioration du projet de loi. Alors, ils en étaient capables au mois de février, et certainement qu'avec tous les éclairages qu'ils ont eus durant la pandémie ils en seront toujours dans cette même capacité à vouloir améliorer les choses.

• (16 h 20) •

Vous savez, dans la plainte qui a été adressée à la Commission des droits de la personne, bien, c'est clairement les résidents qui ont vécu ces situations de discrimination et de manque de soins qui sont au coeur de ce qu'ils ont observé. Et je pense qu'au moment... puis je ne veux pas prétendre les propos qu'ils pourraient tenir, mais on se souviendra que, dans le mémoire qu'ils avaient déposé et qu'ils ont présenté en consultation particulière au mois de février, clairement, ils avaient en tête des notions très, très opérationnelles, directement en lien avec, bien sûr, l'impartialité, la neutralité, l'indépendance du commissaire local aux plaintes, qui seraient gérées de façon publique pour l'entière des établissements

et publics et privés. Mais c'est très clair qu'avec ce qu'ils ont dénoté, avec ce qu'ils ont vu, les constats qu'ils ont fait émerger, ce qui est ressorti de la pandémie, c'est très clair qu'on n'est plus du tout, du tout dans ces mêmes constats là, et je pense...

Puis, honnêtement, M. le Président, je vais vous le dire, si on n'est pas dans la capacité, tous ensemble, d'être dans l'élargissement du projet de loi, puis ce n'est pas notre intention, à tout le moins, il faut tenir compte des apprentissages qu'on a à faire de la pandémie, à tout le moins, il faut que ça nous inspire pour des bonnes pratiques. On est déjà dans la deuxième vague, on est déjà un peu en retard dans le sens où, collectivement, on doit faire pleine nourriture de tous les apprentissages qu'on a faits face à la crise humanitaire, puis il faut vraiment que ça se fasse en mode accéléré.

On n'est pas en train, alors qu'on en est à la quatrième motion préliminaire, on n'est pas en train d'ajouter des heures et des heures à ces travaux, soyez rassurés, mais je pense que, si on fait fi de ce que ces groupes, dont le Conseil pour la protection des malades, ont à nous dire, on est en train clairement de manquer un peu le bateau dans le sens où on fait fi de tous les apprentissages qui pourraient bénéficier au projet de loi. Et, je le répète, comme législateurs, c'est notre objectif premier.

Et ça s'est fait, vous savez, M. le Président, dans le passé. Je vais rappeler un peu dans l'histoire des travaux parlementaires, ça s'est fait de déposer une motion préliminaire et qu'elle soit donc adoptée. Je vous ramène, entre autres, au projet de loi n° 92, accroître les pouvoirs de la RAMQ. Il y avait une motion préliminaire qui avait été adoptée pour réentendre la RAMQ, et la RAMQ était venue. Donc, ça avait été adopté. Puis ils étaient venus parler, dans le fond, de leurs propositions le 1er juin. Alors, c'est quelque chose qui se fait.

On est dans le mode exceptionnel puis, dans ce cas-ci, on a un précédent malgré tout. Et moi, je pense qu'on en est à notre quatrième motion, je n'ai pas encore entendu de la part de la ministre l'ouverture, l'ouverture à entendre ou réentendre ces groupes. J'espère que, cette fois-ci, ce sera possible, parce qu'encore une fois, et je vais être dans ces propos-là tout au long de l'étude détaillée, je pense aux citoyens, aux aînés. Comment on peut leur expliquer qu'on ne veut pas entendre, en commission parlementaire, des groupes qui en ont long à nous dire sur ce qu'ils ont vu durant la pandémie, et surtout que, malgré tout, ils sont prêts à contribuer puis faire améliorer ce projet de loi?

Alors, je pense que le Conseil pour la protection des malades, la ministre elle-même a dit que c'était un acteur incontournable, c'est devenu la référence pour les usagers et le réseau de la santé et des services sociaux dans l'ensemble du Québec. Leur mission, c'est de promouvoir et défendre les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Ils en ont long à dire et ils ont des propositions très concrètes en lien avec ce qu'ils ont vécu.

Alors, je demande, dans un dernier appel, avec cette motion préliminaire, je le demande sincèrement et je le demande avec tout mon coeur en pensant aux aînés et à leurs familles, M. le Président, je souhaite que, cette fois-ci, la ministre puisse m'entendre.

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup, Mme la députée. M. le député de Rimouski.

M. Harold LeBel

M. LeBel : Merci, M. le Président. Je veux dire... Bien, je suis content d'apprendre de ma collègue que ça... Je ne me rappelle pas qu'un article comme ça avait été... S'il y a un précédent, ça nous donne une chance peut-être de faire passer celui-là. Merci de l'avoir souligné.

Je veux dire au député de Vachon, c'est évident que les choses vont changer dans l'avenir. Je ne peux pas croire que rien ne va changer avec tout ce qu'on a vécu. Puis je l'ai dit au tout début, par rapport aux aînés et aussi aux personnes handicapées, la manière qu'on les traite, la manière qu'on va regarder la réponse de l'État comme appui ou comme soutien à ces personnes-là pour qu'elles puissent vivre et vieillir dans la dignité, c'est sûr qu'il va avoir des choses qui vont changer. S'il n'y a rien qui change, là, je vais être découragé de nous autres. Ça fait que c'est sûr que les choses vont changer, puis il y a des projets de loi qu'on va adopter ici qui vont probablement, sûrement, changer.

Mais là, aujourd'hui, ce qu'on demande, c'est juste prendre une demi-journée, rencontrer quelques groupes puis dire... pour nous remettre à jour de l'étude de février. Tu sais, on a écouté du monde en février, il s'est passé des choses, on rencontre quelques groupes pour nous remettre un peu les yeux en face des trous, tu sais, pour dire comment on ajuste nos affaires, pas pour refaire tout le projet de loi, mais il y a des éléments... Tu sais, je fais le tour, là, puis, article par article, c'est ce qu'on va faire, là, est-ce qu'il y a des éléments là-dedans, avec ce qui s'est passé, qui pourraient être changés? Peut-être pas complètement sur le fond, mais, sur certains éléments, il me semble que oui.

Puis ce n'est pas... Quand je dis ça, puis je sais qu'habituellement quand on fait ça les leaders puis les équipes de leaders capotent parce qu'ils se disent : Ah! ça va prendre trop de temps puis ça va toute briser ma séquence, puis là... Quand les leaders s'en mêlent, c'est sûr que... Mais je ne demande pas... Puis je dis aux leaders... puis je ne demande pas qu'on... Puis on n'est pas en train de jouer un jeu pour pousser tout ça, là. Une demi-journée à écouter quelques personnes, ce n'est pas la mer à boire, là. Il me semble que c'est faisable.

Sur la motion qui vient d'être présentée, je veux juste témoigner. Pendant... Au printemps, j'ai été invité à participer à une rencontre Zoom qui s'appelle *Justice de santé*, et ça... avec Daniel Pilote. J'ai été... Puis ma collègue parlait des personnes handicapées. Ça aussi, là, je suis tombé dans le bain, là, de voir c'était quoi, la situation. J'ai... C'était quelque chose. Juste vous imaginer, là, puis je sais qu'il y en a qui ont participé, là, mais tu as sur ton écran, là, sept ou huit personnes, là, sur l'écran Zoom, qui vivent des gros problèmes, là. Ils sont sur leur fauteuil, ils ont de la misère à parler, ils essaient de parler, ils essaient de passer leurs messages. Puis, dans ta cuisine, tu écoutes ça puis tu essaies d'appeler... Ils posent plein de questions, puis tu n'as pas toujours les réponses. Puis là tu vois...

Quelqu'un dans un CHSLD... non, dans une résidence privée, il est sur la chaise roulante, puis sa chaise... il a de la misère à bouger, il parle avec son genre de bâton, là. Puis là ils viennent me dire que... Il nous disait que les préposés

n'avaient plus le temps de s'occuper de lui comme avant. Avant, ils lui mettaient son pantalon, sa ceinture, ses affaires, mais là ils n'avaient plus le temps. Ça fait qu'ils mettaient... c'était le leggings, un leggings, un genre de pyjama, puis que c'était ça. Il fallait qu'il se contente de ça parce qu'ils n'avaient plus le temps de faire d'autre chose. Puis là il s'est mis à dire : Non, non, ça ne marche pas, ça ne marche pas, puis il s'est mis à se plaindre puis à se plaindre. Ça fait que, là, à un moment donné, ils ont dit : Tu vas aller consulter. Puis là ils ont essayé de dire qu'il avait un problème de santé mentale parce qu'il était énervé puis qu'il était...

(Interruption)

M. LeBel : Il faut que j'aille voter. Il faut que j'aille voter. Je fais quoi?

Le Président (M. Provençal) : Conformément à la motion adoptée par l'Assemblée le 15 septembre 2020, la commission suspend ses travaux afin de permettre à M. le député de Rimouski d'aller voter à l'Assemblée. Vous êtes libéré, monsieur. On va suspendre.

Nous suspendons.

(Suspension de la séance à 16 h 28)

(Reprise à 16 h 32)

Le Président (M. Provençal) : Nous allons poursuivre nos travaux. Et je recède la parole au député de Rimouski, qui a dû s'absenter momentanément.

M. LeBel : Merci. Merci, tout le monde, là, pour votre compréhension. Juste vous dire que tout le monde a voté pour. Ça peut influencer le prochain vote, je le dis de même. C'était bien d'entendre ça : Pour, pour, pour. C'était bon.

J'étais à parler d'une émission sur Zoom que je participais et je parlais de ce monsieur-là, un jeune, là, quarantaine d'années, qui était littéralement prisonnier, déjà prisonnier d'un peu de sa chaise, puis il était prisonnier de la situation. Puis là il se faisait dire : Regarde, tu vas être en pyjama, puis, si tu chiales trop, on va te détecter des problèmes de santé mentale. Puis il disait : Je ne suis pas fou, là. Puis là il expliquait ça, puis on avait de la misère à le comprendre. C'était des situations assez difficiles, puis ces gens-là, je peux comprendre que c'est difficile pour eux autres de porter plainte, là.

Puis ils ont vécu ça encore plus compliqué, là, pendant cette période-là parce qu'ils étaient débordés par la situation. Tu sais, c'est déjà assez difficile, puis il voyait le monde autour, les préposés, le système qui est en train de... autour, qui était un peu... tout le monde était débordé, puis eux autres, pris... Puis comment ils peuvent porter plainte? Comment ils... Puis j'entends encore dire : Je ne suis pas fou, là, je ne suis pas fou. Tu sais, j'ai trouvé ça dur. J'ai participé deux fois à ces émissions-là, j'ai trouvé ça très dur.

Et, entre ceux qui participaient, c'était M. Marchand, qui a fait un campement ici, devant le parlement, pour expliquer ce qu'il vivait. Puis je salue l'ouverture, là, du gouvernement à travailler puis je sais que Mme la députée travaille sur un comité avec lui, mais ce cas-là, ce M. Marchand qui se bat puis qui... on peut dire qu'il a du bagou, tu sais, qui est capable de se défendre malgré des limitations importantes qu'il peut avoir. Puis ça démontre un courage énorme que ce monsieur-là peut avoir. Mais il y avait plein d'autres cas, là, que je pouvais voir, là, live, en direct, en français, sur l'émission.

Et je suis certain que ces gens-là, qui se sont parlé puis qui ont... Tu sais, à un moment donné, là, je pense que Daniel, sur son émission, il y avait peut-être une vingtaine de personnes. À un moment donné, c'était rendu 50, 60, 70. Puis je leur disais, pour ces personnes-là qui sont clouées sur leur fauteuil souvent ou qui avaient des proches aidants ou d'autre monde... Le bon côté de l'affaire, c'est qu'eux autres n'avaient plus besoin de se déplacer pour se rencontrer avec ces nouvelles technologies qui étaient en place, qui étaient accessibles à tout le monde. Ils pouvaient se parler, se réunir d'un coup sec par Zoom. Et ça, c'était la première fois que je voyais ça. Puis je leur disais : Cette force-là que vous avez à vous parler, il faut que ça reste. Il faut que ça reste. Il faut que vous soyez capables de témoigner de ce que vous avez vécu puisque... les droits que vous allez protéger pour l'avenir aussi, pas juste ce que vous avez vécu, mais il y a d'autres droits... qu'on va apprendre à vous connaître puis à saisir ce que vous vivez. Parce qu'avant vous étiez isolés dans chacun de vos coins, mais là, par ces technologies-là, on peut plus vous entendre.

Ça aussi, j'aimerais ça, ce qui s'est passé là-dessus, ce partage entre ces personnes-là qui vivaient des situations déjà difficiles, qui ont réussi à témoigner entre eux autres de leur situation puis de dire : Regarde, on peut-u corriger ça? On peut-u corriger ça? Ça, ça n'existait pas en février. Ce partage-là, cette plateforme-là de discussion de ce qu'ils vivaient, ce n'était pas là en février. Ça a été nouveau. Et il me semble, ça aussi, que ça vaudrait la peine d'entendre ce qui s'est passé là, d'entendre mon monsieur, là, qu'on lui a dit : C'est fini, les pantalons, tu vas être en pyjama, là. Bien, comment il a pu défendre ses affaires? Comment il a pu... Ça, j'aimerais ça. Il me semble que ça serait bon pour ce qu'on a à faire.

Puis je le répète, l'idée, ce n'est pas... ce n'est pas de se dire : Là, on va refaire toutes les consultations pour s'assurer que le projet de loi soit parfait, parfait, parfait. Il est déjà excellent, mais c'est de vérifier, de voir... peut-être de préciser certaines choses. Puis l'idée, ce n'est pas de rencontrer plein de groupes. On a parlé de quatre groupes ce matin, là. Tu rencontres ces quatre groupes-là une demi-journée. Je pense qu'on ferait oeuvre utile, et ça serait bon pour la

suite des choses, ça améliorerait un projet... ça pourrait améliorer un projet de loi qui est important, qu'on ne veut pas retarder. C'est un projet de loi qu'on doit adopter cette session-ci, qu'on doit faire avancer. Mais est-ce qu'une demi-journée serait... ça serait inacceptable? Bien, je ne pense pas. Je pense qu'on est capables de se donner ça.

Ça fait que, voilà, j'appuie la motion de ma collègue avec beaucoup d'espoir et d'espérance.

Le Président (M. Provençal) : Merci, M. le député. Y a-t-il d'autres personnes? Oui, Mme la ministre.

Mme Marguerite Blais

Mme Blais (Prévost) : Merci, M. le Président. Je veux que vous sachiez que je ne suis pas une personne fermée, je suis une personne extrêmement ouverte. Je vous écoute depuis tout à l'heure, et les propositions que vous faites sont de bonnes propositions. Ce n'est pas qu'elles ne sont pas bonnes. J'ai comme l'impression, quand je les reçois, que ça fait partie d'un autre forum que le forum de la loi n° 52.

Puis, quand vous m'avez parlé, entre autres, de Daniel Pilote puis le forum de discussion, M. le Président, moi, ça m'a rappelé... Je suis très près des personnes sourdes, et, à une époque, c'était très difficile, pour les sourds, de se parler. Ils devaient aller de maison en maison puis, des fois, ils arrivaient à la maison, puis il n'y avait personne. Et, avec les nouvelles technologies, les sourds ont commencé à pouvoir signer.

Ça fait que c'est un forum de discussion de cette nature-là. Et de la pandémie est née aussi des choses nouvelles qui vont permettre cette créativité-là. Ça fait que peut-être, ultérieurement, un autre forum pour voir qu'est-ce qui est né de ça. Et, si on repousse toujours le projet de loi n° 52, comme on est dans une deuxième vague... que le projet de loi n° 52, c'est un projet extrêmement pointu qui, au fond, vient dire : Les commissaires aux plaintes qui étaient embauchés par des propriétaires de CHSLD privés ou de CHSLD privés conventionnés, bien, ça n'existera plus. Puis, en plus, c'est le gouvernement qui va payer pour les commissaires aux plaintes et à la qualité des services dans le réseau public, c'est ça, et qu'on va mettre en place un actif informationnel, puis qu'on va devoir... on aura l'obligation de déposer toutes les plaintes. C'est ça, là. Ce n'est pas... On dirait qu'il y a comme deux forums, ici, qui se passent, là, cette idée de vouloir rencontrer des groupes qui peuvent...

• (16 h 40) •

D'ailleurs, là, M. le Président, le groupe de Daniel Pilote, la protection des malades, avec Me Brunet, le RANQ, ils pourraient tous déposer des mémoires actuellement, pendant qu'on est en commission parlementaire. Premièrement, on a été en commission particulière, on a entendu des groupes qui ont été choisis par nous, hein, par les leaders. Donc, il y a eu un choix. Après ça, il y a eu une adoption de principe, puis là on est ici pour étudier article par article. Puis, tout d'un coup, ce que j'entends, c'est qu'on veut revenir, tu sais, on recommence, puis là on va réentendre des groupes, alors qu'on est rendus, dans notre rôle de législateur, pour regarder chaque article et comment on peut bonifier le projet de loi. Puis loin de moi d'avoir la prétention de penser que le projet de loi est excellent. C'était beaucoup plus en lien avec les groupes qui sont venus, qui, pour la majorité, sauf un groupe, ont trouvé que le projet de loi, dans son ensemble, avait plein de bon sens.

Ça aurait dû être corrigé dans la loi n° 10, d'ailleurs, là, hein? Quand le précédent gouvernement a fait adopter la loi n° 10, ça n'aurait pas dû exister. Tout comme dans les CHSLD privés, c'est les infirmières ou les infirmiers qui forment les préposés. Ça ne devrait pas être comme ça, mais c'est un passe-droit qu'on a laissé. Puis, vous savez, M. le Président, avant la pandémie, il y avait des idées, là, qui se passaient, des changements qu'on était en train de faire, de grands changements, vouloir rénover, reconstruire des CHSLD parce qu'on n'a pas le choix.

Ce n'est pas parce qu'on ne veut pas que les... parce qu'on veut mettre tout le monde dans les CHSLD ou dans des maisons des aînés, là. C'est parce qu'à un moment donné, là où on est rendus, tu as des personnes extrêmement vulnérables qui ont besoin de grands soins. Ce sont des milieux de... Nos CHSLD, nos maisons des aînés devraient être des milieux de soins où il y a de la vie et non pas seulement des milieux de vie, parce que c'est devenu, malheureusement, des milieux de soins, et faire en sorte que le maintien à domicile devienne la clé numéro un pour faire en sorte que nos personnes âgées puissent vivre à Rimouski, vivre dans leur village, vivre à Laval, dans leur maison le plus longtemps possible avec toute une organisation du réseau. C'est ça, je pense. On n'a pas le choix, on est une société vieillissante. Il n'y a pas un gouvernement qui va pouvoir développer 3 000 places à chaque année pour mettre des personnes en hébergement. Donc, ce sera uniquement pour les personnes en lourde perte d'autonomie, et on sait qu'actuellement 80 % des personnes hébergées ont des troubles neurocognitifs majeurs. Ce sont des personnes qui vivent avec ces troubles neurocognitifs majeurs là.

Alors, notre projet de loi, c'est vraiment pour faire en sorte, là, le plus rapidement possible, d'enlever quelque chose qui n'a pas de sens, du fait que ce sont des propriétaires privés qui font en sorte d'embaucher des commissaires aux plaintes. Il n'y a pas d'indépendance. On veut que ce soit plus indépendant, on veut aussi que le commissaire aux plaintes... Puis je l'ai mentionné, oui, il va y avoir un amendement, puis on va le mettre dans le projet de loi. Ça a été demandé par plusieurs groupes, puis on va faire en sorte que ce commissaire-conseil-là soit en mesure de mieux former, mieux fédérer, mieux organiser tout ce qui se fait au niveau des plaintes. Alors, ça, c'est un changement aussi majeur.

Donc, une fois de plus, je le dis, là, c'est basculer du privé au public. C'est ça, le but du projet de loi. Puis je pourrais faire encore du temps, mais j'aimerais céder la parole, si vous le permettez, M. le Président, à ma collègue de Roberval.

Le Président (M. Provençal) : Avant, Mme la ministre, je vais offrir à la députée de Westmount—Saint-Louis, parce qu'on y va toujours par alternance. Ce n'est pas parce que je veux vous contredire.

Mme Blais (Prévost) : Parfait.

Le Président (M. Provençal) : Mais je veux quand même respecter un certain ordre. Alors, est-ce que la députée de Westmount—Saint-Louis désire s'exprimer?

Mme Jennifer Maccarone

Mme Maccarone : Oui. Oui, c'est sûr. Merci, M. le Président, et merci, Mme la ministre, pour votre intervention. Parce que ça me fait réfléchir, puis je l'ai dit tantôt, mais je vais le répéter, il n'y a rien qui remplace un témoignage en personne. Il n'y a rien qui remplace un échange qu'on peut avoir avec des personnes qui sont concernées par ce que nous allons faire ici, ensemble, entre collègues.

Alors, tous les mémoires... C'est vrai, tout le monde, tout le monde qui nous regarde, vous avez le droit de déposer des mémoires. Nous, on a demandé d'avoir quatre groupes à venir témoigner, nous alimenter dans notre réflexion, puis vous savez quoi? Le temps que nous sommes en train de consacrer à faire le débat, on aurait pu très bien entendre ces quatre groupes. Ça aurait pu vraiment enrichir le débat. C'est à peu près 45 minutes, mais 20 minutes, 20 minutes, 10 minutes, toutes les minutes que tout le monde va prendre... On va entendre la députée de Roberval avec beaucoup d'intérêt, mais ça reste qu'on aurait pu très facilement juste dire : Oui, pas de problème, puis penser à commencer les travaux et entendre les groupes.

Le projet de loi, ça été déposé — j'ai fait juste une petite recherche — ça fait presque un an, le 3 décembre 2019. Ça fait longtemps depuis que ça a été déposé, ça fait longtemps depuis que les gens sont venus témoigner. Alors, la grosse différence, ce n'est pas parce que ce que les gens ont fait auparavant, ce n'est pas bon, c'est parce qu'on a vécu la plus grosse crise dans la santé de notre province mondialement dernièrement. Avant, les gens ont témoigné, et ça, c'est arrivé.

J'ose croire qu'il y a une différence dans ce que peut-être les gens, les personnes qui sont concernées vont partager avec nous. Leur expérience a peut-être évolué. C'est sûr, les choses qu'ils ont vécues, c'est horrible. On a entendu plein d'histoires. Puis, oui, ça se peut qu'on va peut-être répéter les mêmes histoires quand on va discuter du projet de loi n° 56 pour les proches aidants, mais la raison qu'on en partage, ces histoires, c'est parce qu'elles sont pertinentes, c'est parce que c'était du jamais vu.

Puis j'ose croire que les groupes qui sont venus témoigner en février, ils n'auront jamais pensé qu'ils auront à peut-être revenir pour parler de : Bien, savez-vous quoi, qu'est-ce qui est arrivé, pendant la pandémie, à moi? Les gens m'ont interdit de voir mon enfant. J'étais interdit de voir ma mère puis je suis la personne qui offre les soins parce que je suis la proche aidante, je suis la personne qui aide. Ils ont déposé des plaintes, ils n'ont pas pu se faire entendre puis ils ont trouvé qu'il y avait un manque d'indépendance. Je pense que, comme j'ai dit, c'est exceptionnel.

J'entends la ministre. Ce n'est pas parce que je veux retarder le processus. Ce n'est pas mon but. Dans le fond, mon but, je vais être très collaborative, je veux aider dans la réflexion, mon but, c'est de bonifier le projet de loi. Je n'ai jamais utilisé tout le temps qui m'était accordé. Mon but, c'est vraiment d'essayer de vous convaincre. Je ne parle pas aux caméras, je parle à vous tous ici, parce que, dans le fond, ça prend votre collaboration. Puis tout le monde me dit : À l'Assemblée nationale, tout se fait avec consentement, M. le Président.

Ça fait que, écoute, j'aimerais voir ça. Pourquoi? Parce que je pense qu'on est rendu là. Je pense que c'est assez important maintenant qu'on pense à faire des choses différemment, autrement. On a vu que, oui, il y a quand même eu un précédent dans le passé, mais, même s'il n'y avait pas de précédent, je pense que c'est le temps de faire quelque chose différemment, parce que la population exige ceci. On commence une nouvelle vague. C'est le temps d'entendre les nouveaux témoignages. Peut-être il va y avoir des gens qui vont retourner, mais il va y avoir des gens aussi que leur expérience a vraiment évolué. Ce n'est pas parce que la ministre n'a pas une belle écoute puis ce n'est pas parce que la ministre ne veut pas travailler avec nous, ce n'est pas ça que je dis du tout. Mais ce que je dis, c'est : Je pense qu'ils méritent de venir témoigner, ils méritent de partager avec nous.

On est tous des personnes qui sont sensibles, on est des personnes qui veulent vraiment entendre et aider la population par l'entremise de ce projet de loi. Je n'ai pas été élue, M. le Président, comme porte-parole parce que j'ai la parole, c'est porte-parole. Il faut porter la parole des gens. Je prends ça vraiment au sérieux. Je vais être contente d'entendre puis de... Je vais être contente de lire les mémoires qui vont être déposés à nouveau, s'il y en a, les nouveaux mémoires qui vont être déposés, avec grand plaisir. Mais ça ne remplace pas ce que nous sommes en train d'essayer de faire ici.

• (16 h 50) •

Avec votre permission, M. le Président, j'aimerais lire... Car mon collègue de Rimouski, lui, il a partagé son expérience, à voir ce qu'il a vécu avec le pauvre monsieur aîné qui est en manque de service. J'ai commencé, dans le dernier discours qu'on... le débat que nous avons eu pour la dernière motion préliminaire qui a été refusée, de parler des expériences des familles des enfants handicapés. Je suis la porte-parole de l'opposition officielle pour les personnes handicapées et autistes. C'est sûr, dans mon comté de Westmount—Saint-Louis, il y a des personnes qui sont handicapées et autistes, mais là j'en reçois vraiment de partout au Québec. Ça fait que, de partout, partout, les gens m'ont interpellée, comme mon collègue. Mon coeur, il était dans mon estomac. Pauvre Mme Thivierge! Elle m'a entendue régulièrement. Moi-même, je pleurais, j'étais... «I was beside myself.» Je ne savais pas quoi faire. J'ai dit : Qu'est-ce que je vais faire pour aider ces personnes? «Oh my God! Oh my God! Oh my God!» Ils ont vraiment besoin de nous. Ça ne se peut pas qu'on ne peut pas leur aider. Ça fait que, comme j'ai dit, j'ai envoyé une lettre à Dr Arruda. Et j'aimerais vous lire la lettre, parce que ça comprend les témoignages des personnes avec qui j'ai parlé au téléphone. Ils m'ont envoyé des courriels.

Je suis allée aux médias. Ça, c'est une autre chose, M. le Président. Ce n'est pas normal que... Parce que c'est à cause de la pandémie, c'est à cause de qu'est-ce qui est arrivé après février. Tout ça, là, ce n'étaient pas des plaintes

normales, ce n'était pas un temps normal, tout est exceptionnel. Les gens se sont mis en communication avec moi à cause de qu'est-ce qui était arrivé, parce qu'il n'y a personne qui écoutait, parce qu'ils étaient en détresse totale, une anxiété insurmontable. Il y a des gens qui disent... ils voulaient juste se suicider, tu sais. Moi et mon enfant, on va s'embarquer dans le garage, puis ça va être fini. Je vais commencer mon auto, je vais fermer toutes les portes, puis ça va être fini, parce que je ne suis plus capable.

On a le devoir d'entendre ces personnes, surtout les comités qui les représentent, surtout parce qu'eux, ils ont porté leurs voix. Ils ont quelque chose à partager avec nous. Puis, même si je peux lire toutes les nouvelles... Avez-vous vu le site Web du Conseil pour la protection des malades? Écoute, c'est plein, plein, plein des entrevues. Ils ont fait... de la média. Ils ont vraiment milité pour ces personnes.

On peut passer du temps à... des heures, puis des heures, puis des heures, mais pourquoi ne pas les réinviter pour qu'ils sortent les faits saillants, ce qui est plus important, pour nous, à savoir à l'intérieur du projet de loi n° 52 pour le bonifier?

Moi, la lettre que j'ai envoyée à Dr Arruda :

«M. le directeur,

«Mon nom est Jennifer...»

Le Président (M. Provençal) : ...

Mme Maccarone : Oui. Je n'ai pas 30 minutes, M. le Président?

Le Président (M. Provençal) : Non, vous avez 10 minutes, madame.

Mme Maccarone : Seulement 10 minutes. Je pensais que je prenais la parole de la cheffe.

Le Président (M. Provençal) : Non.

Mme Maccarone : Bon, bien, je vais lire rapidement : «...porte-parole de l'opposition officielle...» J'ai écrit vraiment sous deux chapeaux, comme maman mais aussi comme représentante de la communauté.

Alors : «...Zachary, un jeune homme de 20 ans. Bien qu'il vive dans un corps d'homme, Zachary a l'âge mental d'un enfant de deux ans. À bout de souffle, ses parents ont fait le choix déchirant de le placer dans une ressource intermédiaire il y a quelques années. Le 23 mars dernier, cette famille a reçu une lettre type les avisant qu'en raison de [...] COVID-19, leur droit de visite était suspendu. Depuis plus d'un mois, le seul lien affectif de Zachary est rompu. Sa mère a peur. Peur que les petites victoires, acquises tout au long de ces années, ne soient perdues. Peur que Zachary régresse. Elle craint que son propre enfant ne la reconnaisse plus. Pour Zachary, le téléphone, FaceTime ou Zoom n'apportent aucun avantage. La technologie, bien que formidable pour la majorité de la population, n'est pas toujours une solution adaptée pour ces familles. Dans la dernière année, la seule stabilité de cet enfant a été le contact qu'il avait avec sa mère. Aujourd'hui, il est abandonné, en raison des circonstances, alors que sa mère, une aidante naturelle, ne [demandait] qu'à être auprès de son garçon. Cette proche aidante vous supplie à faire partie de la solution. En lui permettant d'être auprès de son garçon, vous aidez non seulement Zachary, mais vous donnez de l'air au personnel de la santé qui pourra souffler un peu grâce à l'implication de cette maman. Vous voulez des bras? Elle en a deux.»

Le Président (M. Provençal) : ...

Mme Maccarone : Je peux continuer? O.K. Un autre témoignage que j'ai partagé avec Dr Arruda :

«Laissez-moi maintenant vous parler de Jacob, 14 ans et autiste non verbal. Ses parents n'ont eu d'autres choix que d'envoyer Jacob en ressource intermédiaire il y a quelque temps déjà. Cet enfant n'a pas vu ses parents depuis le 17 mars.» Quand j'ai écrit cette lettre, M. le Président, c'était fin avril. «Depuis ce temps, son état s'est détérioré. Sa détresse est visible. Chaque jour, il perd un peu de ce qu'il a acquis et prendra des mois, peut-être [...] des années, pour récupérer. Jacob se cogne la tête, il se blesse. Son père me dit : "C'est inhumain." Ils sont prêts à se conformer aux normes imposées par la Santé publique pour réduire les risques de propagation. Les parents de Jacob ne demandent pas l'impossible. Ils demandent de voir leur fils.» Encore une fois : «Vous voulez des bras? Ils en ont quatre!

«Zachary, Jacob et leurs familles ne sont pas [...] seuls. Elles sont des milliers à se sentir abandonnées. Elles n'ont plus la force de crier. Elles ont besoin d'aide, de votre aide. La situation des familles avec des enfants et des adultes handicapés mérite un traitement "sur mesure". [Chaque entre] elles est unique et [elle] a des besoins particuliers.

«J'ai pris connaissance des modalités d'accès aux services de répit à domicile pour les familles ou les personnes proches aidantes d'une personne ayant une déficience ou un trouble du spectre de l'autisme, publiées par le ministère de la Santé. Malheureusement, ces directives ne se rendent pas sur le terrain et ce sont les familles qui en souffrent.

«J'ai discuté [avec] ces familles et de leurs enjeux avec le ministre Carmant — le ministre délégué de Santé et Services sociaux. Il m'a demandé de vous écrire pour vous sensibiliser à leur situation. J'ose espérer avoir trouvé des bons mots pour décrire les besoins et surtout exprimer toute la détresse de ces familles. Je vous demande, en fait je vous supplie d'entendre leur cri du coeur et leur appel à l'aide.»

Ça fait que vous voyez, M. le Président, moi-même, comme commissaire aux plaintes, j'ai dû interagir avec le ministre délégué, j'ai dû interagir avec le directeur de santé publique pour essayer d'aider ces familles et je n'ai pas réussi. C'est plate à dire, là, mais je n'ai pas réussi. Ça a pris du temps, mais... ça a pris du temps, ça a pris que la population

s'est vraiment levée la voix pour dire qu'il faut changer les choses puis que ce n'est pas normal qu'est-ce que nous sommes en train de vivre.

Je ne dis pas que ça n'a pas été facile. Je sais que ça n'a pas été facile, mais je dis que, parce que nous sommes face à une nouvelle vague, on a vraiment une opportunité en or de faire ce qui est notre devoir, puis c'est d'entendre quatre groupes. Pas beaucoup. Là, c'est rendu juste un groupe parce qu'on a perdu les trois autres. Un groupe, c'est une heure. On pourrait facilement le céder avant la prochaine rencontre, parce que la journée est presque finie, c'est déjà cinq heures.

Pourquoi pas? Ça va nous aider dans notre réflexion. Ça va démontrer qu'on a une belle collaboration puis on veut vraiment aller vers l'avant avec ce que nous avons appris lors de la pandémie, la première vague. Parce qu'on ne peut pas se comparer avec ce qu'on a fait dans le passé, c'est juste... ce n'est pas du tout la même affaire.

Puis, comme je le dis, même si les gens déposent des mémoires, ce n'est pas la même chose que de venir, puis échanger avec nous, puis nous aider à alimenter... Surtout qu'on a commencé un processus, ça fait que c'est peut-être encore plus intéressant maintenant qu'ils viennent interagir avec nous parce que ça se peut qu'ils nous écoutent, ça se peut qu'ils nous entendent, ça se peut qu'ils ont entendu que, oui, on a entendu, et la ministre a entendu avec grand intérêt les recommandations qui ont été déposées par les groupes. Puis ça se peut qu'eux ils vont dire : Oui, je suis pour ou : Je suis contre. Voilà, il y a quelque chose dont vous n'avez pas pensé, parce que moi, j'ai vécu une telle expérience en mars, en avril, en mai, en juin, en juillet, puis c'était exceptionnel, puis vous n'avez pas vu ça, vous n'avez entendu aucun témoignage lié à la pandémie.

On a entendu zéro témoignage lié à COVID-19. Pas un. Ça ne se peut pas. On a laissé le collègue quitter. Pour la première fois dans mes deux ans ici, on a suspendu pour qu'il sorte pour voter. Juste lui.

Une voix : ...

• (17 heures) •

Mme Maccarone : Je n'ai jamais vu ça. On met plein de mesures exceptionnelles ici en place, à l'Assemblée nationale. On va entendre les prochains témoignages, pour le projet de loi n° 56, la majorité des personnes, à cause de la santé et sécurité... puis on veut protéger nous-mêmes, on veut protéger la population, presque tout le monde va témoigner par vidéoconférence. Bien, c'est exceptionnel. C'est formidable. Je ne peux pas croire qu'on n'est pas prêts à pousser l'enveloppe un tout petit peu de plus pour entendre les expériences puis les témoignages des gens qui ont vécu des expériences horribles, les gens qui sont des représentants de ces groupes-là pour parler de pandémie. «Not one group. Not one of them has come to present to us about what they have lived through COVID-19.»

M. le Président, «I'm not a crazy person.» Je ne pense pas que je demande pour des choses qui sont vraiment osées. Tu sais, je pense que la majorité des gens vous diraient que je suis quand même tranquille. «I don't rock the boat too much.» C'est comme mon collègue a dit, ce n'était pas de mon genre. Ce n'est pas ma façon de faire.

Moi, j'aime beaucoup ce que je fais ici, mais j'aime aussi beaucoup faire des choses comme il faut. Puis je vais toujours, toujours, toujours avoir l'impression, si on n'entend au moins pas un groupe qui a vécu des expériences de la pandémie, qu'on ne fait pas notre travail comme il faut. Puis ça va être sur mon cœur tout le long puis, j'espère, sur le vôtre aussi, parce que c'est exceptionnel, ce que nous avons vécu.

Ça fait que je ne pense pas que les demandes de mes collègues, à gauche et à droite, sont extraordinaires. On aurait pu déposer plein de motions préliminaires pour plein d'autres choses, mais, dans le fond, on a déposé des motions... Ils ont déposé des motions préliminaires pour entendre des gens qui vont nous aider à arrimer une meilleure réflexion face à la pandémie à l'intérieur de ce projet de loi, qu'encore une fois, je répète, est important. Il est très important, ce projet de loi là. Puis je constate, absolument, il faut aller vers l'avant le plus rapidement possible, mais il faut vraiment avoir des témoignages des gens qui ont vécu ces expériences, c'est... Puis eux-mêmes vont pouvoir parler, parce que, je ne sais pas, si on parle... si je retourne exactement sur cette motion préliminaire, puis on parle des comités des usagers, tu sais, moi, j'ai vu plusieurs entrevues à la télé, plusieurs. Puis j'ai écouté avec un grand intérêt ce qu'il y avait pour me poser... Mais savez-vous quoi? Chaque fois que je pose des questions à ma télé, là, il n'y a personne qui répond, «then I look like a crazy person». Ça fait qu'ils ne pouvaient pas interagir avec moi. Puis j'ai trouvé ça... Il parlait très bien. J'ai entendu les entrevues à Paul Arcand, puis, tu sais, il parlait, vraiment... c'est un expert dans la matière. Mais il ne parlait pas de qu'est-ce qui est arrivé en février, il parlait vraiment de qu'est-ce qui est arrivé après février.

Alors, comme j'ai dit, je ne peux pas imaginer qu'on va aller vers l'avant sans entendre au moins un groupe. Puis, comme j'ai dit, tout est possible avec le consentement. On peut facilement dire : Bien oui, savez-vous quoi? Vous avez... nous avons convaincu. On va, avec consentement, entendre quatre groupes. Ça va être restreint, on aura peut-être une négociation pour moins de minutes. Mais de dire qu'on va adopter un projet de loi... Parce que j'ose croire qu'avec tout le respect que j'ai pour tout le monde autour de la table on va pouvoir travailler en collaboration. Puis je pense que, tu sais, dans le fond de tout, c'est un projet de loi... C'est un bon départ, là, tu sais, c'est... Il faut vraiment juste le bonifier. Mais qu'on va adopter un projet de loi qui n'est pas complet, bref, ça va être, ça, ce ne serait pas complet. Notre réflexion ne serait pas complète. Je peux bien faire tout mon travail toute seule, tu sais, on peut aller en gang, on peut faire des appels, on peut faire nos propres auditions, mais ce n'est pas la même chose que de travailler en groupe, parce que, vous aussi, je veux entendre vos questions, vous aussi, vous avez de très bonnes idées, puis vous m'alimentez, puis vous me faites réfléchir. C'est ça, le travail en commission. C'est ça, le travail de groupe, c'est de vous entendre aussi. Tu sais, je vous écoute avec un très grand intérêt. Puis vous m'impressionnez, tous et toutes, alors je peux imaginer qu'avec quatre autres groupes ou un groupe de plus on va encore pousser l'enveloppe de notre réflexion, puis on va pouvoir vraiment, ensemble, avoir un projet de loi qui est vraiment réfléchi, qui a pris en compte toutes les expériences de toutes les personnes qui sont concernées par ceci.

Alors, sur ce, M. le Président, je vous prie, s'il vous plaît, collègues, je pense que vraiment, là, temps exceptionnel, mais c'est notre devoir, c'est notre devoir d'écouter, d'entendre, au moins, un groupe, un groupe qui représente les personnes concernées par ce projet de loi, qui ont vécu des expériences à l'intérieur du projet de loi n° 52. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la députée. J'avais reconnu la députée de Roberval, alors c'est toujours le cas?

Mme Nancy Guillemette

Mme Guillemette : Oui.

Le Président (M. Provençal) : Mme la députée.

Mme Guillemette : Merci, M. le Président. Bien, comme le disait Mme la ministre tout à l'heure, on a vraiment une bonne écoute, on a une très bonne écoute, une oreille attentive sur les motions que vous nous présentez, et on aura une oreille attentive à la cinquième, à la sixième, à la septième, à la huitième. Peut-être qu'à l'époque où on était l'autre côté on n'avait pas la même écoute. Moi, je ne sais pas, je n'étais pas là, c'est le collègue de Rimouski qui l'a mentionné tout à l'heure. Mais soyez assurés qu'on a tellement une bonne oreille attentive que... On a bien entendu que tout le monde ici est en accord que c'est un projet très, très important et c'est un projet qui est important pour les gens sur le terrain, pour les bénéficiaires, et il y a urgence. Donc, il y a urgence de mettre en place un commissaire aux plaintes. Même si on entendra encore plein de groupes qu'on a déjà entendus, bien, pour eux, c'est possible de bonifier leur mémoire, puis je les inviterais à le faire, d'ailleurs. Et j'inviterais les groupes qui n'ont pas pu être entendus à nous déposer leur mémoire. On va en prendre connaissance, c'est certain.

La nature des plaintes ne changerait pas le plan du commissaire aux plaintes qu'on a présentement. Je sais que tout le monde est en accord ici avec le projet de loi. On a tous, pendant la pandémie, eu — tout le monde l'a mentionné d'ailleurs, là — plusieurs, plusieurs téléphones dans nos bureaux de comté. On a tous des témoignages qui vont être en mesure de bonifier le projet de loi. Donc, moi, j'ai très hâte, M. le Président, qu'on commence à étudier le projet de loi en étude détaillée, article par article, et qu'on commence l'article n° 1.

Mise aux voix

Le Président (M. Provençal) : Mais, présentement, nous respectons nos règles, alors on suit nos règles. Puisqu'il n'y a plus d'intervention, Mme la secrétaire, veuillez procéder au vote par appel nominal.

La Secrétaire : Pour, contre, abstention. Mme Sauvé (Fabre)?

Mme Sauvé : Pour.

La Secrétaire : Mme Maccarone (Westmount—Saint-Louis)?

Mme Maccarone : Pour.

La Secrétaire : Mme Blais (Prévost)?

Mme Blais (Prévost) : Contre.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)?

Mme Guillemette : Contre.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Contre.

La Secrétaire : Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Contre.

La Secrétaire : M. Lafrenière (Vachon)?

M. Lafrenière : Contre.

La Secrétaire : M. Tremblay (Dubuc)?

M. Tremblay : Contre.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Contre.

La Secrétaire : M. LeBel (Rimouski)?

M. LeBel : Pour.

La Secrétaire : M. Provençal (Beauce-Nord)?

Le Président (M. Provençal) : Abstention.

Alors, la motion déposée par la députée de Fabre, qui demandait d'entendre le Conseil pour la protection des malades, est rejetée.

Étude détaillée

À ce moment-ci, est-ce qu'il y a d'autres motions préliminaires? Alors, s'il n'y a pas d'autre motion préliminaire, nous allons immédiatement débiter l'étude article par article. Je prends en considération l'article 1 du projet de loi. Mme la ministre, la parole est à vous. Je vous invite à nous faire la lecture de l'article 1 et à nous donner vos explications. Alors, prenez le temps de vous installer, Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Alors, concernant... La Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales est modifiée par l'insertion, avant l'article 51, des suivants, et là nous avons trois alinéas. Est-ce que vous préférez qu'on les dise les trois ensemble ou un alinéa à la fois et qu'on l'étudie?

Mme Sauvé : Oui, M. le Président. Alors, on va aller un à la fois, s'il vous plaît.

Le Président (M. Provençal) : Alors, Mme la ministre, votre proposition est acceptée.

• (17 h 10) •

Mme Blais (Prévost) : «50.1. Pour l'application de l'article 29 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, seul un établissement public doit établir la procédure d'examen des plaintes visées aux sections I, II du chapitre III du titre II de la partie I de cette loi. Dans le cas d'un centre intégré de santé et de services sociaux, cette procédure s'applique à la fois aux plaintes des usagers du centre intégré et à celles des usagers des établissements privés, à l'égard des installations de ces établissements situées sur son territoire.»

L'article 1 du projet de loi propose d'introduire trois nouveaux articles 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, plus couramment appelée la loi n° 10.

L'article 50.1 proposé établit les principales nouvelles règles applicables aux plaintes dans les établissements privés.

D'abord, il module l'application de l'article 29 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux en précisant que l'obligation d'établir une procédure d'examen des plaintes ne visera désormais que les établissements publics de santé et de services sociaux. Autrement dit, les établissements privés n'auront plus à établir de procédure d'examen des plaintes. Toutefois, ils auront d'autres exigences de diffusion de l'information, comme le prévoit le troisième alinéa de cet article.

Le premier des trois articles proposés campe également la responsabilité des centres intégrés de santé et de services sociaux, de voir à ce que leur procédure d'examen des plaintes s'applique également aux plaintes des usagers des établissements privés.

Pour délimiter la responsabilité de chacun des centres intégrés en la matière, chacun sera responsable des plaintes touchant les installations des établissements privés qui sont situés sur le territoire qu'ils desservent.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la ministre. Y a-t-il des interventions concernant le paragraphe 50.1 de l'article 1? Oui, Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Merci beaucoup, M. le Président. Je vais me permettre juste deux commentaires généraux puis je vais aller assez rapidement, je vous rassure, sur le texte qui est proposé. Mais je veux juste revenir quand j'ai mentionné en remarques préliminaires. Dans le fond, j'ai demandé à la ministre assez directement s'ils étaient prêts, elle était prête à déposer des amendements et, entre autres, le rôle du commissaire-conseil, qui, on se le rappellera, elle avait proposé, en débat de principe, que ce soit intégré. Alors, j'avais juste une question sur les amendements qu'elle proposera : Est-ce qu'elle est en mesure de les déposer assez rapidement, et le rôle du commissaire-conseil? Parce que ça vient clairement offrir un éclairage à tout le reste.

Et, comme je l'ai mentionné, puis je fais rapidement parce que je veux aller au texte, mais on termine la première étape de l'étude détaillée ce soir et on se revoit seulement dans deux semaines. Et moi, je veux vraiment faire avancer le projet de loi, travailler de façon constructive. Alors, on aurait tout bénéfique, comme législateurs, à pouvoir avoir devant

nous, devant les yeux, les différents amendements qui vont être proposés, et particulièrement le rôle du commissaire-conseil. Alors, je m'excuse de déborder un peu du texte, mais je voulais y aller dans ce premier commentaire, cette première question à la ministre. Merci.

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

Mme Blais (Prévoist) : Oui, bien, M. le Président, je m'engage, étant donné qu'il y aura deux semaines avant notre prochaine rencontre, à vous les déposer, comme ça, vous les aurez. Au lieu de les déposer séance tenante, je vais les déposer pour que vous ayez la possibilité de les étudier, de les regarder, de les examiner et d'être à l'aise lors de notre rencontre qui aura lieu dans deux semaines.

Le Président (M. Provençal) : Mme la députée.

Mme Sauvé : Merci, M. le Président. J'entends bien la ministre, j'apprécie la réponse, mais, en même temps, je vais me permettre un autre commentaire. Le projet de loi est quand même déposé depuis le 3 décembre, et, clairement, on est en train d'adresser le premier article, donc un élément clé de la structure qui va être liée à la révision du processus de plainte. J'aurais souhaité vraiment qu'on puisse, à tout le moins, avoir, de façon définie, un texte qui nous dit quel est le rôle du commissaire-conseil qui est déjà en place, comme on le sait, depuis le mois de février. Mais, ceci étant dit, je voulais le nommer et je serai dans une lecture très attentive des amendements que nous déposera, je l'espère, très rapidement la ministre.

Autre élément, et on a tous été témoins, lors des consultations particulières, de la position de l'Association des établissements privés conventionnés. Donc, quand on regarde le premier paragraphe clairement, les établissements privés, puis on y reviendra, qui sont-ils? Comment on les définit? Qui est-ce qu'on inclut? La définition peut-elle se préciser? On y reviendra, mais, clairement, il y a un enjeu très important, c'est qu'un des partenaires très, très incontournables qu'est l'Association des établissements privés conventionnés a nommé qu'il ne voulait pas être inclus dans le projet de loi n° 52.

Alors, je voulais, avant d'attaquer le reste du texte de façon constructive, là, je voulais voir un peu quelle était la perception de la ministre sur tout cet enjeu-là, alors qu'ils ont clairement exprimé, on était témoins, qu'ils voulaient être exclus, alors que, dans les faits, plusieurs d'entre eux ont déjà des commissaires locaux aux plaintes publiques.

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

Mme Blais (Prévoist) : Oui. M. le Président, j'aimerais mentionner que le rôle du commissaire et la description des tâches, c'est-à-dire l'emploi, ça a été public, là, avant l'embauche de la personne, là. Alors, on avait la description des tâches. D'ailleurs, on peut déposer ici même, à la commission, si vous voulez avoir la description des tâches du commissaire-conseil.

Mais, écoutez, on a déposé un projet de loi, on vient d'en parler, là, abondamment et de dire que la raison majeure du projet de loi, c'était de faire basculer le privé au public. Alors, on ne fera pas d'exception pour les CHSLD privés conventionnés. Ce sont tous les CHSLD et tous les établissements, aussi, privés, là, ou qui relèvent des CISSS et des CIUSSS qui vont être touchés par cette mesure-là. C'est déjà dans la Loi de la santé et des services sociaux pour, par exemple, là, les RPA, les RI, les RTF. Même les employés des CISSS et des CIUSSS qui travaillent dans des GMF, c'est déjà là.

Alors, il n'est pas question d'exclure les CHSLD privés conventionnés, là. Eux autres auraient souhaité garder leur commissaire aux plaintes parce que le commissaire aux plaintes était devenu très familier avec les résidents, et tout ça. Mais, pour nous, le rôle d'un commissaire aux plaintes, ce n'est pas une question d'être familier avec les résidents, mais c'est d'être en mesure d'avoir une impartialité, une indépendance, d'être capable de recevoir les plaintes et d'agir prestement. Et c'est mon commentaire, M. le Président.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la ministre. Mme la députée.

Mme Sauvé : M. le Président, combien de temps me reste-t-il sur ce paragraphe, cet alinéa?

(Consultation)

Mme Sauvé : Alors, je vais continuer, puis vous allez... C'est parfait.

Le Président (M. Provençal) : Oui, je vais vous... aller chercher l'information.

Mme Sauvé : Parfait. Merci.

Le Président (M. Provençal) : Excusez-moi.

Mme Sauvé : Merci beaucoup. Alors, M. le Président, j'apprécie que la ministre nous dépose la description de tâches du commissaire, mais, en même temps, une description de tâches, ce n'est pas le mandat. Est-ce que c'est un mandat décisionnel? Aviseur? Alors, ce sera quand même... c'est... Le premier élément qui nous intéresse, c'est clairement...

Mais j'apprécie qu'elle nous le dépose, mais, clairement, on sera très attentifs à savoir quel est le rôle précis et le mandat du commissaire-conseil. Ceci, étant dit, j'entends la réponse par rapport à l'Association des établissements privés. Donc, j'ai bien pris acte de sa réponse.

Je veux revenir sur la notion des établissements privés puis je sais qu'on va revenir là-dessus quand on va toucher à la Loi sur la santé et services sociaux à l'article 9, mais je veux quand même nommer, à ce moment-ci, qu'il y a plusieurs groupes qui sont venus nous dire que la définition méritait d'être clarifiée, je vais le dire comme ça. Il y a eu, entre autres, le comité des usagers du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île, le Conseil pour la protection des malades. Clairement, ils ont même fait des propositions dans ce sens-là. Alors, ça méritera d'être clarifié, mais je voulais tout de suite, à la ministre, M. le Président, dire qu'on aura des demandes à cet effet-là au bon moment, bien entendu. Parce que, quand je vais à la Loi sur la santé et services sociaux et que je regarde la définition d'«établissement privé», on regarde le statut légal, mais on n'est pas en train d'identifier quels types d'établissements... c'est-à-dire à quels types d'établissements on fait référence. La ministre a mentionné les ressources intermédiaires, les RTF, tout ça, mais, clairement, dans la loi, on est dans le statut juridique, et non pas dans le type d'établissement, et ça sera intéressant de pouvoir débattre de cette question à l'article 9.

Moi, je veux y aller vraiment avec le début, parce qu'on est en début d'étude détaillée, et j'ai besoin de comprendre, et j'ai besoin de me mettre à la place des aînés de mon comté, les aînés du Québec. Plus tôt dans le débat, lorsque nous étions en motion préliminaire, la ministre avait parlé que, finalement, le processus de plainte, ce n'était pas 15 pages, c'était deux pages. En fait, c'était le formulaire qu'elle avait. Parce que, clairement, le document qui fait référence à l'ensemble de la démarche, c'est vraiment 15 pages et c'est fort complexe. Alors donc, moi, je veux vraiment comprendre puis que tout le monde entende ici clairement comment ça se passe, comment ça va se passer, le processus de plainte. Parce qu'il y a bien des acteurs, puis on le dit depuis ce matin, il y a des acteurs qui n'auraient pas dû, en principe, être la première ligne et qui le sont devenus. Alors, entre l'usager qui est dans un établissement et qui veut amorcer, malgré les peurs des repréailles, parce qu'il faut renommer ça, mais, bon, il est entouré de sa famille, il est entouré de proches aidants, il est prêt à amorcer une démarche... Alors, comment ça se passe, présentement, la situation actuelle?

Et là je veux vraiment, avec la proposition de la ministre... Parce qu'encore là, M. le Président, le modèle que présente la ministre pour solutionner le problème du manque d'impartialité dans les établissements privés, c'est de dire : On prend le modèle du commissaire local aux plaintes public puis on l'étend à l'ensemble des établissements privés. Mais moi, j'ai besoin de savoir comment ça se passe, là, dans le quotidien, présentement, un commissaire local aux plaintes public qui accueille une demande de plainte, les différentes étapes, une à une, pour que tout le monde comprenne c'est quoi, le modèle qu'elle propose, étape par étape, avec les différents acteurs.

• (17 h 20) •

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

Mme Blais (Prévost) : Bon, le cheminement des plaintes. Alors, la plainte est reçue au commissariat aux plaintes et à la qualité des services. Ça, c'est le premier recours. Après ça, la plainte générale est traitée par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Si la plainte concerne les actes d'un médecin, un dentiste, un pharmacien, transmise par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, ça va au médecin examinateur. Par la suite, il y a l'examen de la plainte qui recueille des renseignements et des documents, puis le délai est de 45 jours. La même chose pour la plainte qui concerne les actes d'un médecin, dentiste ou pharmacien, c'est toujours un délai de 45 jours.

La conclusion, avec ou sans recommandation — je vais faire, là, la plainte générale, là, je vais aller dans la plainte générale — plaignant insatisfait, après, Protecteur du citoyen, qui est le deuxième recours, vous en avez parlé, la députée en avait parlé. Et, après ça, on révisé l'examen de la plainte, conclusion avec ou sans recommandation.

Concernant l'examen de la plainte pour le médecin, dentiste ou pharmacien transmise par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services au médecin examinateur, il y a l'examen de la plainte, la conclusion avec ou sans recommandation. Ça peut orienter si le comité de discipline, il en informe le plaignant. Il y a un délai de 60 jours. Il y a un plaignant insatisfait, il y a un comité de révision, deuxième recours, puis là on révisé l'examen de la plainte du médecin examinateur qui rend une décision motivée finale, il y a un délai de 60 jours.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la ministre. Mme la députée.

Mme Sauvé : Merci, M. le Président. Est-ce que la ministre peut déposer le document qu'elle vient de nous lire?

Mme Blais (Prévost) : Absolument.

Mme Sauvé : Parfait. Est-ce qu'elle a mentionné le délai...

Le Président (M. Provençal) : Excusez-moi.

Mme Sauvé : Excusez-moi.

Le Président (M. Provençal) : Alors, nous allons suspendre, parce que le député de Rimouski doit se déplacer pour aller voter à l'Assemblée. Excusez-moi.
On suspend.

(Suspension de la séance à 17 h 24)

(Reprise à 17 h 34)

Le Président (M. Provençal) : Nous allons poursuivre nos travaux. Je remercie le député de Rimouski de son retour rapide. Merci beaucoup, c'est très apprécié. Je vais maintenant recéder la parole à la députée de Fabre, qui questionnait sur l'article 50.1, qui est introduit par l'article 1 du projet de loi. 12 minutes.

Mme Sauvé : Merci beaucoup. Écoutez, tantôt, j'ai dit qu'on parlerait des établissements privés dans le premier alinéa, puis, évidemment, on toucherait davantage toute cette notion-là par rapport à l'article 9, qui nous ramène à la loi sur la santé et services sociaux, mais, en même temps, je me dis qu'il faut quand même peut-être l'aborder maintenant au moins pour saisir un peu la pensée de la ministre. C'est quoi, un établissement privé? Alors... Parce qu'il y a le statut juridique puis il y a le type d'établissement. Donc, j'aimerais qu'elle nous précise c'est quoi l'établissement privé dans son projet de loi.

Le Président (M. Provençal) : Mme la ministre, voulez-vous... aimeriez-vous qu'on répète la question ou c'est clair?

Mme Blais (Prévost) : Non, j'ai très bien compris la question.

Le Président (M. Provençal) : Ça va? O.K. Excusez.

Mme Blais (Prévost) : J'aimerais qu'on suspende quelques instants.

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

(Suspension de la séance à 17 h 36)

(Reprise à 17 h 37)

Le Président (M. Provençal) : ...Mme la ministre, je vais vous inviter à formuler la réponse à la question de la députée de Fabre.

Mme Blais (Prévost) : Oui. Alors, M. le Président, comme c'est une question très juridique, j'inviterais Me Térésa Lavoie à bien vouloir nous expliquer en quoi ça concerne, là, les établissements privés.

Le Président (M. Provençal) : Consentement? Merci. Alors, j'invite... pour les biens de nos discussions, vous devez vous renommer, votre titre, et, par la suite, vous répondez à la question. Merci, madame.

Mme Lavoie (Térésa) : Oui. Térésa Lavoie, avocate du ministère de la Justice affectée au ministère de la Santé et des Services sociaux. Pour la notion d'établissement privé, en fait, il faut se référer à la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Si vous me permettez, je vous référerai à l'article, premièrement, 79 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux dans lequel on expose que les services de santé et les services sociaux sont fournis par les établissements dans les centres suivants — donc, il y a cinq centres qui existent : un centre local de services communautaires, un centre hospitalier, un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse, un centre d'hébergement de soins de longue durée, les CHSLD, et un centre de réadaptation. Les articles suivants exposent la mission de ces centres-là. Donc, les centres exploitent des missions. Et finalement je vous pointerai un autre article dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux, l'article 97, qui vient établir que les établissements sont publics ou privés, et 98 et 99, qui viennent distinguer les établissements publics des établissements privés. Alors, les définitions des établissements, selon leur statut public ou privé, se trouvent à ces articles-là, 79, 97, 98.

Le Président (M. Provençal) : Merci, maître. Mme la députée.

Mme Sauvé : Donc, si je comprends bien, parce qu'il y a l'article 79 de la loi, il y a l'article 99 qui est plus dans le statut juridique, on nomme ici... le type, dans le fond, c'est : «Les services de santé et les services sociaux sont fournis par les établissements dans les centres suivants», mais, clairement, il y a des types d'établissements qui sont liés à ces cinq points-là. Est-ce qu'on peut, pour raison de clarification, telle que nommée par les groupes en consultation particulière, est-ce qu'on ne peut pas les nommer de façon précise?

La loi, elle est là, donc on a évidemment les deux articles qui viennent définir le statut juridique puis le type d'établissement, mais, clairement, quand on parle, par exemple, d'un CHSLD privé conventionné, non conventionné, d'une ressource intermédiaire, est-ce qu'on ne peut pas, comme le demandaient les groupes... de clarifier la définition puis d'ajouter à ce qui existe à la loi sur la santé et services sociaux?

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

• (17 h 40) •

Mme Blais (Prévost) : Bien, le projet de loi n'est pas autoportant, il modifie une loi qui est déjà existante. Alors, c'est déjà inscrit dans la loi.

Documents déposés

Le Président (M. Provençal) : Juste avant de vous céder la parole, je veux simplement vous signifier que les deux documents, cheminement des plaintes et description de tâches, sont maintenant disponibles sur Greffier, et vous pouvez... on peut autoriser le dépôt. Merci.

Alors, excusez-moi, madame. Allez-y.

Mme Sauvé : Merci, M. le Président. Je comprends bien, là, qu'on est liés à la loi sur la santé et services sociaux, mais on est quand même dans un projet de loi qui aura plusieurs références à plusieurs lois existantes. Mais je reviens encore aux propositions qui ont été faites par les groupes, entre autres le Conseil de la protection des malades, il n'y a aucune possibilité d'ajouter à ce texte de loi des précisions quant au type d'établissement auquel on fait référence de façon plus précise?

Le Président (M. Provençal) : Maître.

Mme Lavoie (Térèse) : Oui, Térèse Lavoie. En fait, pour les fins juridiques du texte, ça se trouverait à être une redite d'une loi à une autre, mais il n'y a rien qui empêcherait, administrativement, de venir clarifier les établissements privés qui seront touchés par le projet de loi n° 52. Mais, pour les fins d'une loi, ça deviendrait un peu superflu de le faire parce que c'est déjà bien campé dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Mme Sauvé : Bien, en fait, toujours à vouloir... Excusez-moi, M. le Président.

Le Président (M. Provençal) : Non, non, allez-y.

Mme Sauvé : J'étais dans mon élan.

Le Président (M. Provençal) : C'est parce que j'étais en train de reconnaître, en même temps, votre collègue, qui aura une question.

Mme Sauvé : Bien, en fait, avec la réponse que vous nous donnez, est-ce que... Parce que moi, j'ai vraiment, vraiment à l'esprit une volonté de clarification pour les établissements qui seront touchés, pour que ce soit clair pour les usagers. Alors, au-delà d'un texte légal, est-ce que la ministre peut s'engager à ce qu'il y ait une communication claire, au-delà du projet de loi, mais attachée au projet de loi pour dire de quel établissement il s'agit et à qui on s'attache? Qui est inclus dans le projet de loi?

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

Mme Blais (Prévost) : Bien, le ministère pourrait transmettre des lettres qui pourraient informer les différents établissements, là, de cette loi, des modifications. Puis moi, j'ai dans l'esprit, quand on parle de CHSLD privés, comme on veut en conventionner... on en a conventionné un, comme on veut en conventionner plusieurs, alors on ne peut pas tous les nommer dans la loi comme telle. Je sais qu'il y a un CLSC, le CLSC du centre communautaire de Pointe-Saint-Charles, je le connais parce que je suis née là, et ça, ça relève aussi du privé. Il ne s'appelle pas CLSC, mais c'est le seul... le seul endroit, c'est comme le... C'est la naissance des CLSC et ça relève du privé, mais on s'engage, au ministère, à faire le suivi à tous les différents milieux privés par rapport à notre loi.

Mme Sauvé : Merci. Je veux saluer... Je veux permettre... Oui.

Le Président (M. Provençal) : Je vais céder la parole à la députée de Westmount—Saint-Louis.

Mme Maccarone : Merci, M. le Président. Merci pour les précisions, sauf que je dois soulever, quand on dit un centre local de services communautaires, un centre hospitalier, un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse, un centre d'hébergement et de soins de longue durée, un centre de réadaptation, à l'intérieur de ces cinq définitions, je ne lis pas «résidence intermédiaire», «résidence type familial». Me semble que c'est une précision qui est très importante, que nous devrions aborder dans la définition, si c'est possible.

Le Président (M. Provençal) : Donc, compte tenu que c'est une des réponses techniques, je vais demander à maître de nous clarifier la réponse.

Mme Lavoie (Térèse) : Oui. Bien, Térèse Lavoie, encore. En fait, pour les ressources intermédiaires, les ressources de type familial, l'article 34 de la loi sur la santé et les services sociaux vient préciser que le régime d'examen des plaintes s'applique à eux de la même manière qu'il s'appliquait aux établissements privés ou qui vont s'appliquer aux établissements

privés. Et, pour ce qui est des résidences privées pour aînés, je vous réfère à l'article 60 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, qui vient mentionner, là, que les résidences privées pour aînés sont aussi soumises au régime d'examen des plaintes traitées par le CISSS et le CIUSSS, là, du territoire. Donc...

Le Président (M. Provençal) : Mme la députée.

Mme Maccarone : Est-ce que ça peut être clarifié? Pourquoi que ce n'est pas tout dans une place? Tu sais, évidemment, je n'ai pas lu la loi sur le service de santé et services sociaux, mais, évidemment, si moi, je me retrouve dans une situation où je trouve que c'est flou un peu, puis la majorité des groupes qui sont venus témoigner ont dit que ce n'est pas clair, puis, pour, évidemment, plusieurs personnes, ce n'est pas clair, je questionne comment ça se fait qu'on ne peut pas... Je comprends, à l'intérieur de la loi, je comprends que c'est important puis ça doit être parce que l'un traite public, l'autre traite privé, ou la définition d'établissement, ce n'est pas la même quand c'est privé, public. Je ne suis pas légiste, mais je peux imaginer que ça va faire partie un peu de votre réponse, mais il n'y a pas de manière de faire une modification pour que ça soit tout regroupé quelque part, une introduction pour que les groupes qui sont venus témoigner, ils vont dire : Ah! Ah! Là, je vois ce que j'ai demandé, mes recommandations, les modifications requises? Parce que de demander à tout le monde de fouiller dans une loi qui a 700, 600 quelques articles, puis c'est très technique, puis on n'a pas tous des légistes puis des avocates autour de nous pour nous éclaircir par rapport à comment ça fonctionne... Ça fait que la réponse pour pourquoi ce n'est pas tout dans la même place, puis est-ce que ce serait possible, quelque part, d'avoir un regroupement de tout, que, dans le fond, que ça s'applique à quoi...

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

Mme Blais (Prévost) : Écoutez, moi non plus, je ne suis pas une légiste, là, mais il faudrait faire une réforme complète sur la loi sur la santé et les services sociaux pour obtenir ce que vous demandez, là. Alors, je pense, c'est un gros morceau. En même temps, bien, comme on le mentionnait, puis vous me corrigerez, si vous le permettez, M. le Président, Me Lavoie, ce qu'on a décidé, c'est d'être en mesure, au ministère, d'écrire à tout le monde, là, pour les aviser des changements par rapport à cette loi, là.

Le Président (M. Provençal) : Je reconnaitrais le député de Rimouski, puis je vous reviens, Mme la députée.

M. LeBel : Oui, bien, elle peut continuer sur sa lancée.

Le Président (M. Provençal) : Oui? Alors...

Mme Maccarone : C'était juste de répéter encore une fois où je dois lire «résidence intermédiaire», «résidence type familial».

Une voix : 34.

Mme Maccarone : Oui, mais 34... je vois 34, là, peut-être elle peut juste me dire c'est quel alinéa.

Mme Lavoie (Térésia) : Oui, certainement.

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

Mme Lavoie (Térésia) : Je vais juste retrouver mon papier. En fait, c'est article 34, alinéa un. Je vais aller retrouver aussi mon paragraphe. Ce ne sera pas très long. C'est dans l'alinéa un.

Le Président (M. Provençal) : Je vais vous demander de parler un petit peu plus fort, parce que, des fois, on...

Mme Lavoie (Térésia) : C'est dans l'alinéa un. Il n'y a pas de paragraphe, en fait, à l'article 34. C'est l'alinéa un.

Le Président (M. Provençal) : Ça va. Alors, M. le député de Rimouski.

M. LeBel : Merci, M. le Président. Bien, un peu dans la même ligne, là, pour savoir exactement de quoi on parle, j'ai déjà répété souvent, mais, moi, ça m'avait bien surpris, là, pourtant, on est là-dedans, mais, quand on met la liste des types de résidences, c'est surprenant de voir qu'il y en a beaucoup, là, des CHSLD publics, CHSLD privés conventionnés, CHSLD privés non conventionnés, des ressources intermédiaires, des ressources de type familial, des résidences privées pour aînés autonomes, autonomes et semi-autonomes puis en perte d'autonomie, des coops d'habitation ou des OBNL pour personnes aînées, un nom un peu spécial, des résidences évolutives, puis des HLM pour personnes âgées. Moi... C'est beaucoup, hein? À un moment donné, il faudrait regarder ça, comment qu'on gère tout ça, mais moi, j'ai toujours pensé que les aînés qui demeurent dans tous ces genres d'établissements là étaient touchés par la loi sur la maltraitance parce que la loi que j'ai parlé, qu'on avait adoptée sur la maltraitance, on dit que c'est : «...l'obligation d'adopter et de mettre en oeuvre une politique de lutte contre la maltraitance envers ces personnes...» Ils demandent à tous les établissements

l'obligation d'adopter et de mettre en oeuvre une politique de lutte contre la maltraitance. Puis le commissaire aux plaintes, lui, il faut qu'il suive ça, qu'il suive ces politiques-là puis s'assure que ça fonctionne.

Mais, dans la liste des résidences privées que j'ai nommées, est-ce que ça fait partie de... ça fait partie des... Dans la liste des résidences privées que j'ai nommées tantôt, là, des différents établissements privés, est-ce que... Puis eux autres, j'ai toujours eu l'impression qu'ils étaient... qu'il fallait qu'ils se donnent une politique de lutte à la maltraitance. C'était ça que la loi demandait, la loi n° 115. Est-ce que c'est des résidences privées qui vont être touchées par la commissaire aux plaintes? C'est un peu ça la question, on veut savoir ça va... Quand on parle de privé, on parle de quoi exactement? Puis je viens d'en nommer quelques-uns...

Mme Lavoie (Térésa) : Bien, en fait, pour les ressources intermédiaires, les ressources de type familial, les résidences privées pour aînés, les plaintes de ces ressources-là sont déjà analysées par le CPQS du centre intégré de santé et de services sociaux du territoire. Donc, le projet de loi ne les impacte pas parce que c'est déjà le cas.

M. LeBel : O.K. Le projet de loi... M. le Président?

Le Président (M. Provençal) : Non, vas-y.

M. LeBel : Ça fait que le projet de loi, dans le fond, s'attaque surtout aux CHSLD privés conventionnés ou non conventionnés. C'est vraiment là que ça va... O.K.

Mme Blais (Prévost) : ...

• (17 h 50) •

Le Président (M. Provençal) : Allez-y, Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Parce que les commissaires aux plaintes publics ont déjà la... ils traitent déjà des plaintes, par exemple, des RPA, des RI, des RTF. Ils sont déjà dans ce processus-là, ça fait déjà partie de leur tâche. C'est que, dans les CHSLD privés et privés conventionnés, le propriétaire pouvait embaucher un commissaire aux plaintes comme il souhaitait. Parfois, c'était son directeur, ça pouvait être quelqu'un de la famille. Et là ce qu'on veut, c'est mettre un frein à ça et que tous les commissaires aux plaintes relèvent du public pour la protection, entre autres, des personnes hébergées, des personnes âgées, des personnes plus vulnérables en situation de handicap, mais aussi pour leurs proches.

M. LeBel : Dans la politique... le suivi de la politique sur la maltraitance, ce qu'on nous dit, c'est qu'il y avait l'obligation... chaque établissement avait l'obligation de se donner une politique de lutte contre la maltraitance. Ce qu'on nous dit, c'est qu'il y a juste 66 % des établissements qui se sont donnés ces politiques de lutte à la maltraitance dans tout le réseau, 88 % dans le public puis 56 % dans le privé, sur les 66 %.

Bref, pas beaucoup de monde se sont donné une politique de lutte à la maltraitance encore. On a de l'ouvrage à faire. Est-ce que vous pensez que le commissaire aux plaintes... aux CISSS, là, on vient... on lui rajoute les CHSLD privés puis conventionnés et non conventionnés, est-ce que ça va... Pour vous, est-ce que vous pensez que ça va donner un élan à la politique contre la maltraitance puis ça va obliger les établissements à se donner des vraies politiques en sachant qu'il y a un commissaire aux plaintes qui est peut-être un peu plus présent?

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

Mme Blais (Prévost) : On discute actuellement avec le ministère de la Santé et des Services sociaux pour réouvrir la loi n° 115, pour aller plus loin. Vous savez, il n'y a pas de sanctions pénales. Vous avez tout à fait raison... M. le député a tout à fait raison, M. le Président, il y a des établissements qui n'ont pas encore leur politique à la maltraitance.

On a parlé de maltraitance, là, depuis qu'on a commencé cette commission parlementaire, je crois que c'est quelque chose d'essentiel d'enrayer la maltraitance, de l'endiguer. Il n'y a pas personne ici qui va être contre. Bien au contraire, là, je pense qu'il faut aller plus loin. Puis c'est ça qui arrive avec des lois, aussi, on se rend compte, en cours de route, que peut-être qu'on doit donner un deuxième tour de roue suite à ce qu'on vit, alors on est en train d'étudier quand on va déposer, à l'Assemblée nationale, la réouverture du projet de loi n° 115.

M. LeBel : O.K. Peut-être une dernière petite question.

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

M. LeBel : Dans... puis je ne sais pas si c'est là qu'il faut la poser ou ailleurs, là, on est tard, là, je me... Souvent, les CISSS ont des liens, c'est sûr qu'ils ont des liens avec les CHSLD conventionnés ou non conventionnés, ils ont des ententes de services. Ils ont des liens avec les RI, les... En mettant le commissaire aux plaintes aux CISSS, est-ce que c'est la bonne façon? Est-ce que ça fait en sorte que, des fois, le commissaire peut être un peu en conflit d'intérêts? Le CISSS fait déjà affaire avec ces groupes-là, ils ont des contrats de service, est-ce que ça ne serait pas mieux que le commissaire soit directement au ministère de la Santé, qui ferait et qui donnerait une certaine indépendance par rapport aux CISSS puis à tous les contrats de service qu'ils ont faits avec ces différents... ces réseaux?

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

Mme Blais (Prévost) : Oui, c'est une bonne question, M. le Président. D'ailleurs, les commissaires contribuent à l'amélioration des services, c'est la raison pour laquelle on a fait le choix de les maintenir à l'intérieur des CISSS et des CIUSSS. Par ailleurs, le commissaire-conseil, lui, est à l'extérieur des CISSS et des CIUSSS, il est au ministère de la Santé et des Services sociaux. Il a son indépendance par rapport au travail puis il a aussi un mandat bien précis par rapport au travail qu'il doit faire avec les commissaires aux plaintes, à la qualité des services, aussi en lien avec les médecins examinateurs et tous les milieux, là, qui sont touchés par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services.

Le Président (M. Provençal) : Merci. Ça va, M. le député? Alors, je vais reconnaître maintenant la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Merci, M. le Président. J'irais... peut-être une proposition, pas un amendement à ce moment-ci, mais une simple proposition.

Tantôt, quand je voulais porter un peu les propositions des groupes qui sont venus dire à quel point on avait besoin de clarifier, puis on a eu la réponse par rapport à la loi, la ministre a répondu qu'il y aurait des lettres qui seraient envoyées pour que les établissements sachent bien que ça les concerne, mais est-ce qu'on ne pourrait pas aller un petit peu plus loin? Est-ce qu'on ne pourrait pas, puis ça se fait, ça s'est fait dans d'autres projets de loi, de clairement, pour des buts de clarté, là, pour être sûrs que tout le monde comprenne bien qu'ils sont inclus dans ce projet de loi, d'avoir une annexe au projet de loi qui liste l'ensemble des établissements qui sont concernés? C'est une proposition que je fais. Est-ce que ça peut être envisagé, M. le Président?

Mme Blais (Prévost) : Est-ce qu'on peut suspendre deux minutes?

Le Président (M. Provençal) : Oui.

Mme Blais (Prévost) : Moi, j'ai un petit problème d'ouïe. Est-ce que je peux aussi... Est-ce qu'il y a des... Les oreillettes fonctionnent ici? Non?

Le Président (M. Provençal) : Je ne pourrais pas vous le mentionner.

Mme Blais (Prévost) : Non, hein?

Le Président (M. Provençal) : On va suspendre, s'il vous plaît.

(Suspension de la séance à 17 h 56)

(Reprise à 17 h 57)

Le Président (M. Provençal) : Nous reprenons nos travaux. Mme la ministre va formuler la réponse.

Mme Blais (Prévost) : Oui, M. le Président, c'est une excellente question, puis le ministère de la Santé et des Services sociaux possède déjà cette liste. Moi, je suggère... La mettre en annexe, selon Me Lavoie, bien, ça ne fait pas partie d'un contexte de loi, mais on va la déposer ici, en commission, cette loi-là... pas cette loi-là, cette liste-là. Nous l'avons actuellement. Comme ça, vous l'aurez.

Le Président (M. Provençal) : Mme la députée.

Mme Sauvé : Merci. Merci, M. le Président. Est-ce que vous m'entendez mieux? Parce que je réalise que j'étais loin du micro, alors donc, peut-être que...

Mme Blais (Prévost) : Oui, je vous entends mieux.

Mme Sauvé : Parfait. Bien, écoutez...

Mme Blais (Prévost) : Je pense qu'il faudrait que j'aille bientôt...

Mme Sauvé : Alors, non, mais c'est moi qui étais... Alors, on corrige le tir. Mais, écoutez, j'entends la réponse de la ministre, je verrai le document, mais, en même temps, je voulais quand même... J'essayais de trouver une voie de passage pour qu'on puisse s'assurer que... Alors, est-ce que la proposition n'était pas la bonne? Mais je voulais essayer de préciser vraiment les établissements un à un qui sont inclus, alors je comprends que la liste existe puis qu'on va la déposer, mais moi, je souhaitais vraiment qu'on puisse trouver une façon pour qu'elle soit collée au texte de loi puis que ce soit vraiment sans équivoque pour tous les établissements concernés. Alors, si on a d'autres propositions, de l'autre côté, à me faire pour aller un peu dans l'intention que je souhaite, ça serait vraiment apprécié, M. le Président.

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

Mme Blais (Prévost) : L'une des raisons pour lesquelles c'est difficile, une annexe, c'est parce que ça peut changer, hein? Il y a des établissements qui peuvent fermer leurs portes, il y a des établissements privés qui peuvent devenir conventionnés, donc il peut y avoir une mouvance à l'intérieur de ça. Si on fait une annexe au texte de loi, ça devient un peu complexe. On a une liste, il n'y a rien qui nous dit... puis là il faudrait que je le demande, que ça soit rendu... que cette liste-là soit mise à jour sur le site du ministère de la Santé et des Services sociaux en lien avec la loi. Comme ça, quand il y a des modifications, on peut modifier la liste plus facilement, mais elle va apparaître, elle sera là plutôt que d'être annexée à la loi ou... Ça ne serait pas pérenne, là, tu sais, il y aurait des changements.

Le Président (M. Provençal) : Je vous remercie pour votre collaboration.
Compte tenu de l'heure, la commission suspend ses travaux. Merci beaucoup.

(Suspension de la séance à 18 heures)

(Reprise à 19 h 33)

Le Président (M. Provençal) : À l'ordre, s'il vous plaît! 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.

Je vous rappelle que la commission est réunie afin de poursuivre l'étude détaillée du 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.

Lors de la suspension pour le souper, nous discutons de l'article 50.1, qui est introduit par l'article 1 du projet de loi. De mémoire, la parole est... la ministre venait de répondre à une question à la députée de Fabre.

Document déposé

Et, en plus, je veux spécifier que le dernier document qui a été demandé est maintenant rendu disponible sur Greffier. Alors, est-ce qu'il y a d'autres interventions? Oui, M. le député de Rimouski. Non? Ça va?

M. LeBel : Pas de question.

Le Président (M. Provençal) : Alors, Mme la députée de Fabre, puis, pour votre information, il vous reste 8 min 35 s.

Mme Sauvé : Parfait. Alors, écoutez, j'ai bien entendu avant le souper, quand la ministre... est-ce qu'on m'entend bien? J'ai la tendance à m'éloigner du micro. Donc, la ministre a proposé, par rapport à ma demande d'avoir la liste de tous les établissements privés... Donc, elle avait nommé la difficulté de mettre ça à jour, parce qu'évidemment c'est... si on le met en annexe, c'est donc... ça rend la chose plus difficile. Alors, elle a proposé, là, de s'assurer que ce soit sur le site, avec une mise à jour régulière. Donc, j'ai bien entendu la proposition, donc ça me va de ce côté-là.

Mais je demeure encore avec des questions, parce qu'il n'en reste pas moins qu'il faut préciser, préciser et préciser encore. Et là, vous savez, quand on parle des établissements privés... Puis je reviens à la loi sur la santé et services sociaux, et on a eu la présentation plus tôt de la juriste qui nous a clarifié bien des choses. Mais, quand on regarde l'article 79 de la loi sur la santé et services sociaux, puis elle nous expliquait les types d'établissements, donc il y avait de 1° à 5°, encore là, j'ai besoin de précisions parce que, bon, il y a le centre local de services communautaires, centre hospitalier, protection de l'enfance, centre d'hébergement, centre de réadaptation. Si on se fie à ces catégories-là, on est beaucoup plus large que l'intention de la ministre par rapport aux établissements privés auxquels elle veut s'adresser dans le projet de loi n° 52.

Donc, c'est pour ça que je... Puis, là-dedans, bien, quand je lis ça, je me dis : Est-ce que les GMF sont là? Est-ce que les supercliniques sont là, les CLSC? Alors donc, j'ai besoin vraiment, là... Je vais reposer la question : À qui ça s'adresse? Puis, quand on regarde le 79, est-ce que les GMF sont là-dedans? Est-ce que les supercliniques... C'est qui que ça adresse, le projet de loi n° 52, en termes d'établissements privés?

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

Mme Blais (Prévost) : Oui. Je vais répondre en partie puis je vais céder la parole après, si vous le permettez, à maître...

Mme Lavoie (Térèse) : Lavoie.

Mme Blais (Prévost) : ...Lavoie, oui, c'est ça. Tout d'abord, juste pour revenir à la liste, les CISSS et les CIUSSS le font déjà, hein, afficher la liste des établissements qui font partie de la loi de la santé et des services sociaux.

Deuxièmement, concernant les GMF, les professionnels de la santé qui relèvent des CISSS et des CIUSSS sont couverts par les commissaires aux plaintes dans les GMS. Il faut que le personnel soit en provenance des CISSS et des CIUSSS. Puis je demanderais, si vous le permettez, à Me Lavoie, Térèse Lavoie, d'aller un peu plus loin là-dedans.

Le Président (M. Provençal) : On a toujours le consentement pour Me Lavoie. Alors, maître, je vous cède la parole.

Mme Lavoie (Térésia) : Oui. En fait, ce qu'il faut savoir, c'est que les GMF, comme on les appelle, les groupes de médecine familiale, sont, en fait, des cabinets privés de professionnels. Ça, c'est une autre notion qui existe dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux. C'est l'article 95 qui parle des cabinets privés de professionnels. C'est des cabinets constitués de professionnels, médecins, dentistes, et les GMF sont des cabinets privés de professionnels. Donc, ils n'entrent pas dans la définition, à proprement parler, d'«établissement privé». C'est pour ça qu'ils ne sont pas visés directement par le projet de loi quand on parle des établissements privés.

Cependant, les GMF conviennent d'ententes avec les CISSS et les CIUSSS. Dans le cadre de ces ententes-là, il y a des ressources professionnelles, c'est du soutien professionnel qui est offert par les CISSS et CIUSSS aux GMF. Lorsque les ressources allouées par le CISSS, CIUSSS font l'objet d'une plainte, à ce moment-là, le GMF se trouve à devenir assujéti au régime d'examen des plaintes. Donc, c'est là la nuance entre établissements privés et les GMF, qui sont des cabinets privés de professionnels.

Le Président (M. Provençal) : Ça vous va, Mme la députée? Mme la députée, allez-y.

Mme Sauvé : Écoutez, merci, Me Lavoie, pour la clarification. En même temps, je me mets à la place des citoyens et des aînés qui entendent ça, il est 7 h 30, et voyez-vous pourquoi je pose toutes ces questions? Parce que ce n'est pas si clair que ça. Alors, si on a besoin... Puis les réponses sont très claires, mais, en même temps, si je pose des questions... Puis d'ailleurs le Conseil de la protection des malades, dans son mémoire, le disait : Est-ce qu'on inclut les GMF, et tout ça? Donc, les groupes sont venus questionner parce que ce n'était pas si clair que ça. Alors là, on va chercher un autre article de la loi santé et services sociaux.

Pour moi, là, ça demeure très, très nuancé, puis il y a vraiment beaucoup de teintes de gris dans tout ça, là, je le dis de façon positive, là, mais, en même temps, c'est compliqué. Alors, est-ce qu'on peut trouver une voie de passage pour que ça soit clair pour les citoyens qui vont être régis par la loi n° 52?

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

• (19 h 40) •

Mme Blais (Prévost) : Alors, M. le Président, je commence la réponse et je vais céder la parole à Me Lavoie par la suite. Tout d'abord, je pense que je l'ai mentionné antérieurement, il faudrait tout revoir l'ensemble de la loi de la santé et des services sociaux, et ce sont les précédents législateurs qui ont complexifié, au fil des ans, ce qu'on retrouve dans les lois. Ce n'est pas ce qu'on est en train de faire par rapport à notre loi à nous. Tout ce qu'on veut, c'est que les commissaires aux plaintes qui relèvent des établissements privés pour aînés et personnes vulnérables, bien, que ça soit dans le public, de faire en sorte — et je me répète, mais c'est la loi, là — qu'il y ait un actif informationnel très bien outillé, que tout le monde dépose des plaintes, puis l'examen des plaintes, qu'il ait plus d'indépendance, puis qu'on ait un commissaire-conseil.

Ça fait que, grosso modo, c'est l'ensemble de la loi. Mais ici, là, on ne va pas refaire la loi de la santé et des services sociaux. Je ne suis pas habilitée pour ça, puis ce n'est pas non plus le but de la loi n° 52. Mais je demanderais à...

Mme Lavoie (Térésia) : En fait, bien, ce que je pourrais ajouter pour compléter, là, en parlant avec les gens du ministère, ce que je comprends, c'est que, pour une personne qui se présente dans un GMF, qui voudrait porter plainte, il peut s'adresser au CPQS du centre intégré de santé et de services sociaux. Et, si le centre intégré de santé et de services sociaux n'a pas compétence, là, puis peut-être que quelqu'un du ministère pourrait mieux l'expliquer que moi encore, là, il redirige la personne vers la bonne instance pour porter plainte à ce moment-là, là. Donc, il y a toujours quelqu'un qui redirige la bonne... la personne.

Le Président (M. Provençal) : Je vais donner la parole à la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Moi, j'ai une suggestion à faire, M. le Président. Nous avons avec nous le commissaire-conseil, qui est commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Peut-être qu'on aimerait l'entendre par rapport à ça.

Le Président (M. Provençal) : Oui. Alors, consentement?

Mme Blais (Prévost) : Alors...

Des voix : ...

Mme Blais (Prévost) : Dominique Charland.

Le Président (M. Provençal) : Alors, madame, je vais vous demander de vous nommer, de mentionner le titre et la fonction que vous occupez, et par la suite vous pourrez donner les explications qui sont nécessaires pour la bonne compréhension.

Mme Charland (Dominique) : Oui, ça va me faire plaisir. Alors, Dominique Charland, commissaire-conseil au ministère de la Santé et des Services sociaux. Donc, la question concerne les établissements, comment qu'on peut aider les personnes âgées, les personnes avec un handicap, les personnes avec une vulnérabilité à s'orienter dans le réseau de la santé et des services sociaux. C'est une préoccupation, comme commissaire-conseil, que j'ai et que je peux vous rassurer que les commissaires des CISSS et des CIUSSS ont depuis 2015.

Donc, ce qu'il faut comprendre par rapport... on appelle ça la juridiction des commissaires. Sur tous les sites Internet des CISSS et des CIUSSS, on énumère les établissements pour lesquels on peut examiner. Donc, il y a les installations, les établissements et il y a aussi les missions. Donc, quand qu'on parle de CHSLD, c'est la mission, mais, quand qu'on parle du centre d'hébergement de Laval ou centre d'hébergement de Québec, on parle de l'installation. Donc, c'est sûr que, quand les gens interpellent un commissaire, les personnes, ces nuances-là, ils ne les connaissent pas. Parfois, on a besoin de les expliquer et on le fait, d'ailleurs, on a un rôle d'assistance aussi dans le contexte de notre travail.

Et l'autre élément qui est important, c'est que les personnes nous appellent et disent : Bien, moi, je suis allé à tel endroit, j'ai eu tel problème, il est arrivé telle situation, je suis insatisfait. Alors, c'est au commissariat aux plaintes, l'équipe qui travaille avec le commissaire, parce que vous comprendrez bien qu'à la grosseur des établissements aujourd'hui ils ne peuvent pas traiter ça tout seuls. Donc, avec l'équipe, on va dire à la personne : Parfait, vous êtes au bon bureau du commissaire ou c'est à tel et tel établissement, et on va donner le numéro de téléphone. On va expliquer... Exemple concret, il y a des centres hospitaliers universitaires, ils ont leurs propres équipes de commissaires, il y a les CISSS, les CIUSSS. Par rapport aux CISSS et aux CIUSSS, ils traitent les plaintes pour les CHSLD publics, il y a des ententes avec des privés. Ils traitent les plaintes des CLSC. Ils vont traiter des plaintes des RI, RTF. C'est tout prévu dans la loi, c'est des articles spécifiques pour chacun d'entre eux. Et c'est sûr que c'est compliqué, je le sais, mais c'est notre rôle de simplifier ça, d'accord, auprès des gens. On essaie, on tente du mieux qu'on peut.

Et, depuis 2015, les commissaires des CISSS et des CIUSSS traitent les plaintes des services préhospitaliers d'urgence, traitent les plaintes des organismes communautaires, traitent les plaintes pour les résidences en toxicomanie et jeu pathologique, traitent les plaintes pour les résidences privées pour personnes âgées. Vous voyez comment c'est compliqué.

Donc, c'est sûr qu'on a des sites Internet de chaque établissement de santé, on énumère soit les missions, exemple, on n'a pas tous les noms des... résidences privées pour personnes âgées sur notre site Internet, mais on va dire que le commissaire du CISSS ou du CIUSSS traite ces plaintes-là. C'est indiqué. Et, dans les résidences privées pour personnes âgées, il y a des affiches, il y a des dépliants qui sont fournis aux résidents, qui les informent à qui ils peuvent porter plainte. Ce sont là des stratégies.

Ça fait que, comme je vous dis, la Loi sur les services de santé et les services sociaux définit, à des articles spécifiques qu'on vous a mentionnés tout à l'heure, où on a juridiction. Mais c'est sûr que de dire qu'il faudrait que ce soit à une seule place, il y a des nuances, il y a des particularités. Un établissement à un autre, c'est différent.

Je ne rentrerai même pas dans les détails ici aujourd'hui, mais notre rôle à nous, c'est... Quand une personne nous appelle, même si c'est à Québec qu'elle appelle pour un CLSC de Montréal, ou pour la Gaspésie, ou pour l'Abitibi, c'est notre rôle de s'assurer qu'elle ait les bonnes coordonnées et elle sache à qui s'adresser.

Le Président (M. Provençal) : Oui, Mme la députée.

Mme Sauvé : M. le Président, combien de temps me reste-t-il?

Le Président (M. Provençal) : ...

Mme Sauvé : C'est beau. Parfait. Merci beaucoup pour vos explications, vos clarifications, puis, en même temps, je vous dirais que vous avez utilisé un mot doux à mes oreilles, qui est le verbe «simplifier», que vous y travaillez très fort, mais, en même temps, la question est tellement complexe. Puis je ne veux pas ramener tous les propos qu'on a depuis ce matin, mais on n'arrête pas de dire que la pandémie a fait en sorte que les gens se sont adressés ailleurs, si j'avais à résumer, là, alors se sont adressés ailleurs, à l'extérieur du processus prévu avec les commissaires locaux aux plaintes.

Donc, je ne sais pas, est-ce qu'on peut me répondre sur les efforts de simplification? Parce que moi, j'ai voulu circonscrire qui était vraiment... à qui on s'adressait avec le projet de loi n° 52. J'ai eu des réponses très pertinentes de votre part et de Me Lavoie, mais, en même temps, c'est excessivement complexe. Les groupes sont venus nous dire aussi en consultations particulières que les gens ne connaissaient pas, il y avait la promotion à faire du processus. Alors, quelles sont les actions pour simplifier, mais simplifier, et d'un? Et, de deux, vraiment, est-ce qu'il y a des voies de passage qu'on peut envisager? Parce que je demeure, encore une fois, à trouver très complexe la liste des établissements à qui on s'adresse.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la députée. Oui. Alors, je cède la parole au député de Rimouski.

M. LeBel : Oui, M. le Président. Je l'ai fait en blague tantôt, mais c'est vrai, là, un peu comme ça, on amène la commissaire-conseil, qui nous donne des informations pertinentes, très content, mais on fait ça rapidement comme ça, et c'était un peu l'objectif qu'on avait quand on a amené nos propositions ce matin ou après-midi. Mais c'est correct, là. Ça vient aider à comprendre, mais je trouve ça particulier, de la manière que ça s'est passé. J'ai un petit malaise là-dessus.

Moi, je dois vous dire, c'est dommage puis ce n'est pas contre personne ici, puis je pense que tout le monde veut faire la... mais je commence à avoir de la misère à y croire, moi, à la simplification. Quand on a débattu sur 115, là, sur le projet de loi n° 115, c'est ça qu'on voulait. Je veux dire, il y avait une quinzaine de portes d'entrée pour déposer des plaintes, puis ça ne marchait pas, puis on a fini en disant : Bien là, on a réussi, là.

Là, dans chaque établissement, il va y avoir des politiques de lutte à la maltraitance qui vont être bien affichées, il va y avoir... la police va parler, il y avait des groupes qu'on va créer, la police va parler aux établissements, puis il va y avoir des... tu sais, les gens vont être protégés puis ils vont être capables de porter plainte. Là, on arrive à deux ans plus tard, trois... même trois ans plus tard, puis on parle encore de la même chose. Moi, les affiches, là, je ne crois pas à ça, les affiches dans les établissements. La personne âgée qui voit l'affiche, des fois, elle n'est pas capable de la lire puis, des fois, elle voit l'affiche, puis ce n'est pas dans son réflexe normal de regarder... je vais appeler à ce numéro-là puis... Ce n'est pas comme ça que ça marche. Je suis... Ça fait que c'est pour ça que je trouve... puis la ministre a ouvert là-dessus tantôt, qu'elle m'a dit que, dans le projet de loi, on allait préciser le rôle de la commissaire aux plaintes, qui n'est pas là présentement, mais qu'éventuellement ça pourrait être dans le projet de loi, la commissaire-conseil. Ça, je trouve ça intéressant parce que c'est le plus qu'on a avec le projet de loi d'aujourd'hui, c'est qu'il y ait quelqu'un, un peu au-dessus, qui va voir ce qui se passe avec les commissaires aux plaintes dans les CISSS, qui va voir à ce que ça fonctionne, que les gens puissent porter plainte plus facilement. C'est ce qu'il y a de plus aujourd'hui dans ce projet de loi là. Ça fait que, pour moi, c'est hyperimportant qu'on connaisse bien le rôle du commissaire-conseil puis que ce soit un rôle qui va être assez indépendant, qui va être capable de brasser un peu la cabane, parce que, là, actuellement, on tourne en rond, puis il y a beaucoup de monde qui ne réussissent pas à porter plainte.

Parce qu'en bout de ligne c'est ça qu'on veut, là. Les gens qui nous appelaient pendant la pandémie, qui avaient peur de porter plainte parce qu'ils avaient peur de représailles, bien, il faut encore penser à ça, là. Il faut... Comment qu'on fait pour corriger ça? Puis ce n'est pas l'affiche dans l'établissement qui va corriger ça. C'est le rôle du commissaire-conseil, qui va peut-être être capable de brasser un peu les choses, puis c'est d'investir aussi peut-être dans des travailleurs de corridor, des gens qui vont... des animateurs sociaux qui vont être sur le terrain, qui vont entendre, qui vont écouter, qui vont voir des choses, qui ne sera... C'est aussi ça, là, c'est plus large, là. Mais ça fait trop longtemps que j'entends ça, là, que des affiches vont régler les affaires. Ce n'est pas par ça qu'on va régler. Puis j'espère que, dans le projet de loi, on va préciser le rôle du commissaire-conseil.

• (19 h 50) •

Le Président (M. Provençal) : Mme la ministre, est-ce que vous avez un commentaire?

Mme Blais (Prévost) : Oui, une couple de réactions. Premièrement, les commissaires aux plaintes ont été très, très sollicités pendant la pandémie, la première des choses, là. Je pense qu'on fait fausse route quand on dit que les commissaires aux plaintes étaient comme absents pendant la pandémie, parce que je pense qu'ils ont reçu énormément de plaintes.

Deuxièmement, j'aimerais bien que Mme Charland aille un peu plus loin par rapport aux personnes qui portent plainte et si c'est réaliste de penser qu'une majorité ont peur des représailles.

Et je voudrais également mentionner... J'aurais dû l'écrire, parce que, tout d'un coup, je viens de perdre le fil de la dernière chose que le député de Rimouski a dite. Il mentionnait... Il a parlé du rôle du commissaire aux plaintes dans la loi, mais il y avait autre chose, là, puis je l'ai perdu, ça me reviendra.

Le Président (M. Provençal) : Alors, madame, est-ce que vous pourriez amener certains éléments pour compléter ce que la Mme la ministre nous mentionne?

Mme Charland (Dominique) : Oui, je vais tenter de le faire. Dans le fond, concernant les peurs de représailles, je trouve que c'est important de mentionner que, comme commissaire-conseil mais surtout connaissant bien la communauté des commissaires aux plaintes des établissements de santé, c'est une préoccupation qu'on a à chaque dossier qu'on reçoit, surtout dans un dossier où est-ce que la personne se retrouve 24 heures sur 24 dans l'installation envers laquelle elle porte plainte. Donc, tout est mis en place pour s'assurer, là, d'éviter les représailles.

Il y a un article, dans la LSSSS, qui spécifie qu'il y a interdiction de représailles, et on informe l'utilisateur au moment de la plainte. Et on parlait du rôle du commissaire-conseil. Ça va être de s'assurer que les commissaires de la province du Québec informent adéquatement et à chaque fois, quand ils reçoivent une plainte, la personne qui formule la plainte de l'interdiction de représailles. Et, s'ils constatent des représailles, ils doivent nous le signifier, et on a, nous, envers la LSSSS, l'obligation d'intervenir immédiatement.

Je peux dire que, pour mes 10 années d'expérience comme commissaire, c'est très rare que j'ai intervenu, que ce soit dans des résidences privées pour personnes âgées, dans les CHSLD, dans les RI ou dans les RTF, pour des raisons de représailles. C'est très rare, mais c'est déjà arrivé, mais c'est très rare. Mais, comme je vous dis, l'important là-dedans, c'est de reconnaître le fait qu'on utilise cet article de loi, c'est l'article 73, si ma mémoire est bonne, et on l'utilise lorsque c'est requis.

Le Président (M. Provençal) : Merci, madame. Est-ce que, M. le député de Rimouski, vous auriez un élément complémentaire à questionner?

M. LeBel : Bien, je peux comprendre que c'est très rare, parce que le monde n'y vont pas, ils ont peur des représailles, ça fait qu'ils ne le font pas, ça fait qu'ils ne vont pas jusque-là. Puis on a eu plein de cas comme ça dans nos bureaux, là. Ça fait qu'ils n'osent même pas porter plainte, ça fait que ça ne va même pas au commissaire aux plaintes, ça ne va nulle part. Tu sais, ça va dans le bureau du député, ça va dans la famille, puis ça va autour, puis ça s'arrête là.

Je vous le dis, moi, je veux croire en vous, là. Je veux croire que ça marche, moi, là, là. Mais je pense qu'il va falloir qu'on précise dans le projet de loi le rôle du commissaire-conseil parce que c'est peut-être ça qui est, comme je dis, le plus dans le projet de loi. Parce que c'est de valeur, là, c'est parce que j'ai participé à trop de commissions parlementaires avant là-dessus, là, puis j'ai l'impression qu'il faut donner un gros coup, un coup de barre, là.

Tu sais, souvent, il y a des personnes, là, qui sont démunies, là, il y en a que tu vois qu'ils sont analphabètes ou, tu sais, qui... puis ils sont malades, là, ou ils sont dans... puis ils ne font pas cette démarche-là, ils ne la font pas. Ils vont toffer. Ils vont toffer puis ils vont dire : Bon... Tu sais, ça fait que c'est sûr que l'affiche dans la porte ou plein de règles pour le commissaire aux plaintes qui va refuser qu'il y ait des représailles, ça ne changera rien.

Mais je me dis : Si ce projet de loi là, avec d'autres actions du gouvernement, fait en sorte qu'on prend soin de nos aînés, peut-être qu'avec un commissaire-conseil qui va un peu brasser les choses pour... tu sais, on dit qu'il y a juste 66 % qui se sont donné des politiques de lutte à la maltraitance, des établissements, sur une loi d'il y a trois ans, à peu près 66 %. Qu'est-ce que qui s'est passé? Pourquoi? La loi les obligeait à se donner ça, puis il y a juste 66 % qui se sont donné des politiques de lutte à la maltraitance. Ça ne marche pas, là. Il y a un «wake-up call», là. Il faut dire que...

Ça fait que, si la venue d'un commissaire-conseil peut changer les choses, puis c'est pour ça que j'aimerais ça voir son rôle précisé dans la loi, c'est bon, mais ça ne sera pas juste ça qui va régler les affaires. Et moi, je crois beaucoup à... ce n'est peut-être pas dans la loi, là, mais je le dis pareil, là, je crois beaucoup aux animateurs communautaires qui sont dans les établissements. Je crois beaucoup à ce genre de... qui développent des complicités avec les aînés, puis qui entendent des choses, puis qui sont capables, à un moment donné, d'aller voir le commissaire aux plaintes ou... tu sais, qu'ils aient un rôle à jouer, là. C'est par là que ça marche, ce n'est pas par la bureaucratie puis par des papiers dans les portes, là. Merci.

Mme Blais (Prévost) : Justement, ça va faire plaisir aussi à la députée de Fabre, parce qu'elle en a parlé souvent, elle a ça à cœur, toute la question des ITMAV, les intervenants en milieu communautaire, les intervenants de rue, de rang, de HLM, bien, on en a 152. Ils font maintenant partie d'un programme concret. Auparavant, ils ne faisaient pas partie d'un programme. On a même augmenté leur salaire. Donc, c'est extrêmement important, parce que ces gens-là sont réellement en amont.

Puis souvent ce que le député dit, c'est qu'il y a des personnes très vulnérables, là, tu sais, qui ont de la difficulté à aller chercher l'information. Et ces travailleurs de milieu peuvent aller au-delà... au-devant, là. C'est pour ça aussi qu'on développe des projets en gérontologie et gériatrie sociale justement pour faire en sorte qu'il puisse y avoir une liaison là où on est en train de les échapper, ces personnes vulnérables là.

Donc, les intervenants de milieu sont des personnes dont on a de besoin, justement, pour aider les personnes, bien souvent, à communiquer avec la santé et les services sociaux s'ils considèrent que la personne, là, est en situation de maladie, si elle est en perte cognitive, si elle n'a rien à manger dans son réfrigérateur, si on a abusé d'elle. Donc, c'est cette personne-là qui peut intervenir et faire le relais auprès d'autres intervenants. Je suis d'accord avec le député de Rimouski, ça nous prend ça.

Le Président (M. Provençal) : Merci. M. le député, est-ce qu'il y a d'autres éléments? Non? À ce moment-ci... Oui, Mme la députée de Fabre.

M. Fontecilla : M. le Président...

Le Président (M. Provençal) : Oui, excusez. Oui, excusez, c'est vrai, le député de Laurier-Dorion m'avait signifié qu'il voulait avoir la parole. Excusez-moi, M. le député.

M. Fontecilla : Oui. Merci, M. le Président. J'en profite pour vous saluer et saluer Mme la ministre, ainsi que mes collègues, et toutes les personnes présentes ici. Et donc, oui, je voudrais aussi aborder la question du commissaire-conseil. Je vous remercie de votre présence et de vos explications. Comme on dit, il faut battre le fer pendant qu'il est chaud. C'est très important que vous soyez là.

Moi aussi, j'aimerais mieux comprendre le rôle du commissaire-conseil, là. Et donc vous avez dit tantôt que, votre titre l'indique, vous avez à conseiller... conseille les différentes équipes de commissaires dans les CISSS, CIUSSS, je comprends qu'il y a une troisième catégorie, les hôpitaux universitaires et... en soi. Donc, j'aimerais bien comprendre, est-ce que vous... Vous avez aussi dit que vous avez eu à intervenir, dans de rares fois, dans des cas de représailles. C'est plutôt rare. Et donc, si je comprends bien, vous avez un pouvoir d'intervention, là, dans les équipes... locaux, on va les appeler comme ça, dans les CIUSSS. Est-ce que vous avez un rapport hiérarchique avec les différentes équipes? Est-ce qu'ils doivent vous rendre des comptes? Est-ce que vous avez un rôle de supervision du travail des équipes locaux?

Et ça m'amène à un autre type de questionnement, M. le Président, là. Ce serait intéressant de savoir, pour avoir une opinion plus éclairée sur ce projet de loi là, s'il y a, je vais l'appeler comme ça, un rapport annuel des plaintes dans le système de santé et si on a... on pourrait avoir une vision globale du type de plaintes qui se produisent dans le réseau, dans l'ensemble de ses composantes, et pour déceler peut-être ce qu'on appelle, dans certains milieux, des biais systémiques, des types de plaintes qui se répètent et qui nous éclairent sur certaines situations particulières qui peuvent se produire de façon généralisée, mais, d'un point de vue individuel, on a de la difficulté à le déceler. Est-ce que ce ne serait pas utile d'avoir un rapport consolidé du système de plainte au Québec? Est-ce que ça existe?

Le Président (M. Provençal) : M. le député, vous allez m'excuser, c'est que, conformément à la motion adoptée à l'Assemblée nationale le 15 septembre 2020, la commission suspend ses travaux afin de permettre à M. le député de Rimouski d'aller voter à l'Assemblée. Merci.

On suspend, s'il vous plaît.

(Suspension de la séance à 20 heures)

(Reprise à 20 h 05)

Le Président (M. Provençal) : Nous pouvons maintenant reprendre nos travaux. Alors, je vais demander à nos collègues d'avoir un petit peu moins de plaisir. Non, il faut avoir des moments de détente, puis ça fait partie de la collégialité que nous avons. Alors, M. le député de Laurier-Dorion, vous aviez la parole, et je vous redonne la parole.

M. Fontecilla : Merci, M. le Président. Écoutez, je vais récapituler très rapidement. Je voudrais savoir quel est le lien qui vous lie aux équipes... Les commissaires dans les CISSS et CIUSSS, hôpitaux universitaires, est-ce un lien de conseil, est-ce un lien hiérarchique, de subordination? Enfin, cet aspect-là... Et la question du rapport des informations qui sont diffusées publiquement sur le régime des plaintes, est-ce par CISSS, CIUSSS? Est-ce que... Selon vous, si c'est le cas, là, est-ce qu'il y a un intérêt à faire un rapport consolidé et une analyse plus approfondie de l'ensemble des plaintes qui surgissent à travers le système à travers le Québec?

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

Mme Charland (Dominique) : Donc, tout d'abord, au niveau de la fonction de commissaire-conseil, ce n'est pas un rôle hiérarchique envers les commissariats. C'est un rôle de conseil, de soutien, d'aide à la pratique, mais ce n'est pas un rôle hiérarchique, d'accord? Et moi, j'ai exercé le rôle de commissaire pendant plusieurs années. Le rôle de commissaire-conseil, c'est tout récent, depuis le 6 juillet, d'accord? Et c'est un nouveau rôle qui va être davantage défini, mais, vraiment, je tiens à préciser que c'est dans le but justement...

Exemple, avec l'adoption d'un projet de loi tel que celui-ci qu'on discute aujourd'hui, les commissaires vont avoir besoin de soutien pour s'assurer de bien l'appliquer, de bien l'amener sur le terrain, et, à ce moment-là, le rôle de commissaire-conseil prendra toute son importance pour offrir le soutien, parce qu'eux, par rapport à mettre en place en procédures nouvelles, et tout ça, ils auront besoin d'aide, parce que les plaintes rentrent à tous les jours. Donc, il faut toujours qu'ils soient en réponse à la clientèle. Donc, c'est pour ça qu'il y a eu une volonté de créer ce poste-là, c'est pour offrir de l'aide, du soutien aux commissaires avec les avancées qui se font au niveau législatif, entre autres.

L'autre chose que j'aimerais préciser... Donc, par rapport au commissaire-conseil, je dirais, j'arrêtera là, si ça vous va, puis j'irais tout de suite au rapport annuel. Donc, il y a un article dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux qui stipule que les commissaires doivent produire un rapport annuel. Donc, tous les commissaires de CISSS, de CIUSSS, des centres hospitaliers universitaires, des centres hospitaliers non affiliés doivent produire un rapport annuel. Dans le rapport annuel... J'ai un exemple ici si vous en voulez un. C'est public. Ce sont des rapports qui sont déposés à l'assemblée annuelle à toutes les années... Assemblée nationale à toutes les années, et c'est public, comme je vous dis. Donc, ça va nous faire plaisir si vous voulez qu'on vous en envoie un modèle. Ils sont semblables.

Ils sont aussi... Ils utilisent le système de gestion de l'information, l'actif informationnel qu'on veut rendre obligatoire pour faire ces rapports-là. Donc, il y a déjà une cohérence d'un rapport à un autre, et ça démontre toutes les activités. Donc, quand vous parliez : Est-ce qu'on peut voir des éléments de plaintes qui sont récurrents?, tout ça se retrouve dans le rapport annuel. Donc, dans le rapport annuel, on va avoir les faits saillants. On va avoir les portraits au niveau de la région. On va avoir aussi... Il y a plusieurs types de dossiers. Il n'y a pas juste des types de... des dossiers de plaintes.

Vous avez parlé tout à l'heure : Est-ce que le commissaire peut... a un pouvoir d'intervenir? Oui, les commissaires ont un pouvoir d'intervenir. Ça veut dire qu'exemple, si on n'a aucune plainte sur un sujet, mais on entend des choses des employés, des visiteurs, mais qu'on n'a pas le levier plainte, bien, on peut, sur constat, avec... si on a des faits vraisemblables, intervenir et aller faire un examen de la situation.

Donc, ça, c'est quelque chose qui est rapporté aussi dans le rapport annuel, et ce rapport annuel là est présenté au conseil d'administration de l'établissement. Dans le rapport annuel, le commissaire fait état de ses recommandations et des mesures correctives. Donc, les mesures correctives, il ne les met pas toutes parce qu'il y en a beaucoup. À titre indicatif, là, 63 % des dossiers de plainte... des dossiers examinés par les commissaires en 2018-2019 ont donné lieu à des mesures correctives, donc, quand ils vont mettre une série de mesures correctives, et toutes les recommandations se retrouvent dans le rapport annuel. Et, une fois que le commissaire a formulé les recommandations, l'établissement, lui, dans son rapport annuel de gestion, a une reddition de comptes à faire concernant les suivis qu'il a accordés aux recommandations du commissaire.

Donc, ça, c'est pour tous les établissements publics. J'espère que je réponds à votre question.

• (20 h 10) •

Le Président (M. Provençal) : M. le député.

M. Fontecilla : Merci, madame. C'est très utile comme information. Et je voudrais savoir, là, s'il y a quelqu'un au ministère qui compile ces données-là de tout l'ensemble des CIUSSS pour voir s'il y a des tendances, des choses qui reviennent, récurrentes. Est-ce qu'il y a quelqu'un... ou c'est un rapport du CIUSSS, CISSS, hôpital universitaire qui reste là, et il n'y a plus personne qui le regarde?

Mme Blais (Prévost) : Bien, ce que je serais en mesure de dire, c'est que, dans le projet de loi qu'on est en train... qu'on dépose, qu'on débat ensemble, il y a cet actif informationnel qu'on veut peaufiner, qu'on veut rendre encore plus solide, et on veut le rendre obligatoire parce qu'on s'est rendu compte que, dans certains endroits, il n'y avait jamais de plainte de déposée. Moi, j'entendais, à un moment donné, quelqu'un... ah oui! je pense que c'est la députée de

Westmount—Saint-Louis, qu'elle espérait qu'il n'y ait plus de plaintes. Bien, moi, je pense qu'avec l'actif informationnel on va retrouver encore plus de plaintes parce que les plaintes seront déposées.

Dans des établissements privés, à titre d'exemple, aucune plainte... Le fait d'avoir des plaintes... Même si c'est confidentiel, là, je n'ai pas le droit de me mettre le nez dans les plaintes et d'aller voir qui a fait une plainte à tel commissaire, au moins, nous serons en mesure d'avoir un portrait de l'ensemble du Québec. Et, si on voit que, dans telle région, dans tel établissement, ça revient constamment qu'il y a plus de plaintes qu'ailleurs, ça nous permet d'agir en amont pour être en mesure peut-être de contrer de la maltraitance ou de la maltraitance organisationnelle. Ça nous permet de pouvoir aller au-devant. Et fort probablement que Mme Charland voudrait continuer, mais c'est l'une des choses qu'on veut changer avec le projet n° 52, l'obligation de déposer toutes les plaintes dans l'actif informationnel.

Le Président (M. Provençal) : Ça va? Oui, M. le député de...

M. Fontecilla : Juste préciser... actif informationnel, mais est-ce qu'il va y avoir... Je reviens avec ma question. Est-ce qu'il va y avoir quelqu'un qui va analyser ça, une instance, un bureau? Que ce soit... Que l'information soit disponible, parfait, note de 100 %, mais est-ce que quelqu'un va en tirer les conséquences?

Le Président (M. Provençal) : Mme Charland, je pense que vous êtes en mesure de donner un élément de réponse.

Mme Charland (Dominique) : Une chose est certaine, c'est qu'avec la nouvelle fonction de commissaire-conseil chaque rapport annuel va être regardé de façon détaillée. Donc, ça, c'est quelque chose qui fait partie, là, des éléments que je dois faire pour, bien sûr, avoir un bon portrait de qu'est-ce qui se passe. Donc, ça va être fait à ce niveau-là, mais, par rapport à être... de punir ou quoi que ce soit, bien, il faut comprendre que le travail du commissaire s'inscrit toujours dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des services. Donc, ça va être plus dans une perspective d'améliorer que les situations vont être regardées.

Le Président (M. Provençal) : M. le député.

M. Fontecilla : Oui, loin de moi l'idée de vouloir punir. Je pense qu'il faut redresser les torts, oui, mais, bon, d'aller jusqu'à punir, là... Mais est-ce que, dans le projet de loi, il est stipulé clairement que vous, le commissaire aux plaintes, vous devriez... vous allez devoir... ou votre fonction plutôt, là, pas vous, là, mais votre fonction devra colliger ces informations-là et faire un rapport dans une perspective d'amélioration, etc.? Est-ce que c'est stipulé très clairement qu'il y a un rapport de prévu?

Le Président (M. Provençal) : Me Lavoie.

Mme Lavoie (Térèse) : En fait, actuellement, la loi prévoit qu'il y a la production d'un rapport. Puis, dans le projet de loi, l'article 3 du projet de loi, on va modifier l'article 53 de la loi... Là, le nom m'échappe... La Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales. Et la modification va faire en sorte que les conseils d'administration des établissements publics, donc, des centres intégrés de santé et de services sociaux vont transmettre au ministre les rapports qui sont visés aux articles 76.10 et 76.13 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, puis les rapports font l'objet d'un dépôt par le ministre à l'Assemblée nationale. Donc, au ministère qu'ils sont reçus, ces rapports-là, donc il y a certainement un oeil qui y est porté. Et ensuite ils sont même déposés à l'Assemblée nationale. Donc, ils sont rendus publics, les rapports sur les plaintes, là. Donc, c'est un complément d'information.

Le Président (M. Provençal) : Oui, avez-vous une autre question, M. le député?

M. Fontecilla : Oui, tout à fait. La phrase m'interpelle. Je m'adresse à vous, M. le Président, évidemment, là, mais il y aura certainement un oeil... Je suppose que c'est l'oeil du ministre. Le ministre a la responsabilité de produire et de donner un rapport consolidé sur l'ensemble de ces rapports-là. Parce qu'il y a combien de CISSS, CIUSSS au Québec? Je n'ai pas le chiffre précis, mais plusieurs... quelques dizaines. Et une masse d'information... elle doit être réunie, analysée, et ensuite il doit y avoir quelque chose qui se produit avec ça, un oeil, justement, comme... mais c'est qui, cet oeil-là? Est-ce que c'est l'oeil du ministre? Est-ce que le ministre, c'est indiqué quelque part, là, qu'il doit faire rapport, qu'il doit dire : Effectivement, l'oeil a existé, c'était le mien, et, voilà, j'en déduis telle et telle chose?

Mme Blais (Prévost) : Bien oui, dans le projet de loi, il y a une disposition sur la mise en oeuvre justement. Oui, le ministre va avoir deux yeux. J'espère que j'en aurai plus qu'un. Je vous taquine. C'est une boutade. Mais le fait d'avoir un commissaire-conseil aussi vient nous apporter beaucoup plus, parce que le commissaire aux plaintes va être capable de colliger l'ensemble de l'information. Mais, M. le Président, je ne pourrais pas aller lire les documents comme tels, les plaintes, avec le nom des personnes, c'est confidentiel.

Ça fait qu'il y a toujours cette relation qui est extrêmement délicate, mais, comme je le mentionnais, le fait de savoir et d'avoir un portrait d'ensemble de l'ensemble des plaintes dans les 22 CISSS et CIUSSS va nous permettre de pouvoir agir en amont si on constate que, dans un établissement... Je me répète, là, mais, dans un établissement, il y a toujours plus de plaintes que dans un autre établissement. Ça fait que ça nous permet d'aller voir : est-ce que c'est les

commissaires qui ont de la difficulté, est-ce que c'est parce que c'est au niveau de la direction, est-ce que c'est le conseil d'administration, est-ce que le commissaire a toute son indépendance? Ça fait que ça va nous permettre de pouvoir mesurer le tout. Et effectivement, si je dépose des rapports à l'Assemblée nationale, bien, il faut que mes deux yeux les aient lus.

Le Président (M. Provençal) : M. le député de Rimouski.

M. LeBel : Oui, c'est à mon tour? Juste pour être certain, parce que c'est bon, ce que mon collègue vient d'ouvrir un peu, c'est le... Je comprends que les 22 CISSS, CIUSSS — 22, j'ai bien compris? — vont faire des rapports, mais moi, je continue à dire que le commissaire aux plaintes dans les CISSS, il n'est pas totalement indépendant. Les CISSS font affaire avec les établissements privés. Les CISSS ont des contrats. Le commissaire est toujours collé après le bureau du D.G. du CISSS. Je ne suis pas sûr qu'il est très indépendant, mais je ne mets pas en question leur professionnalisme. Je suis sûr que les rapports qu'ils font...

Mais le plus que je pense que le projet de loi amène, c'est la création du commissaire-conseil, qui peut, lui, voir les rapports, j'ai l'impression. Il peut voir les rapports, peut poser des questions, s'assurer que... Ça fait que le commissaire-conseil intervient entre les rapports et la ministre, parce que la ministre, en bout de ligne, a les deux yeux dessus, mais entre-temps le commissaire-conseil peut dire : Là, il y a quelque chose qui ne marche pas dans ton rapport, tu peux peut-être préciser ou tu peux faire... Je ne me trompe pas?

Moi, c'est le bout que je trouve intéressant, c'est que ce n'est pas l'indépendance que je souhaiterais... Puis là je ne veux pas parler d'indépendance trop, trop, mais ce n'est pas l'indépendance que je souhaiterais, mais c'est un bout d'indépendance de plus qu'il y a actuellement. Ça fait en sorte que le commissaire-conseil, qui relève directement du ministère, peut dire dans chacun des CISSS, là : Je veux être sûr de ce qui se passe. Ça, je trouve ça intéressant. C'est pour ça que je rappelle... Je veux être sûr que j'ai bien entendu de la ministre que, dans le projet de loi, on va préciser davantage le rôle du commissaire-conseil.

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

Mme Blais (Prévost) : Je ne voudrais pas qu'il y ait de méprise, mais les commissaires-conseils à la qualité des services ne sont pas nommés par les P.D.G. des CISSS et des CIUSSS, là, et ils ont l'obligation de déclarer s'ils ont des liens de filiation. Ils sont nommés par un conseil d'administration, et ils se rapportent au conseil d'administration, et non pas aux P.D.G. des CISSS et des CIUSSS, et ça, ça fait une très grande différence, là, et même les... Oui, ça fait une différence, qu'ils relèvent du conseil d'administration, et non pas du P.D.G. qui nomme le commissaire aux plaintes, mais bien le conseil d'administration, et moi, je pense qu'à un moment donné il faut aussi croire à cette indépendance-là.

Puis, si le commissaire-conseil pense que son lien d'indépendance est bafoué, bien, il y a un commissaire-conseil, puis il pourra toujours s'adresser au commissaire-conseil, puis on pourra toujours y voir. Mais il faut quand même croire que ce n'est pas vrai, là, que tous les commissaires-conseils sont en lien... à côté du bureau du P.D.G. des CISSS et des CIUSSS, là. Je crois qu'il y a une méprise là-dedans.

• (20 h 20) •

M. LeBel : Là, dans les CISSS, c'est des commissaires aux plaintes. Il y a un commissaire-conseil. Dans les CISSS, là, tout le monde se nomme... Tu sais, le ministre nomme le conseil d'administration, nomme le D.G., nomme le commissaire aux plaintes. Tout le monde est nommé un peu par la même personne. Moi, je peux bien croire, là, mais il y a des limites... Mais ce que je trouve intéressant de ce que vous proposez, c'est la création du commissaire-conseil. Ça, je trouve ça intéressant. Puis le commissaire-conseil relève du ministère, est capable de corriger les choses.

Je reviens à ma question. Dans le projet de loi, on précise le rôle des commissaires aux plaintes dans les CISSS qui ont affaire avec les établissements, mais on ne précise pas trop le rôle du commissaire-conseil. Est-ce que... Puis, de ce que j'ai entendu de vous tantôt, de la ministre, c'est de me dire que, oui, on va préciser davantage, par des amendements ou je ne sais pas trop quoi, le rôle du commissaire-conseil. C'est ce que j'ai entendu?

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

Mme Blais (Prévost) : Bien, écoutez, avant même d'avoir déposé l'amendement, je vous l'avais même dit, je pense, en commission particulière, que j'étais ouverte au fait d'inclure le commissaire-conseil à l'intérieur du projet de loi. Et puis, quand on parle de l'indépendance des commissaires, et tout ça, il faut voir que le projet de loi, là, ce n'est pas l'entièreté de l'examen des plaintes, là, qui est regardée, c'est vraiment un point spécifique, et c'était réellement pour faire en sorte que les commissaires aux plaintes embauchés par les propriétaires de CHSLD privés et privés conventionnés puissent ne plus les embaucher et qu'ils relèvent du public.

Sinon, il faut faire une réforme totale de l'examen aux plaintes, et on n'est pas ici aujourd'hui. Peut-être que, dans un an, deux ans, il y aura une réforme de l'examen des plaintes, et, à ce moment-là, on pourra s'y pencher davantage. Mais le fait d'avoir l'obligation de déposer, par exemple, les plaintes, le fait d'avoir un commissaire-conseil... Et, oui, on va définir... On avait défini ses tâches, mais le fait de les redéfinir, peut-être, et de les enchâsser mieux, moi, je pense que ça donne un levier supplémentaire. C'est un filet de sécurité supplémentaire pour les personnes vulnérables et les aînés. C'est ça, le projet de loi, c'est de faire en sorte d'aller un petit peu plus loin.

Mais, aujourd'hui, là, ce n'est pas la totalité de la réforme de l'examen aux plaintes, il faut se le dire, mais il n'y a rien qui nous empêche d'y penser. Et cette commission parlementaire nous permet justement d'avoir un regard

qui va nous permettre ultérieurement de pouvoir aller plus loin dans l'examen des plaintes. Je l'avais demandé, mais ça demandait un travail du tonnerre. Donc, on a pris une forme de raccourci, mais qui est en même temps très important, puisque, je l'aurai dit au moins 10 fois aujourd'hui, on fait basculer le privé dans le public, tu sais, et qu'on veut le faire basculer aussi pour les CHSLD privés parce qu'on veut qu'ils deviennent conventionnés.

Donc, tout ça a un sens à un moment donné, là. Ça se tient ensemble. On ne peut pas conventionner les CHSLD tous en même temps. C'est complexe, ils ont des contrats différents. Mais, par rapport aux commissaires aux plaintes des établissements privés, ça, on peut le faire assez rapidement.

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

Mme Sauvé : Merci, M. le Président. Écoutez, d'abord, avant de poser une question, je voulais juste rappeler que j'ai préalablement posé des questions pour lesquelles je n'ai toujours pas vraiment de réponse.

J'ai demandé : Comment comptez-vous simplifier? Parce que Mme Charland, commissaire-conseil, a mentionné qu'un des objectifs, c'était de simplifier. Donc, je fais juste dire qu'il n'y a pas eu vraiment de réponse là-dessus. Et j'ai aussi nommé que, malgré les réponses très claires de Me Lavoie sur les établissements à qui on s'adresse dans le projet de loi n° 52... Je dirais ceci : C'était limpide comme explication, mais c'est excessivement complexe et ça le demeure. Et c'est là où, dans la simplification, dans la vulgarisation, il y a des efforts et des voies de passage. J'en ai proposé. Je comprends bien que ça n'a pas été retenu. Il y a aussi la liste sur le site Internet. Mais, clairement, plus on a discuté de la question, plus ça m'apparaissait complexe, puis il fallait essayer de trouver une façon... Donc, j'ai des attentes par rapport à ces deux questions-là, d'entrée de jeu.

Ma question, M. le Président, si vous me le permettez, irait directement à Mme Charland. On est très heureux de vous avoir avec nous. On a bien des questions pour vous. Alors, écoutez, moi, je voulais vous demander... Vous avez nommé tantôt votre expérience, et tout ça. Effectivement, j'avais lu, donc, que vous avez été commissaire locale aux plaintes pendant toutes ces années. Alors donc, vous connaissez bien, bien le terrain. J'aurais une question, M. le Président, pour Mme Charland. Quand elle est entrée en poste, évidemment, c'était au début, début de la crise de la pandémie. Alors, est-ce que, par rapport aux processus de plaintes puis ce qu'on a nommé depuis ce matin... Clairement, il y a dû y avoir des observations, des constats. Alors, quels ont été les premiers gestes qu'elle a posés, dans son rôle et mandat, face à la pandémie et quelles sont les recommandations qu'elle a faites à la ministre?

Le Président (M. Provençal) : Mme Charland.

Mme Charland (Dominique) : Donc, mon entrée en fonction était le 6 juillet, donc c'était la période estivale. Donc, je n'étais pas là au début, là, de la crise. Donc, pour le moment... et je n'ai pas, comme commissaire-conseil, le rôle d'examiner des plaintes, là. Donc, ce que je peux vous dire, c'est que... On faisait allusion, tout à l'heure, au rapport annuel. Si vous me permettez, l'année prochaine, je peux vous dire que les rapports annuels de l'ensemble des commissaires, que ce soient des CISSS ou des CIUSSS, ils vont avoir une section où est-ce qu'ils vont parler de qu'est-ce qui a été vécu pendant la COVID, et il va y avoir des informations, ça, c'est certain. Et donc, à ce moment-là, il y aura lieu, là, pour la commissaire-conseil, dans l'analyse que je vais faire de l'ensemble de ces rapports-là, de voir s'il y a lieu, au niveau, bien sûr, du régime d'examen des plaintes, parce que mon rôle et ma fonction est vraiment sur le rôle en lien avec le régime d'examen des plaintes... Donc, sur les services de santé qui sont offerts, ça ne fait pas partie de mon rôle.

Le Président (M. Provençal) : ...

Mme Sauvé : Oui, merci, M. le Président. Merci pour les réponses. Alors, si j'ai bien entendu Mme Charland, il faudra attendre encore un an pour voir ses observations. Je voulais poser une question à Mme Charland. Dans son rôle et mandat, puis on aura l'occasion de le regarder plus attentivement, est-ce qu'il n'y a quand même pas le rôle que vous avez de promouvoir les bonnes pratiques?

Mme Charland (Dominique) : Au niveau des commissaires?

Mme Sauvé : Oui.

Mme Charland (Dominique) : C'est-à-dire de les soutenir et de pouvoir avoir les bonnes pratiques, tout à fait, ça fait partie de mon rôle.

Mme Sauvé : Alors, dans le contexte de cet aspect de son mandat et de son rôle, M. le Président, est-ce que, Mme Charland, vous n'avez pas pu constater justement, au moment de votre embauche... Le mois de juillet, on était quand même encore en pandémie. Est-ce que vous avez pu observer, sans attendre un an, des pratiques qui méritent qu'on puisse les appliquer et qu'on puisse les retenir en avis et en conseils aux commissaires-conseils?

Mme Charland (Dominique) : Donc, je n'ai pas constaté d'écarts de pratique des commissaires, qui, déjà, m'ont rapporté, dès mon entrée en fonction, une hausse importante du nombre de situations qui leur étaient signalées dans le contexte de la COVID, pour lesquelles ils intervenaient. Ils intervenaient, bien sûr, en collaboration avec les instances. Notamment, ce n'est pas toujours des éléments de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, il y avait souvent

des éléments qui étaient en lien avec la Loi de la santé publique. Donc, dans ce contexte-là, les commissaires n'ont pas entière compétence. On ne peut pas aller renverser des décisions de la Loi de la santé publique.

Donc, on était régulièrement en train de soutenir les commissaires à être en mesure de mieux répondre aux usagers. Et, dans le contexte de plaintes, bien, définitivement, les commissaires, moi, ce que j'ai pu voir, ils se sont sentis, à bien des égards, impuissants devant les situations, comme plusieurs personnes se sont senties impuissantes. Vous l'avez dit, même au niveau des... dans vos comtés, en tant que députés, vous l'avez vécu. Il y a des choses qui étaient mises en place, c'était pour assurer la sécurité des gens, et, on le sait, souvent, hein, la sécurité de l'un, ça termine la qualité de vie d'un autre, et on était dans de l'éthique, dans du vécu, dans de l'émotif.

Donc, je peux dire que les commissaires ont apporté beaucoup d'attention... Ça fait qu'on n'a pas les chiffres. Ils ne sont pas publics. Mais, moi, dans mon rôle de commissaire-conseil, en entrée en fonction... Il y a des endroits qui ont justement eu le besoin de dire : Est-ce qu'on peut nous aider? Et, oui, on les conseillait à ce moment-là. Est-ce que je... J'espère répondre.

• (20 h 30) •

Mme Sauvé : Oui, merci, Mme Charland, M. le Président. Alors, pour la dernière minute de mon intervention, dans les observations que vous avez quand même pu faire, quel est l'état de situation que vous avez pu observer par rapport au délai de traitement?

Mme Charland (Dominique) : Donc, au niveau du délai de traitement, comme je dis toujours, ce qu'il faut comprendre, dans un commissariat aux plaintes, et je veux être honnête avec vous, dans mon rôle de commissaire-conseil, ça peut arriver, là, qu'on va me signaler qu'un commissaire ne fait pas de rétroaction ou ne communique pas avec quelqu'un en dedans de 24 à 48 heures, mais la majorité des commissariats aux plaintes au Québec, on va communiquer avec une personne qui s'adresse à nous, soit par courriel, ou par un message sur un répondeur, ou un appel, en dedans de 24 à 48 heures. Et, à ce moment-là, ça commence la date de dépôt de la plainte. Et, si ma mémoire est bonne, 32 % des dossiers sont traités en dedans... en moins de 15 jours.  a, c'est pour les commissaires des établissements publics, et ça inclut les CHU et les centres hospitaliers non affiliés. Donc, vous voyez qu'il y a déjà, quand même, un haut pourcentage qui sont traités en moins de 15 jours. Donc, c'est une préoccupation constante des commissaires.

Au niveau du dépassement de délai, bien, c'est 25 % des dossiers qui dépassent le délai de 45 jours. Et, c'est clair, pour avoir fait une révision des rapports annuels 2018-2019 de tous les commissaires de la province, à chaque fois qu'ils font référence au niveau du délai et statut, ils mentionnent que toutes les personnes pour qui ils dépassent ce délai-là, elles sont informées. D'ailleurs, on a une obligation de les informer et on les informe par écrit, ils reçoivent une lettre. Alors, si un commissaire ne le fait pas, je vous invite de le signaler à la commissaire-conseil.  a nous fera plaisir, à ce moment-là, d'offrir du soutien et de regarder avec la personne. Mais, comme je vous dis, ça se fait en grande, très grande majorité.

Donc, pour moi, le problème du délai est souvent plus dans une situation de plainte très complexe où est-ce qu'il y a plusieurs acteurs de concernés, mais l'utilisateur va toujours être informé. Et je peux vous dire d'expérience, là, je sors de mon chapeau de commissaire-conseil, si vous me permettez, et je m'en vais dans mon ancien chapeau de commissaire aux plaintes, je peux vous dire qu'à chaque fois qu'on disait à quelqu'un : Excusez-moi, je vous demande — parce qu'on les appelait aussi — d'avoir un délai additionnel parce que j'ai de la difficulté à aller chercher toute l'information à laquelle j'ai besoin, je fais venir un nouveau... un autre dossier d'un autre établissement ou je vais regarder avec un autre expert, parce que c'est quelque chose qu'on peut faire, les gens étaient toujours très satisfaits parce que ça leur démontrait la rigueur avec laquelle on examinait les plaintes. Voilà.

Le Président (M. Provençal) : Merci.

Mme Sauvé : C'est terminé, je pense, le temps.

Le Président (M. Provençal) : Bien, votre collègue de Westmount—Saint-Louis avait... Non?  a va?

Mme Maccarone : Bien oui, mais... Oui, je veux intervenir, mais je vais, avec plaisir, laisser terminer ma collègue.

Le Président (M. Provençal) : Il reste une quinzaine de secondes, une minute, parce que mon chronomètre n'a pas fonctionné.

Mme Sauvé : Une minute. Je vais laisser ma collègue.

Mme Maccarone : Avec votre permission, M. le Président...

Le Président (M. Provençal) : Oui, allez-y. Puis après ça...

Mme Maccarone : ...moi aussi, j'ai d'autres questions pour Mme Charland. Bonsoir. Un plaisir de vous rencontrer. Moi, mes questions vont être liées à vos compétences, elles sont beaucoup liées avec le réseau public, puis là on parle vraiment qu'on va viser le réseau privé.

Alors, comment prévoyez-vous la façon que vous allez accompagner et les conseils que vous allez apporter auprès du réseau privé, entre autres les résidences intermédiaires, les résidences type familial, par exemple? Parce que ça va être quand même nouveau pour le réseau d'avoir ce type d'accompagnement.

Mme Charland (Dominique) : O.K. Bien, les résidences intermédiaires puis les résidences de type familial, les plaintes sont traitées par les commissaires aux plaintes des CISSS et des CIUSSS déjà depuis très longtemps. Donc, ils ne font pas partie des établissements, là, dans le projet de loi. Donc, peut-être que j'ai besoin de plus de spécificités par rapport à votre question, là.

Mme Maccarone : Bien, d'abord, on peut parler plutôt pour les réseaux privés, si vous voulez.

Mme Charland (Dominique) : O.K. Donc, les CHSLD privés. Dans le fond, ce qui est important de... Encore là, il y a déjà des commissaires des CISSS et des CIUSSS qui examinent, par entente, les plaintes dans les établissements privés. Donc, je pense qu'on peut s'inspirer de ces expériences-là qui sont des expériences positives. Il ne faut pas oublier qu'en commission parlementaire... excusez, commission particulière le regroupement des établissements CHSLD privés ont dit qu'ils étaient favorables, et il y avait, au niveau des établissements privés conventionnés... qu'ils ne l'étaient pas.

Donc, tout de suite, on le sait qu'on va aller travailler davantage dans cette sphère-là. Je pense que c'est d'arriver avec, comment dire, d'accompagner... Le rôle du commissaire-conseil va être d'accompagner la commissaire qui va avoir juridiction dans cet établissement-là. C'est via des rencontres, via aussi la présentation d'un... au niveau de la procédure d'examen des plaintes parce qu'il va falloir intégrer, dans la procédure d'examen des plaintes, les CHSLD privés. Donc, il y a beaucoup de travail à faire pour s'assurer de bien faire les choses. Donc, c'est là aussi, je crois, que le rôle de commissaire-conseil va être très important. Je pourrais dire aussi que ce n'est pas tous les établissements privés conventionnés qui ne sont pas en accord avec le fait que ça va être des commissaires des établissements publics. Donc, moi, j'envisage que ça va être du soutien, ça va être aussi et surtout de s'assurer que les usagers, eux, soient informés de ce changement-là.

Et d'ailleurs il y a des dispositions particulières qui s'assurent que les personnes qui avaient déjà déposé une plainte peu de temps avant l'adoption de la loi vont pouvoir être informées rapidement de l'arrivée de ce nouveau commissaire là pour traiter... qui va poursuivre l'examen de la plainte avec un nouveau 45 jours. Mais, comme je vous dis, c'est d'informer les gens qui sont... qui ont droit de porter plainte.

Donc, vite, vite, là, c'est un plan d'action, là, qui va être mis en place par la commissaire-conseil, avec les commissaires concernés, parce que ce n'est pas tous les commissaires qui sont concernés. Mais vite, vite, là, je dirais que c'est d'accompagner, du début à la fin, ces commissaires-là pour s'assurer que ça se déroule très bien. Je pense que les expériences qu'on a, on peut s'en inspirer.

Le Président (M. Provençal) : Mme la ministre, je pense que vous aimeriez intervenir.

Mme Blais (Prévost) : Je voulais ajouter quelque chose pour la députée de Westmount—Saint-Louis. On s'est rendu compte aussi qu'il y avait des établissements privés qui n'avaient pas de comité de vigilance. Les comités de vigilance sont prévus dans la loi. Pas de comité d'usagers, pas de comité de vigilance, pas de dépôt dans l'actif informationnel par rapport aux plaintes. Donc, cette obligation-là de comité de vigilance va être là. Donc, on va entrer dans les établissements, puisqu'il y a quelqu'un qui sera nommé pour siéger sur le comité de vigilance, et les comités d'usagers devront aussi faire partie de l'ensemble de...

C'est important, des comités d'usagers, le député de Rimouski en parlait un peu plus tôt aujourd'hui. Donc, ça va apporter inévitablement un changement, là, dans les milieux privés.

Le Président (M. Provençal) : Ça va?

Mme Maccarone : Oui. Si je peux...

Le Président (M. Provençal) : M. le député de Rimouski.

M. LeBel : Il y a un vote. Il y a un vote.

Le Président (M. Provençal) : Il y a un vote? Alors, conformément à la motion adoptée par l'Assemblée le 15 septembre 2020, la commission suspend ses travaux afin de permettre à M. le député de Rimouski d'aller voter à l'Assemblée, et probablement que le député de Laurier-Dorion va faire la même chose.

On suspend.

(Suspension de la séance à 20 h 38)

(Reprise à 20 h 43)

Le Président (M. Provençal) : Nous reprenons nos discussions. Mais, avant de céder la parole au député de Rimouski, je pense que Mme la ministre voudrait émettre un commentaire ou une clarification.

Mme Blais (Prévost) : Oui. Je croyais intéressant et important d'inviter Mme Charland à expliquer un peu qui elle était et ce qu'elle était pour faire, mais, comme on n'a pas encore déposé l'amendement avec la description, je crois

que, maintenant, il faudrait peut-être passer à autre chose. Et quand on va revenir au rôle du commissaire aux plaintes, quand on va l'étudier dans le projet de loi, bien, on pourra peut-être lui poser toutes les questions qui vous concernent. Mais moi, je trouvais que c'était une très bonne façon... Il y avait tellement de questions par rapport à quels sont les établissements, quel est le rôle du commissaire, quel est le rôle des commissaires aux plaintes, qu'étant donné que Mme Charland était des nôtres je trouvais intéressant que vous puissiez lui poser toutes les questions, mais il me semble que ce serait bien peut-être de passer à autre chose.

Le Président (M. Provençal) : C'est parce qu'on déborde un petit peu de l'article 50.1, sur lequel on est en train de plancher. Alors, M. le député de Rimouski.

M. LeBel : Bien, avant d'être appelé à mon devoir, j'avais juste une petite question rapide, rapide à Mme la commissaire, c'est... Vous avez dit que vous allez demander aux commissaires aux plaintes de faire une évaluation de ce qui s'est passé au printemps, en pandémie. Est-ce que vous savez si, dans le... Est-ce que la commissaire à la santé et au bien-être, dans son rapport qui doit être déposé, a aussi demandé des choses aux commissaires aux plaintes? Vous ne savez pas?

Mme Charland (Dominique) : Non, je ne sais pas.

M. LeBel : O.K. Dans ce que vous avez demandé aux commissaires aux plaintes sur l'analyse de la pandémie ou de la situation au printemps, est-ce que vous avez demandé des points très particuliers ou...

Mme Charland (Dominique) : Je n'ai rien de fait de formel encore.

M. LeBel : O.K.

Mme Charland (Dominique) : D'accord?

Le Président (M. Provençal) : Ça va?

Mme Charland (Dominique) : On est encore...

M. LeBel : Si vous avez besoin de propositions, mon numéro est dans le bottin. Merci.

Le Président (M. Provençal) : Est-ce qu'il y a d'autres interventions concernant l'article 50.1? Oui, Mme la députée de Westmount—Saint-Louis, et, par la suite, je reconnais le député de Laurier-Dorion. Mme la députée.

Mme Maccarone : Contente de revenir au sujet du 50.1, mais merci pour les informations puis le partage, c'était fort agréable.

Pour revenir pour identifier les listes, ce qu'on discutait avant, je vous l'ai proposé parce que je comprends que c'est complexe, la loi sur la santé et services sociaux. Je comprends que ce n'est pas facile. Je comprends qu'une annexe, ce n'est peut-être pas la façon d'y arriver. Mais, à la fin de la phrase quand on dit «...établissements situées sur son territoire», on ne peut pas dire : «, telles qu'identifiées dans les articles 34, 79 et 99»? Parce qu'on parle actuellement de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

J'ai vu à l'intérieur... J'ai bien entendu ce que Me Lavoie nous a partagé comme les articles de référence. Alors, on peut-u au moins faire référence? J'ose croire que ça ne va pas amener une complexité à l'intérieur de ce projet de loi, ça ne va pas compliquer ce qui existe actuellement. On fait uniquement une référence pour que ce soit plus clair. C'est comme ma collègue la députée de Fabre a dit, puis aussi le député de Rimouski : On cherche une solution pour clarifier c'est qui qui est interpellé.

Alors, j'essaie de... Je ne suis pas légiste, mais je pense que c'est logique qu'on trouve une façon, au moins, de faire une référence. Ça ne change rien à l'intérieur de la loi sur santé et services sociaux puis ça va juste, au moins, aider les groupes à mieux comprendre : Ah! bien, voilà, je m'y vois, là-dedans, ou les comités d'usagers, ou les personnes qui vont porter plainte, ou comme tous les gens qui sont venus témoigner, qui ont soulevé les mains pour dire : Ce n'est pas clair, il faut vraiment amener une définition. Bien, comme Me Lavoie a dit : Ça existe déjà ailleurs. On peut-u au moins faire une référence?

Avec plaisir, M. le Président, je peux bien déposer un amendement. Mais, avant d'amener une complexité, j'aimerais entendre Me Lavoie, puis je vois que... des sourcils. Alors, on peut aussi peut-être aller en suspension pendant qu'on en discute ou on valide si c'est une possibilité.

Le Président (M. Provençal) : ...lu dans la pensée des gens. On va faire une suspension pour une petite réflexion.

Oui, suspension, s'il vous plaît.

(Suspension de la séance à 20 h 48)

(Reprise à 20 h 51)

Le Président (M. Provençal) : Nous reprenons nos travaux. Il y a eu une consultation qui a été faite par Mme la ministre avec les gens de son ministère. Mme la ministre, vous...

Mme Blais (Prévost) : ...

Le Président (M. Provençal) : S'il vous plaît.

Mme Blais (Prévost) : Alors, si vous le permettez, M. le Président, je demanderais à Me Mathieu Bérubé de bien vouloir éclaircir cette situation, de répondre par rapport au fait d'ajouter des articles dans le 50.1.

Le Président (M. Provençal) : Alors, consentement pour que Me Mathieu Bérubé puisse prendre la parole? Consentement. Merci. Alors, vous devez vous nommer, votre fonction, et, par la suite, vous répondez à l'interrogation que nous avons.

M. Bérubé (Mathieu) : Oui. Est-ce que mon micro est allumé? Oui? Tout le monde m'entend? Mathieu Bérubé, avocat à la direction des affaires juridiques du ministère de la Santé.

Alors, je comprends l'intervention puis l'idée de vouloir ajouter des dispositions pour référer à la notion d'établissement. Ici, ça ne viendrait pas simplifier le texte. Au contraire, je crois que ça viendrait l'alourdir, puis je vous explique un petit peu brièvement. La LMRSSS, là, la loi qui modifie l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé, celle dans laquelle on vient introduire, avec l'article 1 du projet de loi, l'article 50.1, c'est cette loi-là qui a créé la notion de centre intégré de santé et de services sociaux.

Donc, c'est pour cette raison-là que l'article 50.1 s'inscrit dans la LMRSSS. Cette loi-là doit se lire de façon corollaire ou en collaboration, si on peut dire, avec la LSSSS, qui est la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Nulle part, dans la LSSSS, on ne réfère comme tel à un établissement privé en disant : L'établissement privé est visé à tel article. C'est-à-dire que la loi est autoportante, elle définit ce qu'est un établissement public ou privé, comme on l'a vu tout à l'heure au 79 et suivants.

Ici, en employant la notion d'établissement privé, public ou simplement d'établissement dans la LMRSSS, on ne vient pas changer la nomenclature qui est déjà prévue dans la Loi sur les services de santé. Je ne sais pas si c'est un petit peu plus éclairant.

Le Président (M. Provençal) : Mme la députée.

Mme Maccarone : Oui. J'entends puis je comprends l'intervention, ce n'est pas une question de ne pas comprendre, mais il faut vraiment trouver une solution pour que les gens se voient à l'intérieur du projet de loi. Alors, si ce n'est pas par identifier tous les articles, dans la loi, qui existent déjà parce que ça va créer un problème par rapport au privé, d'abord, est-ce que ça veut dire qu'on a un amendement qui va identifier les articles qui font référence au réseau public et un autre amendement qui va faire référence au réseau privé pour qu'eux, ils se voient à l'intérieur, pour clarifier et rectifier le problème que vous venez de soulever?

Tu sais, le but, c'est vraiment de trouver une solution pour que... c'est clair, ça vise quel groupe, quelle institution même si c'est redondant. Je préfère que vous me dites que c'est redondant, puis, dans le fond, pour cette raison-là, on trouve que c'est... on ne veut pas le faire, puis, regarde, on va trouver une solution, on va déposer un amendement. Je veux dire, je vous entends, c'est redondant, mais c'est redondant puis ça ne fait pas mal. Mais ici je trouve vraiment que c'était peut-être une option qui était pour clarifier. Alors, si vous dites que ça va clarifier mais causer autres problèmes, on ne peut pas trouver une autre solution pour l'autre problème?

M. Bérubé (Mathieu) : ...autre problème, c'est pour la notion d'établissement public.

Mme Maccarone : Parce que vous avez dit que ça va créer une lourdeur quand on... parce que ça ne vise pas le privé, par exemple. Ça fait, est-ce qu'on ne peut pas amener un autre amendement ou rajouter une phrase dans un amendement, comme j'ai dit, «, telles qu'identifiées dans les articles suivants, 34, 77, 99, et privées» x, y, z?

M. Bérubé (Mathieu) : C'est... La façon de le rédiger, c'est... la notion d'établissement privé dans la LSSSS actuellement, ce n'est pas qu'un seul article, dans le fond, qui nous dit c'est quoi, un établissement privé, tu sais. Il faut lire, de façon conjointe, différents articles qui sont prévus dans la LSSSS, bon, que ce soit pour sa forme juridique, pour comprendre justement sa forme juridique, c'est quoi, quels types de centres il peut exploiter. C'est ce qui fait en sorte que, même dans le cadre de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, on ne réfère pas comme tel à un établissement privé visé à l'article, par exemple, 79, puisque ce n'est pas nécessairement l'article 79 qui définit ce qu'est un établissement privé.

La notion, dans le fond, elle s'inscrit dans ce chapitre-là de la loi, à partir de l'article 79, mais, quand on réfère à un établissement privé, que ce soit dans le cadre de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau ou dans le cadre de la LSSSS, c'est le même établissement privé, c'est-à-dire que c'est un établissement qui va exploiter un des cinq centres qui sont prévus à l'article 79. Ça n'inclut pas une RI ni une RTF, ça n'inclut pas une RPA non plus.

Le Président (M. Provençal) : Mme la ministre, je pense que vous voulez ajouter.

Mme Blais (Prévost) : Oui. C'est quelque chose qui aurait dû être pensé quand on a modifié la loi, en 2015, pour la loi n° 10, et ça n'a pas été fait à ce moment-là. Alors là, on n'est pas pour rejouer dans l'entièreté de la loi. Alors, quand on nous dit que, par exemple, ce n'est pas un article qui fait référence au privé, mais qu'il y en a plusieurs à l'intérieur de la loi, ça devient un peu compliqué. Mais tout le monde comprend, là, que ce qu'on veut faire ici, là, c'est... Ce sont les commissaires aux plaintes qui viennent des CHSLD privés puis privés conventionnés, là.

Mme Maccarone : Le problème, c'est que ce n'est pas tout le monde qui comprend. C'est ça, le problème qu'on essaie de régler. Je comprends que, peut-être, le commissaire aux plaintes, lui ou elle comprend c'est quoi, son rôle, puis où il va y aller : Puis voici mon bureau, puis je travaille à l'intérieur de telle institution. Mais les groupes qui sont venus témoigner, eux, ils ont dit : Mon Dieu! Ce n'est pas clair. Ça nous prend absolument une définition. C'est des gens qui accueillent très favorablement le projet de loi, puis ils sont contents de le voir, mais c'est des gens qui ont des craintes, c'est des gens qui ont peur. Ça fait qu'il veut s'assurer que : Ah! voilà, j'ai quelque chose, puis ça, là, ça s'applique à moi, là, quand je vois ça. Puis, présentement, ce n'est pas le cas. J'ose croire qu'on a plusieurs cerveaux ici, qu'on peut trouver une solution. Je comprends que, peut-être, ça peut être volumineux parce qu'il va falloir qu'on fasse une liste de... une page d'articles qui vont être référencés dans une autre loi, mais on est là pour ça. Si on veut éviter de continuer à rajouter une lourdeur à quelque chose qui est quand même lourd, bien, est-ce qu'on peut au moins corriger des choses pendant que nous sommes ici?

Alors, je me fie vraiment sur vous de trouver, peut-être, une solution pour aider à clarifier ceci pour... dans le fond, pour les usagers, pour le réseau.

Mme Blais (Prévost) : Bien, moi, je pense, M. le Président, que les gens ne vont pas se mettre à lire la loi, là, ils vont lire les documents administratifs du ministère. Et, dans les documents administratifs, on l'a dit en tout début qu'on était pour être clairs, quels sont les établissements visés. On a même dit que ça pouvait changer. Quand on nous a demandé de mettre une annexe, on a dit : Bon, la difficulté avec l'annexe, c'est : si un établissement ferme ses portes, si un autre devient conventionné, etc., bien, on est pris avec une annexe dans une loi. C'est la raison pour laquelle on va le rendre public. Et c'est déjà public dans les CISSS et les CIUSSS, c'est déjà public. Et nous, on s'engage à le rendre public et à le peaufiner au fur et à mesure qu'il y a des modifications. Et on a même mentionné qu'on ferait aussi... de faire une campagne de sensibilisation pour sensibiliser les gens à qu'est-ce qu'un commissaire aux plaintes, comment porter plainte. Ça, ça fait partie de comment rejoindre les gens.

Mais moi, là, écoutez, je ne sais pas qui lit des projets de loi, là, comme ça. Il y a quelques personnes qui peuvent en lire, mais ce n'est pas tout le monde qui se met à lire des projets de loi pour comprendre et, après ça, faire référence à la loi de la santé et des services sociaux, qui a été modifiée en 2015, où on n'a pas modifié ça et où on n'a pas modifié aussi les commissaires aux plaintes qui relevaient du privé.

• (21 heures) •

Mme Maccarone : Deux choses, M. le Président. Un, on est élu pour s'assurer qu'on protège la population. Alors, on est là, nous, pour lire les projets de loi pour eux, pour s'assurer qu'il y a des mesures de protection en place. Alors, je prends ça très au sérieux. J'entends la ministre, qui dit : Ce n'est pas tout le monde qui lit les projets de loi, mais ça fait partie de notre rôle. Alors, je pense qu'on agit en leur nom, on est des porte-parole pour nos citoyens puis nos citoyennes. Alors, disons, je suis là pour eux, pour faire ces travaux-là.

Puis, deuxièmement, j'en connais beaucoup, de gens qui lisent des projets de loi, qui lisent les lois après qu'elles sont adoptées puis qui vont utiliser les lois pour se protéger par la suite s'ils se sentent visés, s'ils sont sujets de la maltraitance ou autre, qui vont aller peut-être plus loin pour contacter le Protecteur du citoyen, les droits de la personne, droits de la jeunesse, puis ils vont dire : Non, non, non, c'est écrit dans la loi que vous êtes visés. Mais, si ce n'est pas clair, si eux, ils ne se voient pas à l'intérieur de ceci, il va avoir des gens qui vont dire : Non, non non, ça, ça ne s'applique pas à moi, parce que ce n'est pas clair, parce que ce n'est pas tout attaché.

Alors, si on ne peut pas trouver une solution qui est facile de rajouter avec un amendement qui vise les articles qui... identifier les groupes qui sont visés à l'intérieur de cet article, mais je reviens à l'idée de l'annexe. Je comprends, j'entends la ministre quand elle dit que, bien, ça se peut qu'il va y avoir des groupes qui vont fermer leurs portes puis qui ne seront pas là, bien, tant mieux. D'abord, il n'y aura pas de mal pour eux s'il y a une annexe, ils ne sont plus en fonction. Alors, ils ne seront plus visés par une annexe, parce qu'ils ont fermé leurs portes, ils ne sont plus en fonction. O.K., bien, «no big deal», j'ai une annexe, ça ne s'applique pas à moi, parce que je... Ça ne fait pas mal à personne.

Ça prend peut-être... dans les années qui suivent, on va faire les mises à jour à l'annexe, mais l'annexe est quand même une mesure qui pourrait clarifier, pour le réseau, pour toutes les personnes qui sont venues témoigner, la problématique de «ça s'applique à qui». Alors, je vois mal que la réponse... de dire : Mais ça se peut qu'il va y avoir des groupes qui ne sont plus là, parce qu'ils ferment leurs portes. C'est pour cette raison qu'on ne peut pas avoir une annexe, parce que ça ne serait pas à jour.

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

Mme Blais (Prévost) : Bien, je ne parlais pas des groupes, là, je parlais, par exemple, des résidences privées, des CHSLD privés qui pourraient fermer leurs portes ou qui pourraient devenir conventionnés, donc toute cette mutation-là qui peut se produire quand on fait une annexe à la loi. Puis d'ailleurs, là, c'est Me Lavoie qui m'a conseillé ça, de plutôt faire une liste qui serait diffusée à l'intérieur du ministère, qu'on pourrait rendre à jour.

Alors, les gens peuvent se référer, vous l'avez dit, les gens consultent. Mais, quand j'ai mentionné que les gens ne lisaient pas les projets de loi, je n'ai pas dit : Les gens ne lisent pas les projets de loi. J'ai dit : Je ne crois pas qu'on lise les... Ce n'est pas tout le monde qui se met à lire des projets de loi. Donc, le ministère de la Santé a l'obligation de rendre digeste un projet de loi d'un point de vue administratif pour faire connaître sa loi et pour qu'elle soit appliquée dans son ensemble. C'est ça, là. Ça fait qu'on a l'obligation de... On pourrait en faire une liste puis la diffuser. Mais peut-être que Me Lavoie a eu le temps de penser à quelque chose puis... Non.

Le Président (M. Provençal) : Non. Puis je pense que, Me Bérubé, vous voudriez peut-être ajouter un élément.

M. Bérubé (Mathieu) : Oui, bien, peut-être juste un petit élément pour compléter ma réponse. Actuellement, c'est ça, dans la LSSSS, la Loi sur les services de santé et les services sociaux, tout le régime d'examen des plaintes est prévu, là, c'est-à-dire l'obligation d'établissement d'établir une procédure. Ensuite, on vient préciser quel type d'établissement est visé par la possibilité de formuler une plainte ou plutôt, en fait, le commissaire local aux plaintes de l'établissement va être responsable de quelles plaintes qui vont émaner de quelle instance ou de quel organisme x.

Ici, l'article 50.1 ne vient pas modifier tout ça, c'est-à-dire que ça reste en place. Ce qu'on vient dire, c'est que c'est plutôt l'établissement privé. Les plaintes qui vont émaner des établissements privés au sens de la LSSSS seront traitées par le commissaire aux plaintes du public, qui relève du centre intégré. Donc, ça revient, en fait, au fait de dire que les CPQS du public vont s'occuper des plaintes de tous les établissements, qu'ils soient privés ou publics, sur leur territoire.

Ça fait que, dans le fond, c'est comme la même chose qu'actuellement pour les gens, mais, par rapport aux établissements privés, là, on se retrouve dans la cour du CPQS public. Je ne sais pas si c'est...

Mme Maccarone : C'est très clair. Je constate... Pour moi, je vous entends, puis c'est vrai, «privé», «public», c'est clair. Mais, comme j'ai dit en parlant au nom des gens qui sont venus témoigner, eux, ils ont dit que ce n'est pas clair. Alors, au début, on a demandé : Est-ce qu'on peut au moins élaborer la liste? Est-ce qu'on peut rajouter ici RI, RTF, privé conventionné? Est-ce qu'on pouvait mettre la liste? Puis on s'est fait dire non parce que c'est élaboré déjà ailleurs dans la loi sur la santé et services sociaux. Bien, c'est pour ça que je dis : Bien, peut-être, on pouvait au moins faire référence à ceux-ci. C'est juste... Aidez-moi à vous aider, à s'aider entre nous de trouver une solution pour rejoindre la demande de 80 % des gens qui sont venus témoigner, qui ont dit que c'est problématique, parce que ce n'est pas clairement identifié pour moi.

Dans le fond, on adopte des lois pour les citoyens. On peut-ou trouver une façon que ce soit plus clair pour eux, pour que plus de gens commencent à lire les lois puis disent : Mon Dieu! C'est le fun, la loi, j'aime ça, c'est clair, je comprends qu'est-ce qui se passe à l'intérieur du jargon parce que c'est tout identifié, tous les groupes qui sont interpellés par ce projet de loi? Ça fait qu'on ne peut pas faire quelque chose? Si c'est redondant, «so what»? C'est redondant. Ça ne fait pas mal au projet de loi, ça ne fait pas mal à la loi sur la santé et services sociaux. Alors, est-ce que ça, c'est l'autre option qu'on pourrait discuter, d'abord, revenir au premier propos?

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

Mme Blais (Prévost) : M. le Président, dans la loi n° 10, on utilise souvent le terme «établissement privé» et on ne le définit jamais. Ça, c'est dans la loi n° 10. On ne le définit pas, le terme «privé». On n'est pas en train de refaire la loi, on est en train de faire en sorte que les commissaires des CHSLD privés et privés conventionnés ne soient plus embauchés par les propriétaires. Puis je pense que Me Bérubé a été assez clair quand il a dit : L'examen des plaintes fait partie déjà de la loi. Et tout ce qu'on vient faire, nous, c'est de dire : Les commissaires aux plaintes traitent tout ce qui est dans la loi, mais ils vont traiter en plus les CHSLD privés puis privés conventionnés. À moins que ce ne soit pas ça, mais je pense que c'est ça.

M. Bérubé (Mathieu) : Exact.

Le Président (M. Provençal) : Madame.

Mme Maccarone : Que la loi n° 10 est manquante d'une définition, je pense que ce n'est pas une raison de ne pas rajouter vraiment une définition ici, que ce soit la définition de «privé». Mais, pour moi, ce n'est pas un raisonnement de ne pas faire la bonne chose. Je pense que je l'ai dit quand on parlait des motions préliminaires, ce n'est jamais un mauvais temps pour faire la meilleure chose. On a une opportunité devant nous d'amener une définition puis la clarté. Comme j'ai dit, si ça va aider les gens sur le terrain, si ça va aider les gens qui vont être les utilisateurs, les gens qui vont manifester au nom des gens qui vont déposer des plaintes, bien, je ne comprends pas pourquoi nous ne pouvons pas le faire.

Puis, dans le fond, ce que j'aurais voulu, c'est d'avoir un échange pour trouver une solution ensemble, mais, si ce n'est pas possible, on peut déposer un amendement pour continuer à discuter. Mais, comme j'ai dit dès le départ dans les remarques préliminaires, mon but, c'est de vraiment trouver des solutions ensemble. On a des avocats puis des avocates avec nous. Puis moi, je pense vraiment que la loi, c'est quelque chose qui est fluide, on a beaucoup de possibilités. Il faut que ça soit clair, mais on a aussi de la possibilité de faire des choses correctement pour aider les gens à mieux comprendre.

Alors, je ne sais pas si, peut-être, on va en suspension puis qu'on parle de trouver une autre solution, mais, vraiment, que presque la majorité des gens qui sont venus témoigner en commission parlementaire, puis ils ont dit que ça prend

absolument une définition... Tout le monde qui est allé faire des interventions pour l'adoption du principe ont dit que ça prend vraiment une définition. Quand les gens sont venus témoigner, je n'étais pas ici pour cette partie, tu sais, on a dit quoi quand eux ils ont dit : Ce n'est pas clair? On n'a pas dit que, oui, oui, oui, on va travailler là-dessus, oui, on va travailler une solution? En tout cas, comme je dis, si on n'est pas en mesure de trouver une solution ensemble, on va aller vers l'avant avec une deuxième option puis on va continuer le débat jusqu'à tant qu'on rejoigne les attentes des gens de la communauté.

Le Président (M. Provençal) : M. le député de Rimouski m'a demandé la parole.

• (21 h 10) •

M. LeBel : Bien, je suis allé voir un peu dans le projet de loi n° 115, là, la loi sur la maltraitance, là. C'est la définition d'«établissement». Je ne sais pas si Me Bérubé pourrait... Parce que, dans la loi n° 115, on ne définit pas ce qui est privé ou... tu sais, on parle d'établissements puis on dit à l'article 2 : «Un établissement au sens de la Loi...» Qu'est-ce qui est un établissement? C'est un établissement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et le conseil des Cris et de la santé et des services sociaux de la Baie-James. Dans le projet de loi n° 115, c'est ce qu'on définit comme établissement. On dit : «L'établissement doit adopter une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de [maltraitance].» Ça fait qu'on ne définit pas trop, là, ce qui est privé et public, mais on dit... on sait c'est quoi, un établissement, là, selon la loi.

Sauf que les commissaires aux plaintes ont réussi quand même, eux autres, à établir qu'il y avait quand même 66 % des établissements qui ont adopté une politique de lutte à la maltraitance. Là-dessus, 88 % dans le public puis 56 % dans le privé. Ça fait qu'il faut croire que, dans le ministère, c'est très clair, là. Il y a des établissements, puis ils savent exactement c'est quoi, privé, puis c'est quoi, public, ça doit être... pour avoir trouvé des chiffres, des pourcentages.

J'essaie de trouver une solution puis je me dis : Je pense qu'effectivement, comme disait Me Bérubé, dans les projets de loi ils ne définissent pas... ils ne mettent pas une liste de noms d'organismes parce qu'avec le temps ça peut changer, puis tout ça. Ça fait que... Mais, quand même, le ministère sait c'est quoi, les privés, puis sait c'est quoi, les publics, parce qu'ils font des calculs sur les pourcentages qui ont atteint les objectifs ou pas, ça fait qu'ils doivent savoir qu'est-ce qui est privé, qu'est-ce qui est public. Dans le fond, je me demande : Est-ce qu'on peut définir un peu plus c'est quoi, l'«établissement», pour qu'on soit capables de dire qu'est-ce qui est privé, qu'est-ce qui est public, sans nommer les organismes?

Bien, ça doit se faire, parce qu'on sait, là... Selon les commissaires aux plaintes, un rapport qu'ils ont fait, ils ont dit que, dans les établissements, là, 56 %, ils n'ont pas fait de politique de lutte à la maltraitance dans le privé puis 88 % dans le public. Ça fait qu'ils savent c'est quoi, là... J'essaie de trouver une solution. Peut-être ce n'est pas la bonne, mais...

M. Bérubé (Mathieu) : Si je peux me permettre, la loi n° 10, la fameuse loi n° 10, là, celle qu'on est en train de modifier, là, avec l'article 1 du projet de loi, se veut être aussi une loi d'interprétation puis d'application particulière, hein? On est venus réformer la gouvernance puis l'organisation du réseau de la santé dans cette loi-là en 2015.

Puis là j'attire votre attention sur le titre de la section... voyons, qui concerne les dispositions législatives qu'on est en train de modifier, là, c'est-à-dire 51 et suivants. On parle de la section qui concerne les dispositions particulières d'application de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, ce qui fait en sorte que ce qui est prévu dans ces dispositions-là qui vont suivre dans cette section-là, c'est pour prévoir des règles pour venir moduler l'application de la Loi sur les services de santé au regard des changements que la loi n° 10 a créés dans la gouvernance et l'administration du réseau, O.K.? Donc, forcément que, dans toute cette section-là de la loi quand on réfère à une notion telle qu'«établissement», que ce soit établissement public ou privé, c'est une notion qui est prévue à la LSSSS, la Loi sur les services de santé et les services sociaux, qui elle-même définit déjà ce qu'est un établissement soit public soit privé. Est-ce que c'est un petit peu plus éclairant, peut-être?

Le Président (M. Provençal) : M. le député.

M. LeBel : Allez-y.

Le Président (M. Provençal) : Ça va?

Mme Maccarone : Merci. Quand le Comité des usagers de CIUSSS de Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal sont venus témoigner, une des choses que... eux, ils ont dit que «le projet de loi [...] entretient un certain flou en utilisant la notion large d'«établissement privé»». Écoute, on parle de comités d'usagers, c'est des gens qui connaît très bien le réseau, qui connaît très bien comment ça fonctionne. Puis eux, ils disent, sans préciser si nous... des établissements d'hébergement ou ceux qui ont des ententes de services. Est-ce que ceux qui ont des ententes de services seraient... Est-ce que c'est adressé dans la loi n° 10? Est-ce que c'est clair? Parce qu'eux ils disent que ce n'est pas clair ici. Leur interprétation : ce n'est pas le cas.

M. Bérubé (Mathieu) : Là, les ententes de services, là, vous venez peut-être de me perdre, mais ce qui est sûr, c'est que les établissements privés qui fournissent des services de santé et de services sociaux à des usagers du réseau sont visés par le projet de loi n° 52... c'est-à-dire que les plaintes qui vont émaner soit des usagers ou des personnes qui peuvent les formuler, ces plaintes-là, auprès du commissaire public vont être traitées par le commissaire public.

Actuellement dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux, c'est prévu déjà de cette façon-là, hein? C'est-à-dire qu'on détermine que le commissaire local examine les plaintes qui concernent soit les services de

l'établissement, soit de la ressource intermédiaire de son territoire, évidemment, soit la ressource de type familial, etc., bon. Mais, en ce qui concerne l'établissement privé, dans le régime, dans le cadre légal actuel, le commissaire local de l'établissement privé examine les plaintes de cet établissement-là, qui concernent, dans le fond, cet établissement-là.

Maintenant, ce que le p.l. n° 52 vient faire, c'est que ces plaintes-là vont être dans la cour du CPQS public. Donc, on vient comme lui ajouter une petite case supplémentaire. Mais c'est la même notion d'établissement, hein? C'est-à-dire que c'est un établissement privé qui peut exploiter une des cinq missions qui sont prévues à l'article 79... excusez-moi, qui peut exploiter les cinq centres qui sont prévus à l'article 79 de la LSSSS. Chaque centre a sa propre mission qui est elle-même définie dans le cadre de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Le Président (M. Provençal) : M. le député de Laurier-Dorion.

M. Fontecilla : Merci, M. le Président. Écoutez, je comprends bien que, par ce projet de loi, on ne peut transformer tout le système de santé, ce qui nous amène à une complexité inouïe. La ministre l'a bien spécifié, là, il s'agit de faire en sorte que les centres pour personnes âgées dans le privé soient soumis à un régime public de plaintes. C'est l'objectif central du projet de loi, j'y adhère à 100 %.

Par contre, si je lis, par exemple les notes explicatives, là, le projet de loi n° 52 a une portée beaucoup plus générale. Et je lis le premier item des notes explicatives : «Ce projet de loi a pour objet de renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux — première phrase — notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés.» Donc, il y a le «notamment» qui est très important, là, mais la portée est générale, c'est la santé et services sociaux.

Donc, on a un projet de loi qui, de toute évidence, a une portée... des formulations, en tout cas, là, qui nous renvoient à un sens très général. Et l'esprit du projet de loi est très précis. Par exemple, cela peut nous amener... Si je ne lis que ça, j'étais sur un vaisseau spatial et je n'avais que ça sur le projet de loi, je pourrais me dire : Ah! voilà, le système de santé et des services sociaux. Donc, si j'étais un néophyte dans la chose, ce que je suis, je pourrais me dire : Bien, écoutez, un CLSC, c'est la santé et services sociaux, et un médecin, ça fait partie, mais pas tout à fait, parce que... bon. Et un groupe de médecine familiale, on pourrait se poser la question : Pourquoi, dans la définition... Dans la formulation qui initie le projet de loi, moi, je retrouve... je pourrais penser que les groupes de médecine familiale pourraient être inclus. Ce n'est pas le cas, vous l'avez très bien exprimé.

Mais ça m'amène à la question, à me questionner sur le fait : Qu'arrive-t-il, par exemple... On parle beaucoup... mon collègue de Rimouski le soulève à maintes reprises, là, la question de la maltraitance qui pourrait se produire en peu partout dans différents types d'organisation, y compris dans un groupe de médecine familiale. Mais, et j'en profite pour poser la question, là, un patient d'un groupe de médecine familiale qui a une plainte à poser, il la pose où? Au Collège des médecins? Pas à un CIUSSS, parce que le groupe de médecine familiale, d'après ce que je comprends, ne dépend pas des CIUSSS, c'est des entités complètement indépendantes. Mais, pourtant, un groupe de médecine familiale, c'est un établissement privé aussi. Et sûrement, vous allez me corriger, c'est un autre type... une autre nature juridique, un groupe de médecine familiale. Mais la question se pose quand même. Par exemple, une personne... un aîné qui se sent lésé, dans un groupe de médecine familiale, vers qui se tourne-t-il? Selon ce projet de loi, il ne peut pas se tourner vers un établissement public, vers un CIUSSS. Vers qui pourrait-il aller?

Donc, je reviens au début, là. On a une formulation qui est plutôt de l'ordre du général, qui s'applique à l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux, y compris des établissements privés, et on en comprend, par toutes les explications qu'on a eues ce soir, là, que c'est beaucoup les ressources privées de résidences pour les personnes... pour les aînés. Mais, voilà, il y a cette contradiction. On voyage entre le général et le particulier. Et je repose la question : S'il y a une plainte dans un GMF, à qui se tourne-t-on pour déposer une plainte?

Le Président (M. Provençal) : Alors, Me Lavoie.

Mme Blais (Prévost) : Me Lavoie a déjà répondu à cette question. Mais vous pouvez peut-être la redonner, là, par rapport aux GMF et aux employés des CISSS et des CIUSSS, là.
• (21 h 20) •

Mme Lavoie (Térèse) : Oui. Térèse Lavoie. En fait, c'est tout le concept de privé, là, c'est le mot «privé», là, qui semble un peu induire en erreur. Puis c'est important pour nous de bien qualifier les choses. Donc, quand on parle d'un établissement privé, c'est un établissement privé au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et rien d'autre. Il faut donner le sens que la Loi sur les services de santé et les services sociaux donne à cette expression-là.

Quand on parle des GMF, c'est l'acronyme pour groupe de médecine familiale. Les groupes de médecine familiale, aux fins de la loi, des lois en santé, c'est des cabinets privés de professionnels. Donc, on utilise encore le terme «privé», mais les cabinets privés de professionnels ne sont pas des établissements privés. Il ne faut pas mélanger les concepts, les... Il faut les expliquer, les concepts, mais il ne faut pas les mélanger. Donc, les cabinets privés de professionnels, c'est un autre concept qui existe dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Il y a une définition qui est prévue à l'article 95 de la loi sur les quatre S.

Puis ce qu'il faut retenir, c'est que les GMF, en vertu d'un programme normé du Conseil du trésor, reçoivent du financement et du soutien professionnel. Donc, il y a des ententes qui sont conclues aux fins de ce financement-là et de ce soutien professionnel là entre les centres intégrés de santé et de services sociaux et les GMF. Le but... et il y a différents objectifs recherchés par le programme, augmenter le nombre de patients inscrits, maintenir des heures d'ouverture des GMF, tout ça pour que les patients convergent vers des GMF, non pas dans les urgences, dans les centres hospitaliers,

donc. Et c'est pour ça que le mot «privé», là, il faut y faire attention, en quelque sorte, mais il faut l'expliquer puis il faut bien démêler les concepts.

Donc, les GMF, ce sont des cliniques privées, quand on se parle dans le jargon populaire, là, dans le jargon commun, c'est des cliniques privées qui ont des ententes avec des CISSS et des CIUSSS, qui allouent des... Sur la portion de soutien professionnel, les centres intégrés de santé et services sociaux allouent des ressources aux GMF. Et, quand une plainte vise une ressource allouée par le centre intégré de santé et services sociaux, ils tombent sous la juridiction des CPQS, des établissements publics, du centre intégré de santé et services sociaux.

Donc, on ne peut pas dire que les GMF sont d'emblée couverts par le régime d'examen des plaintes, mais on ne peut pas dire que les GMF ne sont pas non plus couverts par le régime d'examen des plaintes. C'est des nuances, c'est des... mais c'est ça, c'est ça, la réalité, là.

Le Président (M. Provençal) : M. le député de Laurier-Dorion.

M. Fontecilla : Je repose la question : Si j'ai une plainte envers un GMF, de qui? Parce que, là, on nage entre les deux, là. Où je dépose ma plainte?

Le Président (M. Provençal) : Me Lavoie.

Mme Lavoie (Térésia) : Si une personne veut porter plainte, elle peut s'adresser au commissaire aux plaintes et à la qualité des services du centre intégré de santé et de services sociaux, du CISSS. Le CPQS, sur réception de la plainte, va regarder le motif de la plainte, la nature de la plainte et, si, en fonction de la plainte, ça tombe sous sa juridiction, il va analyser la plainte. Mais les cabinets, les GMF, comme ce sont des cabinets privés de professionnels, ce sont tous des professionnels qui appartient à un ordre professionnel. Si ça ne tombe pas sous la compétence du CPQS du CISSS, l'usager, la personne, aura toujours la possibilité de porter plainte à l'ordre professionnel de la personne visée par la plainte.

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

Mme Blais (Prévoist) : ...dans ce projet de loi là, on part d'une loi existante où l'examen des plaintes est défini dans cette loi existante. On ne touche pas à ça, mais on vient prendre une infime partie que sont les CHSLD privés et privés conventionnés puis on les fait basculer dans le régime public. C'est tout ce qu'on fait, mais ça ne change pas la nature de ce qu'on appelle un établissement privé ou ce qu'on pense être privé comme un GMF. Mais, en même temps, les personnes, les professionnels de la santé qui relèvent des CISSS et des CIUSSS et qui travaillent dans des GMF, eux autres peuvent porter plainte s'il y a une plainte parce qu'ils sont couverts par le régime d'examen des plaintes, parce qu'ils font partie de la loi de la santé et des services sociaux.

Donc, on ne dénature pas la loi de la santé et des services sociaux, on vient juste faire basculer... Ce qu'on veut, là, c'est simple, c'est de faire en sorte que plus personne ne puisse embaucher des commissaires aux plaintes... son beau-frère, ou son directeur général, ou je ne sais pas trop qui, et que la personne se sente mal d'aller voir la personne qui l'embauche et de dire : J'ai des plaintes par rapport à ton établissement, parce que c'est aussi son salaire puis c'est aussi son patron. Ça fait qu'on veut que cette chose-là soit réglée puis de faire en sorte que les plaintes soient réellement déposées.

Quand un établissement n'a pas de plainte, là, je pense qu'il y a un problème. Et puis on n'en veut pas, de plainte, mais, quand il y a un établissement qui n'a pas de plainte, il y a réellement un problème. Et, en plus, quand dans la loi c'est prévu, un comité de vigilance, puis qu'il n'y en a pas, puis qu'il n'y a même pas de comité d'usagers, puis qu'en plus on embauche un commissaire aux plaintes, bien, on a des craintes, moi, j'aurais des craintes. J'ai des craintes par rapport à la maltraitance, par rapport aux droits des usagers qui pourraient être bafoués, par rapport au fait... On s'est même questionnés quand on s'est aperçu que les per diem qui étaient attribués aux CHSLD privés pour héberger des personnes que le réseau de la santé plaçait étaient inférieurs aux per diem des CHSLD privés conventionnés, qui sont assez équivalents au public.

Comment donner la même qualité de soins et de services d'où découle la logique un peu derrière ce projet de loi là? Si on veut donner la même qualité de soins et de services partout, bien, il faut aussi qu'il y ait cette indépendance des commissaires aux plaintes dans le privé. Mais on ne peut tout faire en même temps, parce que tout ne peut pas se faire en même temps à cause de la nature des choses, des contrats, etc., mais, pour les commissaires aux plaintes, on pouvait le faire. Bien, sinon, on n'est pas pour... je ne suis pas... ce n'est pas mon rôle, moi, de refaire l'examen des plaintes, là, c'est plus au ministre de la Santé de le faire. Moi, j'y ai touché parce qu'il y avait des commissaires aux plaintes, et ça touchait des personnes hébergées dans des CHSLD.

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

M. Fontecilla : Rapidement, mais c'est quand même fascinant que, par un projet de loi assez spécifique, qui vise à régler quelque chose de tout à fait justifié, une problématique identifiée, etc., on est en train de soulever des problématiques entières du système de santé. Tout d'abord, la dichotomie clinique, cabinet privé, comme on a entendu, versus un médecin... un centre de santé public, là. Et donc ça, c'est une vieille discussion dans la société québécoise, là. C'est le jour où on a décidé de donner la totale autonomie à la classe... aux médecins, là, au Québec, là. Et voilà, c'est les ordres professionnels, etc., là, et ça perdure depuis 1970, quoi, 50 ans, cette question-là.

D'autre part, on soulève les problèmes existants encore aujourd'hui, et qui vont perdurer encore longtemps, de la loi n° 10, adoptée en 2015, qui a créé les GMF, entre autres, et qui sont aujourd'hui exclus à cause d'un double statut, etc. En ce qui me concerne, si une entité, qu'elle soit privée ou peu importe, reçoit 99 %, ou la majorité, ou 100 % de ses budgets du public, là, bien, elle devrait faire partie de l'ensemble... Le public devrait avoir l'ensemble des prérogatives sur cette entité-là. Mais, non, ce n'est pas le cas. Les GMF sont indépendants parce que, bon, ça a été créé comme ça en 2015. Et on ne parle pas des cliniques privées. Donc, les cabinets, des cliniques qui n'ont pas le statut de GMF, là, est-ce qu'ils sont assujettis au régime des plaintes public? On peut se poser la question.

Mais, par un simple projet de loi très louable, on est en train de voir toutes les failles systémiques, structurelles accumulées dans le système de santé depuis plusieurs décennies. Donc, la question reste entière. On a un projet de loi formulé en termes généraux, mais qui a des objectifs excessivement précis. Comment arriver à les nommer tout en ne nous amenant pas dans des chemins de travers qui nous amènent à nous perdre, finalement, là? On n'est pas en train de reconstruire le système de santé ici, mais c'est le questionnement soulevé par les formulations qu'il y a dans le projet de loi.

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

Mme Blais (Prévost) : Ah! écoutez, vous avez très bien brossé le tableau. Et, écoutez, la soirée se termine. On va se retrouver dans deux semaines, tout le monde va réfléchir. Entre temps, j'aurai déposé des amendements au sujet de ce projet de loi. Puis vous n'étiez pas là, tout à l'heure... bien, je n'ai pas le droit de dire ça, mais vous aurez les amendements. Je ne vais pas les déposer séance tenante, là, je veux que tout le monde les voie, tel que je l'ai mentionné, puis on va réfléchir sur cette question-là pas pour revoir l'ensemble, mais par rapport à la définition du privé, comment on peut faire quelque chose, si on peut le faire ou non ou si c'est incompatible. Mais on va parler avec nos juristes.

Le Président (M. Provençal) : Je vous remercie pour votre collaboration.

Compte tenu de l'heure, la commission ajourne ses travaux jusqu'au mercredi 23 septembre, où elle se réunira en séance de travail. Merci à tous.

(Fin de la séance à 21 h 30)