



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 6 octobre 2020 — Vol. 45 N° 64

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 (3)

**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 6 octobre 2020 — Vol. 45 N° 64

Table des matières

Étude détaillée (suite)

1

Intervenants

M. Luc Provençal, président

Mme Marguerite Blais
Mme Monique Sauvé
M. David Birnbaum
Mme Jennifer Maccarone
Mme Suzanne Blais
M. Simon Allaire
Mme Marilyn Picard
M. François Tremblay
M. Ian Lafrenière
Mme Isabelle Lecours
M. Andrés Fontecilla

* Mme Dominique Charland, ministère de la Santé et des Services sociaux
* Mme Térésa Lavoie, idem

* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mardi 6 octobre 2020 — Vol. 45 N° 64

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 (3)

(Dix heures une minute)

Le Président (M. Provençal) : Bonjour, tout le monde. 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 les salles... dans la salle, excusez, 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. Mme Guillemette (Roberval) est remplacée par M. Allaire (Maskinongé); M. Ciccone (Marquette), par Mme Maccarone (Westmount—Saint-Louis); Mme Montpetit (Maurice-Richard), par M. Birnbaum (D'Arcy-McGee); M. Zanetti (Jean-Lesage), par M. Fontecilla (Laurier-Dorion); M. Arseneau (Îles-de-la-Madeleine), par M. LeBel (Rimouski).

Le Président (M. Provençal) : Mme la secrétaire, y a-t-il des droits de vote par procuration?

La Secrétaire : Oui, M. le Président. Mme Sauvé (Fabre) dispose d'un droit de vote par procuration au nom de Mme Charbonneau (Mille-Îles).

Étude détaillée (suite)

Le Président (M. Provençal) : Merci. Lors de l'ajournement de nos travaux, la semaine dernière, mercredi le 30 septembre, nous avons amorcé l'étude de l'article 50.1, introduit par l'article 1 du projet de loi. Est-ce qu'il y a d'autres interventions sur cet article? Et je vous rappelle qu'on devait travailler les deux derniers paragraphes qui demeuraient, et par la suite on travaillera toujours en blocs. Donc, on avait convenu, la semaine dernière, que, pour ces deux paragraphes-là, c'était un temps de 20 minutes. Et, à titre d'information, Mme la députée de Fabre, il vous reste 16 min 45 s. Alors, j'en déduis que vous avez assurément une intervention à faire.

Mme Sauvé : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, bon matin, tout le monde. Je voulais effectivement intervenir. Nous en étions à l'alinéa de l'article 5.1, comme vous l'avez mentionné, qui parle clairement du lien entre le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services nommé par le conseil d'administration. J'avais fait des premières interventions, mes collègues aussi, sur cette question. On comprend bien l'intention de la ministre de s'assurer que, dans la révision du processus de plainte, on en soit dans une neutralité, une indépendance, et c'est à ce titre que je souhaite, encore une fois, intervenir là-dessus.

Ce qui pose problème, c'est vraiment d'être nommé par le conseil d'administration, et je vais... j'aimerais même déposer, dans le fond, un nouvel amendement qui propose une alternative pour assurer une plus grande neutralité. Puis, avant de déposer l'amendement, je voudrais peut-être citer un extrait d'un mémoire qui a été déposé par... je veux bien les nommer, alors, par le Regroupement provincial des comités des usagers, qui ont dit ceci, à la page 5 de leur mémoire : «...même s'il est qualifié comme personne indépendante, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est un employé de l'établissement. De ce fait, il est juge et partie. Il devient dès lors difficile pour le simple citoyen — parce qu'on se rappelle toujours qu'on pense au simple citoyen — de présumer d'une indépendance et d'une neutralité absolue du commissaire puisque ce dernier est un représentant de l'établissement, qui est son employeur et auquel ira en premier sa loyauté, comme n'importe quel autre travailleur.»

Alors, ce que souhaite le regroupement, vraiment, c'est que... «soit revu de façon à garantir aux usagers une entière objectivité dans le traitement de leurs plaintes, ce qui, du même coup, renforcera leur confiance dans le régime actuel et leur adhésion à l'idée qu'ils peuvent contribuer à l'amélioration de la qualité des services pour l'ensemble des usagers dans leur environnement immédiat.

«Nous proposons — donc, le regroupement propose — une neutralité balisée des commissaires aux plaintes et à la qualité des services, et que ceux-ci relèvent dorénavant d'une organisation [...] des CISSS et des CIUSSS, cette organisation étant du ressort du ministère de la Santé et des Services sociaux.»

Donc, ils proposent une autre option que celle de relever du conseil d'administration, donc, du CISSS ou du CIUSSS. Et donc c'est un peu beaucoup à la lumière de leur commentaire et celui d'autres groupes qui sont venus nous parler de cette gouvernance-là que j'aimerais proposer un nouvel amendement, si M. le Président me l'autorise.

Le Président (M. Provençal) : Alors, je vais vous demander de transmettre votre amendement à l'adresse courriel de la commission.

Et je suspends les travaux quelques instants pour laisser le temps d'en prendre connaissance.

(Suspension de la séance à 10 h 06)

(Reprise à 10 h 10)

Le Président (M. Provençal) : Nous reprenons nos travaux. La députée de Fabre a déposé un amendement à l'article 50.1 qui est introduit par l'article 1. Alors, je vais vous demander, Mme la députée, de nous faire la lecture de votre amendement et de nous émettre vos commentaires. À vous...

Mme Sauvé : Merci... Oh! pardon. Merci, M. le Président. Alors donc, l'amendement à l'article 1 :

L'article 50.1, introduit par l'article 1 du projet de loi, est modifié, à son deuxième alinéa par :

1  l'ajout, après les mots «   la qualité des services nommé par le », des mots « Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux » — premier élément;

2  la suppression des mots « conseil d'administration d'un centre intégré ou, selon le cas, tout médecin examinateur désigné par ce conseil ».

L'article se lirait ainsi :

« Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services nommé par le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux est responsable de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés auxquelles la procédure s'applique. Le commissaire local d'un centre intégré est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée par les établissements privés en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, à l'égard des installations de ces établissements situées sur le territoire du centre intégré. »

Alors, pour ce qui est du commentaire, écoutez, ça va un peu dans le sens de ce que j'ai nommé, ce que j'ai nommé, aussi, qui vient du regroupement des comités des usagers. La ministre l'a bien nommé au cours des précédentes discussions, que son intention n'est pas d'aller refaire et réviser complètement le processus de plainte, alors on est dans le respect de son intention. Elle a utilisé le mot « chirurgical », donc je reprends le mot « chirurgical », mais, dans cet aspect chirurgical, il y a tout le travail qui doit se faire pour assurer une plus grande neutralité. Et nous, on se dit : Bien, il me semble que... dans cet espace-là, très nommé, très circonscrit par la ministre, il me semble qu'on peut aller un peu plus loin, il me semble qu'on peut regarder toutes les avenues. Il me semble qu'on peut aussi tenir en compte que, quand le commissaire local aux plaintes est nommé, donc, est nommé par le conseil d'administration du CISSS ou du CIUSSS, bien, clairement, il y a une loyauté liée à son employeur, clairement, il y a... et ça, je ne suis pas, évidemment, la première à le dire, il y a des lois qui assurent que l'employé doit être dans un lien de loyauté envers son employeur.

Alors donc, je me dis : Pourquoi on ne va pas... dans le respect d'aller dans l'espace très, très défini que la ministre choisit pour l'action de son projet de loi, pourquoi on ne va pas faire un pas de plus puis faire en sorte que, vraiment, on a une indépendance de traitement des plaintes, on a vraiment quelqu'un qui va être là, dans la protection des droits, dans la parfaite indépendance? Et on se disait que c'était... on a regard  plusieurs options puis on s'est dit, aussi, que les groupes nous l'ont suffisamment fortement exprimé pour que  a mérite d'être envisagé puis qu'on propose quelque chose de très concret qui, à notre avis, fait parfaitement sens. Alors, c'est un peu le sens de mon premier commentaire, M. le Président.

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

Mme Blais (Prévost) : Oui, M. le Président. Écoutez, en toute modestie, humilité, et tout ça, je vais répéter, puis j'ai bien entendu les propos de la députée de Fabre, on ne fait pas la réforme du régime d'examen des plaintes, ici.  a, c'est important. On vient... elle a même mentionné le terme « chirurgical », on vient faire basculer les commissaires aux plaintes qui étaient embauchés par le privé dans le public.

La loi de la santé et des services sociaux, à l'article 31, prévoit que « le conseil d'administration doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire local, du commissaire local adjoint et du personnel qui agit sous son autorité dans l'exercice de leurs fonctions. »

«   cette fin, le conseil d'administration doit notamment s'assurer que le commissaire local ainsi que le commissaire local adjoint exercent exclusivement les fonctions prévues à l'article 33 et que le personnel qui agit sous [son] autorité n'exerce aucune autre fonction au sein de l'établissement. »

Le rattachement des commissaires du C.A. date de 2005, à la suite du projet de loi n  83, la loi qui modifie la Loi sur les services de santé et services sociaux. Et, suite à la loi qui modifie l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales, en 2015, les conseils d'administration des établissements publics, desquels relèvent les commissaires aux plaintes et à la qualité des services, sont composés majoritairement de membres indépendants, sont composés de membres indépendants qui n'ont pas, « de manière directe ou indirecte, de relations ou d'intérêts, notamment de nature financière, commerciale, professionnelle ou philanthropique, susceptibles de nuire à la qualité de [leurs] décisions eu égard aux intérêts de l'établissement. » ça, c'est dans l'article 131.

Je comprends, là, que, si on avait à refaire toute la réforme du régime d'examen aux plaintes, qui est enorme, oui, c'est important, ce que les groupes nous ont dit, puis ils visent peut-être cette réforme-là, mais, par le projet de loi, pour l'instant, on vise de faire basculer et non pas de faire la refonte entière du régime d'examen des plaintes.  a pourrait se faire ultérieurement, hein, on ne dit pas que ça ne peut pas se faire, on entend les groupes, mais je ne crois pas qu'à ce moment-ci ce soit dans l'ordre des choses, parce que les commissaires influencent la qualité des services. On l'a mentionné la semaine dernière, 63,5 % des dossiers examinés ont donné lieu à des mesures d'amélioration, 2018-2019, puis les commissaires ont cette liberté-là. Même le commissaire-conseil est venu expliquer à la commission parlementaire qu'ils avaient cette indépendance-là.

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

Mme Sauvé : J'ai bien entendu la réponse de la ministre. Je pense qu'on ne s'est pas... en tout respect, on ne s'est pas entendues sur le même type de chirurgie qu'on est en train de faire. Pour moi, c'est clair que, quand on est en train de regarder à aller plus loin dans la neutralité et l'indépendance du commissaire local aux plaintes, on est en plein dans l'intention du projet de loi n° 52. On n'est pas en train de... quand on fait ça, on n'est pas en train de réviser l'entièreté du régime, on n'est pas en train d'aller sur d'autres aspects. Le nerf de la guerre dans le projet de loi n° 52, dans ma lecture, dans ce que la ministre a dit précédemment et lorsqu'elle a déposé le projet de loi, c'est vraiment de s'attarder... puis elle parle beaucoup de faire basculer, mais le nerf de la guerre, c'est vraiment l'indépendance et la neutralité du commissaire local.

Et je comprends bien et la bonne foi et la compétence des membres du conseil d'administration. Ce n'est pas le sujet du débat qu'on a, présentement. Ce qu'elle a nommé, clairement, c'est l'indépendance au niveau des intérêts des membres du conseil d'administration versus le CISSS et le CIUSSS. Mais, pour moi, il y a ça, et, pour avoir été sur bien des conseils d'administration, en même temps, un conseil d'administration doit déclarer ses intérêts, doit être dans une indépendance d'intérêts, mais il est quand même lié à la structure qu'il représente.

Alors, moi, je veux vraiment, vraiment... On a l'occasion, là, on est dans un projet de loi avec un aspect chirurgical qui nous permet d'assurer la plus grande indépendance et la plus grande neutralité. J'ai entendu, même, la ministre a dit : Bien, peut-être plus tard on pourra le faire, mais pas maintenant. J'aurais presque le goût de lui dire : Pourquoi pas maintenant, alors qu'on est à vouloir bonifier, toujours dans le respect de l'intention première de la ministre? Alors, moi, franchement...

Puis je vais reprendre un autre extrait du Regroupement provincial des comités d'usagers, qui dit ceci — excusez-moi, M. le Président — donc : «Afin d'éviter la centralisation des pouvoirs, une reddition de comptes au niveau local devrait être instaurée. Les commissaires — avec la suggestion d'avoir une organisation indépendante de qui ils relèvent, donc — ne seraient donc plus des "employés d'un établissement" qui dispense des services, mais des "employés de l'État" — avec le Protecteur des usagers, donc — lequel a l'obligation de garantir une neutralité absolue et une équité dans ses relations avec tous ses citoyens.»

Alors, M. le Président, on est là pour tenter de bonifier, c'est notre rôle, comme législateurs. Moi, je pense que notre proposition est excessivement importante. Puis en même temps, comme je vous dis, l'intention de la ministre... Moi, c'est dans le respect que je redis et redis : Si j'ai bien compris, on est dans assurer la plus grande neutralité, le commissaire local aux plaintes, et ça passe par la gouvernance à laquelle il est lié, alors je pense que notre demande est plus que légitime. Puis c'est une option, franchement, qui pourrait très bien s'inscrire puis qui pourrait être envisagée dans cet objectif-là, si l'objectif premier de la ministre, c'est vraiment d'assurer la plus grande neutralité, indépendance du commissaire local aux plaintes.

• (10 h 20) •

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

Mme Blais (Prévost) : On a entendu les préoccupations, M. le Président, qui ont été soulevées par des groupes, on en prend bonne note, mais ce n'est pas l'objet du présent projet de loi. On a le Protecteur du citoyen, qui agit en deuxième instance, qui a une indépendance notoire. Je pense qu'il y aurait un problème si c'était le P.D.G. des CISSS ou des CIUSSS qui nommait le commissaire aux plaintes, mais ce n'est pas le cas, il relève du conseil d'administration. Ce sont des membres indépendants, il faut leur confiance. Sinon, si on commence à ne plus faire confiance à aucun commissaire... aucun conseil d'administration, pourquoi avoir des conseils d'administration? On pourrait se poser, aussi, la question.

Peut-être rappeler aussi gentiment à la députée que le projet de loi n° 83, il a été... il a rattaché le commissaire au conseil d'administration, puis c'était un projet de loi de leur parti politique. Alors, je ne vois pas pourquoi ce n'est plus bon maintenant, là. Je ne vois pas pourquoi, aujourd'hui, on se questionne là-dessus, alors que ça fait une couple d'années que ça fonctionne et ça fonctionne bien. Le commissaire-conseil est venu nous dire que ça fonctionnait bien.

Alors, ce n'est pas le but du présent projet de loi. Le but du présent projet de loi, et je vais le répéter, c'est de faire en sorte que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services qui sont embauchés par des établissements privés, tels des CHSLD privés ou privés conventionnés, ne soient plus en mesure de le faire et que tous les commissaires aux plaintes et à la qualité des services relèvent uniquement du secteur public.

Je ne peux pas croire qu'on ne fait plus confiance, maintenant, au secteur public puis qu'on est en train de remettre en question nos lois, la loi n° 83, la loi, aussi, de 2015. Là, on est en train de remettre en question ces lois-là. Il faut s'insérer à l'intérieur de la loi sur la santé et des services sociaux, qui a été mise en place en 1981, ça fait qu'on ne refait pas tout le régime d'examen des plaintes, ici, M. le Président. Et le Protecteur du citoyen est là en deuxième instance. Il faut se souvenir de ça, qu'il est là et qu'il a toute l'indépendance aussi.

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

Mme Sauvé : Merci beaucoup, M. le Président. Vous savez, moi, je suis... j'ai mon rôle comme législateur, et mon but, c'est de tenter de bonifier. Mais j'ai beaucoup, beaucoup, beaucoup de respect pour les groupes qui sont venus et qui nous ont nommé clairement ce souci d'aller plus loin dans l'espace qui est exprimé par le projet de loi. Et, encore une fois, je ne comprends pas qu'on est en train de nous dire — j'entends la réponse de la ministre — et de nous dire qu'on n'est pas du tout dans... on a élargi et la proposition qu'on fait vient sortir de l'intention du projet de loi. Je ne comprends pas ça, parce que, dans le fond, ce n'est pas tant... le moyen qui est proposé par le projet de loi, c'est une chose, mais le correctif et l'intention première de la ministre, en tout cas, c'est toujours ce que j'ai compris, M. le Président, c'est d'aller plus loin dans la neutralité du commissaire local aux plaintes, et là je suis en train juste de dire que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services va être nommé par quelqu'un de plus neutre que le conseil d'administration, le conseil

d'administration qui est formé de gens compétents, qui ont déclaré leurs intérêts, mais qui sont tout de même liés aux CISSS et aux CIUSSS.

Donc, moi, je veux bien, là, qu'on dise que les groupes sont venus et qu'on en prend bonne note, mais je pense que les groupes méritent plus que «on en prend bonne note». C'est eux, les experts, en passant, bien plus que moi, en toute humilité. Et moi, quand ils arrivent avec des propos, et qu'ils parlent du terrain, et qu'ils parlent de la volonté des citoyens et des aînés et leurs familles qui veulent faire un processus de plaintes, et ils me disent clairement ce qu'ils voient sur le terrain, ce qu'ils souhaiteraient pour ces aînés et leurs familles, j'ai vraiment le goût de les écouter.

Alors, moi, c'est en toute humilité où je dis... puis j'ai mon rôle de législateur très à coeur, je me dis : Pourquoi on ne fait que les écouter et en prendre note et qu'on ne donne pas suite à leurs demandes qui, à mon avis, sont très, très, très légitimes? Alors, il y a des demandes qui vont, effectivement, être peut-être moins en lien avec l'intention du projet de loi, mais cette préoccupation-là qui est revenue à bien, bien des reprises, c'est clairement, encore une fois, dans l'intention... La première intention de la ministre, en tout cas, c'est vraiment très clair pour moi, c'est de s'assurer qu'on a une pleine neutralité. Puis on comprend très bien que ce projet de loi a été déposé avec les constats très lucides qu'elle a faits, de dire que, dans les établissements privés, il y a des situations. Le Protecteur du citoyen l'a nommé, d'autres aussi, il y a des établissements privés où il n'y a aucune plainte. Alors, il faut corriger ça, on est de ce côté-là, de vouloir améliorer puis de vouloir trouver un moyen.

Maintenant, est-ce qu'on ne peut pas bonifier? Est-ce que ce n'est pas notre rôle, M. le Président, d'écouter les groupes, de prendre acte de leurs propositions et de se dire : Si c'est dans l'intention du projet de loi et que c'est légitime, on l'exprime et on tente d'y donner suite? Alors, moi, je pense que la proposition qu'on fait, elle est plus qu'honorable, elle est en respect de ce que les groupes sont venus nous dire et je pense clairement que c'est dans le respect. Et ça n'enlève rien aux membres du conseil d'administration, pas du tout, pas du tout, mais il faut reconnaître les gouvernances telles qu'elles sont et il faut reconnaître la pleine et entière indépendance et neutralité d'un processus de plainte. Voilà, M. le Président.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la députée. Mme la ministre, est-ce que vous avez des commentaires à...

Mme Blais (Prévost) : Oui, M. le Président. Tout d'abord, j'ai beaucoup de respect pour les groupes qui sont venus et j'ai beaucoup de respect pour leurs commentaires. À l'article 9, on va ajouter une soupape de sécurité, avec l'article 9, tel que je le mentionnais, du projet de loi, en prévoyant des critères d'indépendance pour les commissaires aux plaintes. On vient encore ajouter des critères d'indépendance. Je ne vais pas lire l'article 9 maintenant, je pense que tout le monde a pris connaissance, ici, du projet de loi, mais on vient le renforcer, et moi, je m'en tiens, actuellement, à ce projet de loi.

Quand je parle de chirurgical, c'est dans le sens où on vient tout simplement non pas transformer l'entièreté du régime d'examen des plaintes, mais tout simplement faire en sorte, je vais le répéter, là, mais que les commissaires aux plaintes du privé ne puissent plus être embauchés par des propriétaires de CHSLD ou de CHSLD privés et CHSLD privés conventionnés, mais qu'ils soient embauchés par les conseils d'administration et qu'ils aient aussi toute cette indépendance pour être en mesure de traiter les plaintes.

D'ailleurs, on veut insérer dans la loi le commissaire local... le commissaire-conseil. Quand on a déposé le projet de loi, le commissaire-conseil n'était pas dans la loi. Alors, on a écouté ce qui s'est dit puis on a fait un très grand pas en disant : Le commissaire-conseil va faire partie de la loi. Donc, il y aura toujours un commissaire-conseil, et sa responsabilité, entre autres, c'est d'assurer une vigie nationale sur le respect des dispositions législatives relatives au régime d'examen des plaintes, notamment celle de veiller sur l'indépendance des commissaires des plaintes et à la qualité des services et à l'exclusivité de leurs fonctions, et pour soutenir les commissaires dans leurs tâches ou dans l'exercice de leurs fonctions. C'est ça, alors, ce commissaire-conseil va venir renforcer, aussi, cette indépendance des commissaires aux plaintes et les commissaires locaux aux plaintes.

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

Mme Sauvé : ...question, M. le Président, puis ensuite, je pense, je vais laisser...

Le Président (M. Provençal) : Oui, Mme la députée, puis après ça, le député de D'Arcy-McGee, je l'ai reconnu pour pouvoir... (panne de son) ...parole.

Mme Sauvé : Merci. Alors, écoutez, ça va être très court, très bref. J'entends encore la réponse de la ministre, mais je ne comprends toujours pas pourquoi ça pose un tel problème, alors que, finalement, tout ce qu'on propose, c'est que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services soit nommé... soit nommé par le Protecteur des usagers. Alors, je ne comprends pas pourquoi ça pose un tel problème, encore une fois.

• (10 h 30) •

Mme Blais (Prévost) : Bien, écoutez, ce n'est pas la majorité des groupes, là. Si c'était la majorité des groupes, je pense qu'on aurait eu le temps, M. le Président... on aurait pris le temps d'évaluer qu'est-ce qu'on peut faire, mais ce n'est pas la majorité des groupes, là. Et puis, c'est correct, les groupes viennent pour nous donner des idées pour bonifier le projet de loi, pour nous en parler, mais actuellement, là, on ne peut pas remettre en question et dire que les conseils d'administration ne sont pas neutres pour être en mesure d'évaluer le commissaire aux plaintes et à la qualité des services. S'il y a 63,5 % de dossiers examinés qui ont donné lieu à des mesures d'amélioration, bien, c'est certainement parce que ça fonctionne. On dit que la majorité, c'est 50,1 %, ça fait que, M. le Président, on est rendus à 63,5 % avec toute l'indépendance des commissaires aux plaintes et à la qualité des services, et puis ça va continuer, ça, parce qu'on a notre commissaire-conseil,

aussi, à l'intérieur de la loi. C'est un très grand pas, d'avoir inclus le commissaire-conseil dans la loi, ça va assurer encore plus l'indépendance.

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

Mme Sauvé : Juste un petit commentaire avant de passer la parole à mon collègue, il y a eu plusieurs groupe; si ce n'est pas la majorité, il faut aussi regarder qui ils représentent. En ce qui a trait au Regroupement provincial du comité des usagers, je rappellerai, en tout respect, à la ministre que le regroupement représente l'ensemble des comités des usagers... la majorité, je veux dire, la majorité des comités des usagers et des résidents du Québec. Alors, c'était mon commentaire, et maintenant je laisse la parole.

Le Président (M. Provençal) : Je vais céder la parole, maintenant, au député de D'Arcy-McGee.

M. Birnbaum : Merci, M. le Président. Je me permets de relire le titre du projet de loi devant nous : 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. En tout ce qui a trait au «notamment», nous sommes, je crois, tout le monde, sur la même longueur d'onde, on parle d'une avance importante. Il y a des abus qui sont bien documentés par le Protecteur du citoyen et par d'autres, c'est une chose, on va en convenir, très importante. Mais le titre même du projet de loi nous invite à renforcer le processus, un objectif qui est partagé, de toute évidence, par la VQ ainsi que les mots de la ministre. Donc, pour moi, pour commencer, nos discussions sont pertinentes. Je me permets de poser une question : Elles ne seraient pas pertinentes si les conseillers juridiques de la ministre disaient qu'il y a un problème légal avec notre proposition? J'invite une réponse, si nécessaire, mais je prends pour acquis que notre idée est recevable, peut-être pas endossée, actuellement, par la ministre, mais je prends pour acquis, sauf si je suis corrigé, que nous sommes dans le royaume des possibilités tout à fait recevables sur le plan légal et législatif.

Je veux donner écho au dernier commentaire de ma collègue de Fabre, quand on parle de la qualité des groupes qui se sont mis de l'avant pour parler de ce problème dont on parle, le regroupement des comités des usagers. L'idée, comme je dis, l'objectif, de toute évidence partagé par la ministre, c'est de rendre ce processus, oui, entendu... étendu aux établissements privés, mais de rendre ça le plus... le plus crédible que possible. Et, avec le plus grand respect, avec le plus grand respect, ça veut dire, en quelque part, je me permets de le dire, que ce n'est pas l'opinion de la ministre responsable qui compte, c'est la perception des gens visés par ce processus. Et là, la ministre va en convenir avec moi, on parle du monde vulnérable qui ont droit au recours sans faille, au recours transparent, clair et justifiable. Et maintenant c'est comme un casse-tête, si le morceau du centre manque et il y a plein d'autres morceaux du casse-tête en place, on n'a pas une oeuvre satisfaisante, on n'a pas une tâche de complétée devant nous, parce qu'aux yeux des usagers, aux yeux d'un regroupement qui représente les usagers, nous avons un problème de crédibilité.

Maintenant, et j'aimerais entendre la ministre là-dessus, elle a dit que, peut-être ultérieurement, ça serait intéressant d'aller dans le sens que nous proposons. Nous sommes devant l'occasion, si j'ai bien compris, de bonifier ce processus-là, alors je veux comprendre si la ministre responsable a des difficultés sur le plan... sur le fond de notre proposition, ou ses difficultés se résument par ce qu'elle exprimait déjà, c'est que ce n'est pas nécessaire et que ce n'est pas le moment. Sur le fond de notre proposition, est-ce que la ministre a des difficultés ou des objections?

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

Mme Blais (Prévost) : Oui, et, M. le Président, loin de moi de faire des projets de loi pour ma petite personne. Alors, je pense que, quand on est ici, en commission parlementaire, c'est pour faire en sorte que les personnes qui sont concernées aient... obtiennent de meilleurs services.

Concernant l'indépendance, à l'article 9, on prévoit des critères d'indépendance qui n'étaient pas là auparavant. Entre autres, d'un point de vue administratif, là, ils vont signer une déclaration de leur intérêt pour confirmer qu'ils respectent les critères d'indépendance du commissaire aux plaintes. Il n'y avait pas cette obligation-là par le passé, et là les commissaires aux plaintes devront le faire. Alors : «Seule peut être nommée commissaire local aux plaintes et à la qualité des services une personne qui, de l'avis du conseil d'administration, se qualifie comme personne indépendante.

«Une personne se qualifie comme indépendante si elle n'a pas, de manière directe ou indirecte, de relations ou d'intérêts, notamment de nature financière, commerciale, professionnelle ou philanthropique, susceptibles de nuire à l'exercice de ses fonctions eu égard aux intérêts des usagers.»

Et après ça, dans l'article 9, on continue, quand on parle d'une personne qui est réputée ne pas être indépendante... et on dit c'est quoi, une personne qui n'est pas indépendante. Alors, il me semble qu'il faut continuer à faire confiance à la loi n° 83, à la loi de 2005 — qui a été transformée, qui a été revue alors que ce n'est pas arrivé, ça — pour dire que le conseil d'administration et le commissaire aux plaintes et à la qualité des services n'avaient pas une relation d'indépendance.

Aujourd'hui, M. le Président, c'est une loi qui va être enchâssée dans la loi de la santé et des services sociaux pour tout simplement venir bonifier, oui, les critères d'indépendance, pour faire en sorte qu'il y ait un actif informationnel avec l'obligation de déposer l'entièreté des plaintes, faire en sorte que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services soient... relèvent dorénavant du public, faire en sorte que le commissaire-conseil, qui ne devait pas faire partie de la loi, fasse partie de cette loi-là. Donc, on vient renforcer aussi le régime d'examen des plaintes de cette loi-là en allant plus loin, mais on ne refait pas l'entièreté du régime d'examen des plaintes. Puis j'ai des juristes qui sont avec moi, et ces juristes-là nous disent, tout comme le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services... le commissaire-conseil, devrais-je dire, qu'on n'est pas obligés d'aller dans cette direction-là, actuellement.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la ministre. M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Birnbaum : Merci, M. le Président. Bon, deux ou trois choses. Dans un premier temps, nous n'écartons pas le fait qu'il y a des assises en place intéressantes et importantes. On le sait, parce que la ministre vient d'énumérer quelques-uns. Mais nous sommes en train de demander : Si, devant cette opportunité légitime et, de tout ce que j'ai entendu, tout a fait légale, nous essayions de bonifier l'affaire?

Je veux revenir à ma question, parce que la ministre a clairement dit que notre amendement risque d'être recevable et intéressant ultérieurement. Alors, je demande à nouveau, pour une réponse claire : Sur le fond de notre proposition, est-ce que la ministre est en train de dire : C'est très intéressant, dans un moment que je jugerai plus intéressant ou propice, je serais très ouverte à ce genre d'amendement? Est-ce que c'est ça que j'ai cru comprendre? Sur le fond de l'affaire, est-ce qu'on est dans une affaire de timing? Ou, si on écartait le problème de timing, dont on n'est pas d'accord, le bien-fondé de dire que ce système de plaintes et la nomination du commissaire peuvent être bonifiés de façon importante pour assurer son indépendance, est-ce que la ministre est d'accord avec nous?

• (10 h 40) •

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

Mme Blais (Prévost) : M. le Président, je pense qu'on est en train d'essayer de prendre des mots que j'ai dits et de les faire entrer dans une voie qui n'est pas la voie que j'ai empruntée. Ce que j'ai mentionné, M. le Président, et je le répète, c'est qu'on n'est pas en train de revoir l'ensemble du régime d'examen des plaintes. C'est ça que j'ai dit, et ça, il faut que ce soit clair. C'est un régime complexe qui va prendre des mois et des mois et des mois. Ce n'est pas le chemin qu'on a choisi parce qu'on voulait aller rapidement au fait qu'il y avait des commissaires aux plaintes et à la qualité des services qui étaient embauchés par des propriétaires. Tout comme, à un moment donné, on a mentionné que les per diem que recevaient les CHSLD privés n'étaient pas assez élevés comparativement à d'autres per diem dans des CHSLD privés conventionnés et publics... et de faire en sorte que, bon, il va falloir qu'on augmente les per diem, c'est la même chose, c'est de faire en sorte que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services relève du public. Et là on s'en va dans le public et dans les lois qui existent actuellement. On n'est pas en train de revoir la loi de la santé et des services sociaux, là, on est en train de dire : On veut que les commissaires aux plaintes relèvent du public. C'est une avancée, c'est dans la bonne direction.

Peut-être qu'un jour le ministre de la Santé et des Services sociaux voudra revoir le régime des plaintes parce que ce sera l'occasion, peut-être que cette question-là pourra se poser, mais ce n'est pas... il ne faut pas me faire dire des choses que je n'ai pas dites dans tel alignement. Je dis que ce n'est pas une mauvaise idée, mais ce n'est pas une idée qui peut aller avec ce projet de loi actuel qui est sur la table.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la ministre. M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Birnbaum : Oui. Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment... bon, il me semble que nous sommes directement dans le débat.

Je me permets de penser à un exemple, dont il y a, évidemment, évidemment, des milliers. Quand nous étions au gouvernement... Moi, je peux vous dire une chose dont je tiens beaucoup, l'accès aux services de soins de santé et services sociaux en langue anglaise, surtout en situation d'urgence. Je tiens au coeur à cette chose honorable qui est enchâssée dans nos lois ici, au Québec. Il y avait un projet de loi qui faisait des réformes assez, assez étendues lors de notre gouvernement... lorsque notre gouvernement était au pouvoir, ces garanties, finalement, ont été bonifiées de façon importante durant nos discussions. Et, comme je dis, bon, on peut, chacun, avoir nos exemples. Ce n'était pas nécessairement l'intention du législateur, au début; suite aux discussions, bon, en commission parlementaire, au caucus, dans le temps, et tout ça, la loi s'est fait... s'est vu bonifiée de façon importante.

Alors, je veux, avant de continuer, avoir une précision, parce que la ministre responsable, à nouveau, a parlé des conseillers juridiques qui ont dit que c'est permis, mais pas... ils sont permis de ne pas agir dans le sens de notre amendement — ça, c'est un mot, «permissif». Est-ce que je peux m'assurer de ce qui est pour moi, jusqu'à date, une évidence? Mais j'aimerais mieux que ce soit clair pour tout le monde : Y a-t-il, selon les juristes, la moindre interdiction, sur le plan purement légal, à l'adoption de l'amendement que nous proposons?

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

Mme Blais (Prévost) : Oui, M. le Président. C'est parce qu'après «notamment» il faut avoir à l'esprit que les critères d'indépendance vont s'appliquer aux commissaires aux plaintes et à la qualité des services des CISSS et des CIUSSS à l'égard des plaintes des usagers des CISSS et des CIUSSS. Quand on parle de «notamment», entre autres, dans l'article 9, on vient renforcer ce critère d'indépendance qui n'existait pas, il va falloir qu'ils signent une déclaration. Certains établissements le faisaient, d'autres ne le faisaient pas, c'était de manière aléatoire. Dorénavant, ce sera obligatoire non seulement pour le commissaire aux plaintes mais pour le commissaire local aux plaintes aussi, qui devra agir avec les mêmes critères d'indépendance, et le commissaire-conseil va assurer une vigie, il va veiller sur ces critères d'indépendance. Ça, ce sont des pas de géant qu'on vient de faire comparativement aux lois précédentes, là. On vient renforcer, justement, ces critères d'indépendance des commissaires locaux aux plaintes, puis on vient surtout aider les établissements privés qui avaient un commissaire local aux plaintes... parfois, c'était un commissaire pour quelques établissements privés du même propriétaire.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la ministre. M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Birnbaum : Bon, dans un premier temps, je trouve ça important que ça soit 100 % clair, notre amendement... notre proposition d'amendement est recevable, il faut l'établir. Alors, quand on met à côté le moindre débat sur est-ce qu'un projet de loi tel que le projet de loi devant nous... est-ce que c'est recevable de songer à le faire amender de la façon que nous aurions proposée, la réponse est oui, c'est faisable, alors on met à côté la question dite légale.

Là, je ne suis pas sténographe, je ne peux pas citer la ministre à ses mots exacts et je ne cherche pas à talonner personne. Nous sommes de bonne foi, ici, en essayant de bonifier le projet de loi. Et la ministre, à juste titre, nous a énuméré plusieurs avances, j'en conviens, importantes quand on parle de protéger les gens les plus vulnérables et de les assurer le recours nécessaire à un régime de plaintes objectivement transparent et crédible. La ministre, à deux reprises, a dit que l'idée... de sa façon, elle a dit : L'idée est envisageable et intéressante, mais ce n'est pas le temps. On sait qu'on a les leviers pour le faire à ce moment-ci.

De plus, et je reviens aux arguments qui auraient été déjà mentionnés, les personnes clés, les usagers éventuels et actuels d'un système de plaintes, et plusieurs de leurs voix les plus crédibles insistent qu'il y a un morceau de ce casse-tête qui manque. Un conseil d'administration, en toute bonne foi de soi, se trouve, en quelque part, en situation conflictuelle. C'est un mot dramatique, mais c'est ça. Les intérêts ne coïncident pas, de toute évidence, avec le travail quotidien et essentiel que va faire un commissaire des plaintes.

Donc, la ministre constate que, légalement, on peut insérer un projet d'amendement là-dessus. Elle constate, en quelque part, la recevabilité. Au moins, je crois qu'elle dirait que c'est un amendement intéressant. Alors, je l'invite à nous expliquer pourquoi elle ne prend pas l'opportunité réaliste et faisable de notre lecture de rendre son projet même plus intéressant, plus fort, et son objectif central, renforcé.

Le Président (M. Provençal) : Avant de céder la parole à Mme la ministre, je veux spécifier qu'on n'est pas sur la recevabilité de votre amendement, là, parce qu'on est sur une discussion d'un amendement. Alors, il faut faire attention, là, parce que ça fait plusieurs fois que vous parlez de la recevabilité de l'amendement, ce n'est pas le cas, là. On est vraiment... vous avez déposé un amendement, et là, présentement, il y a une discussion et un questionnement qui est formulé en lien avec ce que vous amenez comme amendement. Et là je vais céder la parole à Mme la ministre.

• (10 h 50) •

M. Birnbaum : Est-ce que je peux juste, M. le Président, clarifier sur votre clarification?

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

M. Birnbaum : Peut-être, le mot «recevabilité» était mal utilisé. Je comprends, évidemment, on est en débat, vous aurez, comme président, à trancher, si c'était jugé, après demande, non recevable. Je veux dire, sur le plan législatif, y a-t-il la moindre contrainte? Et la réponse que j'ai, c'est que c'est non, et je trouvais ça important de clarifier. Merci.

Le Président (M. Provençal) : Oui, je vous remercie, mais je tenais... je trouvais important de clarifier ce point-là. Merci beaucoup. Alors, Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Oui. M. le Président, ce n'est pas que c'est non. Ce n'est pas ça, la question. La question, c'est qu'on n'est pas en train de revoir l'ensemble du régime d'examen des plaintes, c'est ça. Si la loi n° 10, on n'a pas refait ça... la loi n° 10 du précédent gouvernement, du précédent ministre de la Santé et des Services sociaux a jugé bon que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services relève du conseil d'administration, bien, ce n'est pas la loi de 1981, ça, c'est récent dans l'histoire. Puis là on n'est pas en train de refaire le régime d'examen des plaintes.

Alors, moi, là, je répète toujours la même chose, mais je m'en tiens... je tiens mon bout par rapport à ça. On dépose un projet de loi... On a déposé un projet de loi pour faire en sorte que les commissaires privés relèvent du public, puis que le public... qu'il y ait un renforcement, notamment, par la déclaration, par l'obligation de déposer les plaintes dans un actif informationnel, et le commissaire-conseil va faire partie de la loi, donc encore plus d'indépendance. C'est ça, la loi n° 52. Grosso modo, là, c'est ça.

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

M. Birnbaum : Je me permets d'inviter la ministre de me dire si elle trouve que le regroupement du comité des usagers jugerait ça satisfaisant comme réponse : Oui, j'ai la capacité d'aller dans le sens de l'amendement qui est proposé, je choisis de ne le pas faire parce que ce n'est pas le moment. Est-ce qu'elle dirait que le regroupement devrait être satisfait par une telle réponse sur une question aussi fondamentale que la question devant nous?

Mme Blais (Prévost) : M. le Président, je ne réponds pas à une question comme ça, je m'excuse, là.

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

Mme Sauvé : M. le Président, je veux faire du pouce sur les commentaires de mon collègue. Et, vous savez, je pense que ça va être important, cet aspect-là, de clarifier, parce que la ministre, précédemment, elle a fait beaucoup référence à l'article 9, qu'on traiterait plus tard, évidemment. Ici, là, on est en train vraiment de regarder la nomination du commissaire. On n'est pas en train de parler de la qualité de la fonction liée à une indépendance, ça, c'est plus tard, elle a tout à fait raison, c'est à l'article 9.

Ça fait que moi, je veux bien, là, faire la clarification. Il ne faut pas mêler les choses. Pour moi, il y a... on est en train de regarder le premier aspect qui est le commissaire va être nommé par qui. Cet aspect-là, très, très, très précis, ça, c'est une étape. Ensuite, à l'article 9, on va arriver avec la qualité, comment on qualifie l'indépendance et la neutralité de la personne qui va être nommée, mais on n'est pas encore rendus là. Ça fait que moi, je veux bien, bien, bien clarifier : un doit être traité, et l'autre, après, mais un ne doit pas se... remplacer l'autre. Pour moi, c'est deux étapes du processus qui sont très importantes, avec une gouvernance qui doit être précisée, bien définie, et c'est ça qu'on est en train de regarder. On aura, bien sûr, des commentaires à l'article 9, et ce sera sur comment on qualifie... comment ça se qualifie, la neutralité et l'indépendance du commissaire local qui a été nommé, mais là on n'en est pas là. Alors, moi, je veux bien, là, clarifier, M. le Président, cet aspect-là.

Et je comprends la question de mon collègue, qui dit : Est-ce que le regroupement qui, je le rappelle, représente la majorité des comités d'usagers et de résidents... puis, malheureusement, je trouve qu'on n'en a pas beaucoup parlé durant les consultations particulières, mais tout le rôle clé qu'ils ont joué, durant la première vague et dans le quotidien, à être très en proximité avec les résidents et les usagers... Alors, je pense que le rôle, il est clé. Moi, je rappelle que notre but, c'est d'améliorer le projet de loi, forts des commentaires de ceux qui représentent les comités d'usagers et de résidents, forts de leurs réflexions très en profondeur. Puis, pour ce petit aspect, mais tellement important, qui est la première étape, il est nommé par qui, il est nommé par qui... et c'est ça qu'on questionne, clairement, c'est ça qu'on veut regarder.

Puis, pendant que j'écoutais — parce qu'on écoute et puis en même temps on lit, on fait un peu tout ça, puis on ne veut pas rien perdre du débat qui est très important — je relisais les notes explicatives du projet de loi n° 52. Puis, clairement, dans les notes explicatives, on n'est pas en train de dire qu'il faut absolument qu'il soit nommé par le conseil d'administration, on dit : «Ce projet de loi a pour objet de 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.» Premier constat, premier élément. Le projet de loi, ensuite, prévoit que «seuls les établissements publics doivent établir une procédure d'examen des plaintes. Il énonce que la procédure d'examen des plaintes»... Bon, je continue, on a tout ça devant nous, M. le Président. Mais je lis les notes explicatives, puis, honnêtement... puis je relis notre proposition, puis un ne va pas à l'encontre de l'intention du projet de loi tel que précisé dans les notes explicatives. Là, on est dans le détail technique, j'en conviens, on est dans le détail technique, on est dans le premier article, le deuxième alinéa, où on vient mettre le doigt sur une première étape de la gouvernance, la nomination. Mais moi, je ne vois pas en quoi on est en train de sortir de l'intention du projet de loi. Je ne vois pas en quoi on est en train de sortir, aussi, du principe fondateur de ce projet de loi, qui est d'assurer la neutralité.

Alors, encore une fois, puis j'ai entendu les propos du collègue, on voulait s'assurer que... puis je comprends très bien, aussi, votre précision, M. le Président, c'était très pertinent de le faire, mais ce que je comprends, c'est qu'on pourrait... ça pourrait être possible de le faire, mais on ne le fait pas, présentement. J'ai entendu, je pense... puis peut-être que, là, les mots ne sont pas... je ne veux pas prendre des mots qui ne sont pas les siens, mais il me semble avoir entendu la ministre que ça pourrait être possible, mais on choisit d'aller dans une autre voie, mais il y a une possibilité de l'envisager.

Alors, encore une fois, je ne comprends pas que des représentants clés de nos aînés, de leurs familles sur le terrain, qui appartiennent à des comités d'usagers puis de résidents... puis ils nous expriment quelque chose de fondamental au projet de loi, on va dans leur sens, on veut améliorer ça, on propose quelque chose de très légitime, puis je m'assure qu'on n'est pas en train de sortir de l'intention puis des notes explicatives du projet de loi, je m'assure qu'on est correct dans tout ça, puis finalement, bien, on dit non. Alors... mais on est persévérants, M. le Président, donc on va amener d'autres idées, c'est sûr et certain.

Le Président (M. Provençal) : Sans vouloir enlever la parole à Mme la ministre, je vous rappelle, parce que vous avez cité, on est présentement sur... on travaille présentement sur la Loi sur les services de santé et des services sociaux, bon, tel chapitre, et ce qu'on vous a... ce qu'on a répété à maintes reprises, c'est qu'on n'est pas sur une réforme du régime de l'examen des plaintes. Alors, c'est simplement une petite précision. Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Oui, M. le Président. La proposition qui est faite, ici, par la députée de Fabre, ça parle du Protecteur du citoyen qui nomme les commissaires aux plaintes et à la qualité des services... le Protecteur des usagers. Si on faisait ça, est-ce qu'on dirait qu'une plainte auprès du Protecteur du citoyen, qui est en deuxième instance, ne serait pas traitée avec l'indépendance, car il aurait nommé le commissaire aux plaintes et à la qualité des services qui a examiné les plaintes en première instance?

L'article 51.1 de l'alinéa deux ne fait que rappeler la règle que le commissaire aux plaintes est nommé par le conseil d'administration et ne remet pas en question le mode de nomination des commissaires aux plaintes. D'ailleurs, la nomination est à l'article 30 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, et le projet de loi n° 52 ne modifie aucunement l'article 30 de la loi sur la santé et les services sociaux.

Le Président (M. Provençal) : Merci. Alors, je vais... par politesse, oui, je vais céder la parole à la députée de Westmount—Saint-Louis.

Mme Maccarone : Merci. Merci, chers collègues, puis bonjour à tous et à toutes, merci de me céder la parole. Je fais deux commissions en même temps, M. le Président, alors j'apprécie que mes collègues me cèdent la parole.

D'emblée, je vois que Mme la ministre, elle n'a plus ses béquilles, alors j'espère que sa santé va mieux, ou peut-être que non?

• (11 heures) •

Des voix : ...

Mme Maccarone : Tout est beau, oui?

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

Mme Maccarone : Ça fait que je voulais juste savoir, de la part de Mme la ministre, si sa santé va mieux. Je vois qu'elle n'a plus de béquilles, ça fait que ça va mieux, la santé? Oui.

Mme Blais (Prévost) : Merci.

Mme Maccarone : Bon, tant mieux. Moi, ma question... puis je regrette si je répète un peu, parce que j'ai manqué les interventions de mes collègues, incluant la ministre, mais j'avais soulevé, dans les remarques préliminaires, la peur des représailles des membres de la communauté, surtout des personnes handicapées. Parce que, on sait, souvent, eux, c'est la peur de perdre leur place s'ils lèvent la main pour placer... pour se plaindre de la maltraitance ou une injustice, puis je pense qu'on a tous vu plusieurs de ces cas. Ça fait que j'ai des craintes dans la façon que le commissaire local aux plaintes sera nommé, surtout parce que, quand on dit «le conseil d'administration d'un centre intégré», on sait que la composition de ce comité, il y a seulement une personne qui est issue du comité d'usagers.

Quand on fait une comparaison avec le réseau de centres de services scolaires ou de commissions scolaires, parce qu'on a aussi des personnes qui sont vulnérables, on a des parents ou des élèves qui vont placer des plaintes, on a le protecteur de l'élève et on a aussi un commissaire à l'éthique, un commissaire aux plaintes qui est engagé et fait partie... c'est comme un consultant, si on veut, qui travaille pour la commission scolaire, mais sur contrat, mais, si les personnes qui déposent la plainte sont malheureuses ou pas contentes, ils peuvent aller tout de suite au Protecteur du citoyen.

Ça fait que ma question, c'est : Qu'est-ce qu'on va faire... parce que, souvent, ces personnes-là vont faire ça parce qu'ils ont peur des représailles, ils ont peur que le professeur en question, la direction d'école... il va y avoir une représaille contre mon enfant si je loge une plainte, puis c'est exactement la même chose dans ce que nous sommes en train de discuter aujourd'hui ici, alors je questionne s'il n'y a pas une autre manière, d'abord, pour s'assurer qu'il y aura une indépendance puis qu'on peut protéger ces personnes. Comment qu'on peut leur assurer qu'il n'y aura pas des représailles, évidemment, qu'il n'y aura pas, mettons : Je fais ça puis je vais être expulsé, ou ils vont me demander de quitter ou céder ma place, ou il y aura encore des choses qui vont arriver? Comme dans le cas d'Electra, par exemple, à sa soeur, elle avait déposé sa plainte parce qu'elle s'est... sa soeur s'est fait filmer toute nue sur la toilette, elle a déposé une plainte, puis par la suite il y avait des représailles malgré qu'elle avait déposé une plainte.

Puis la peur, c'est qu'il y a un manque d'indépendance. Alors, est-ce qu'il y a une autre option, peut-être, qu'on pourrait discuter pour protéger ces personnes qui sont, évidemment, très, très, très vulnérables? Si on est rendu au moment où on dépose une plainte, on se comprend que, déjà, la vie n'est pas jolie, il y a quelque chose qui ne va pas bien. Ça fait que peut-être la ministre peut élaborer un peu s'il y a une autre option. Puis je comprends tout à fait la position de la ministre, c'est juste qu'est-ce qu'on peut dire, d'abord, pour rassurer ces personnes qui ont quand même des craintes, d'abord, vis-à-vis de l'indépendance?

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

Mme Blais (Prévost) : Je ne vais pas élaborer très longtemps, M. le Président, je pense que j'ai pas mal tout dit. On me demande de faire en sorte... de faire un amendement pour y inclure le Protecteur des usagers, que ce soit lui qui nomme les commissaires aux plaintes, alors que le protecteur est en deuxième instance. Est-ce que le protecteur serait plus neutre que le conseil d'administration?

Écoutez, les commissaires aux plaintes ont cette indépendance-là face au conseil d'administration. Toutes les personnes qui sont hébergées en CHSLD privé, ou public, ou privé conventionné, bien, ce sont des personnes extrêmement vulnérables, elles sont toutes vulnérables, ce sont toutes des personnes qui ont besoin d'être protégées. On se comprend là-dessus, je suis d'accord avec vous, mais il faut faire confiance, aussi, aux lois précédentes, la loi n° 10, là, où on a cru bon de continuer à faire confiance au conseil d'administration. Si on a cru bon de faire confiance au conseil d'administration, qui sont des personnes indépendantes, bien là, je pense qu'à un moment donné on ne peut pas toujours remettre tout en question, puis ce n'est pas le but de cette loi-là.

Alors, le but, c'est... dans la vie, là, il faut, à un moment donné, avancer par rapport à un projet de loi, puis c'est de faire en sorte que les commissaires aux plaintes qui relèvent du privé relèvent dorénavant du public. Il y a déjà beaucoup plus d'indépendance de cette façon-là, puis c'est notre projet de loi n° 52, puis ce n'est pas la réforme du régime d'examen des plaintes. Puis peut-être que, si on faisait la réforme, on ne voudrait même pas bouger la question des conseils d'administration parce que ce serait évalué comme étant l'instance par excellence. Alors, je ne vois par pourquoi, actuellement, on s'en prend à cet aspect-là qui n'est pas le but du projet de loi.

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

Mme Maccarone : Oui. Saint-Louis, il ne faut jamais oublier Saint-Louis, M. le Président, on a plein de citoyens au centre-ville de Montréal.

J'entends la ministre, puis ce n'est pas une question de vouloir nécessairement avoir un débat, ce n'est pas parce que je suis en désaccord. Vous avez tout à fait... la ministre a tout à fait raison. C'est plus que je pense que... Je ne sais pas si c'est bien de dire : C'est une occasion ratée ou c'est vraiment... c'est l'occasion, peut-être, d'en discuter de qu'est-ce qu'on peut faire, d'abord, pour améliorer. Parce que, dans le fond, il y a plusieurs personnes qui se plaignent de comment ça fonctionne, actuellement, parce qu'il y a la peur des représailles, il y a la perception, peut-être, qu'il y a un manque d'indépendance. Alors, je comprends qu'on ne veut pas avoir un débat sur... tu sais, je comprends le fond de qu'est-ce qu'on veut faire ici ensemble.

Ma préoccupation, c'est qu'évidemment il y a plein de personnes qui sont venues témoigner, il y a plein de gens — probablement nous tous, dans nos comtés — qui ont soulevé qu'il y a un problème, puis qu'il y a des inquiétudes, puis c'est vraiment lié à la façon que la personne qui serait responsable d'étudier les plaintes a peut-être un manque d'indépendance, parce qu'ils vont... tu sais, on a déjà entendu des gens qui ont dit : Bien, ils sont... leur bureau, il est à côté du bureau du directeur du centre de services, ou quelque chose comme ça, ça fait qu'il y a plein, plein, plein d'idées. Alors, est-ce qu'il y a peut-être une autre option qu'on peut discuter, d'abord, qui va venir rassurer ces citoyennes et citoyens, des usagers, dans le fond?

Ça fait que je comprends très bien l'amendement qui est déposé, parce que, dans le fond, on veut donner plus de pouvoirs aux gens qui vont déposer les plaintes. Je pense que c'est ça, hein? Je comprends l'esprit de ce que nous sommes en train de faire, mais qu'est-ce qu'on peut faire pour leur donner... je ne sais pas le mot en français, mais «empower them», pour leur donner plus de pouvoirs pour qu'eux se sentent en pouvoir, sentent un peu plus en contrôle, puis ils ont un sens de sécurité dans ce que nous sommes en train de discuter, actuellement?

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

Mme Blais (Prévost) : Oui, M. le Président. Les représailles, là... parce que la députée, elle parle de représailles puis elle a raison, mais c'est déjà puni par la loi, c'est la loi, sur la... d'une part, sur la santé et les services sociaux mais aussi la loi n° 115, que vous avez fait adopter, concernant la maltraitance : «Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi[...], fait un signalement ou [dénonce une situation]», c'est à l'article 11. Les commissaires, là, aux plaintes et à la qualité des services sont intimement liés à cette loi-là, ils ont l'obligation de faire en sorte qu'il y a une politique aussi concernant la maltraitance dans les établissements.

Alors, voici des lois qui sont interreliées les unes aux autres. Ça fait qu'il faut arrêter de remettre en question le critère de dépendance des commissaires envers un conseil d'administration. À un moment donné, là, il faut aussi se dire, là : Il y a des lois qui existent, et cette loi-là qu'on est en train de développer aujourd'hui vient s'insérer à l'intérieur des lois qui existent déjà, notamment la loi de la santé et des services sociaux, qui a été modifiée par la loi n° 10, en quelque sorte, pas entièrement. Il y a eu des inclusions, puis là on en fait une autre par le projet de loi n° 52.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la ministre. Y a-t-il d'autres interventions sur cet amendement? Mme la députée de Fabre.

• (11 h 10) •

Mme Sauvé : Écoutez, je reprends un peu les préoccupations de mes collègues, et, clairement, encore une fois, vous savez, on a été très privilégiés d'entendre toutes les réflexions des groupes qui sont venus nous parler, et je pense que ce qu'on est en train de faire ce matin, c'est vraiment d'être dans des propositions qui sont liées à notre rôle de législateurs à vouloir améliorer le projet de loi tout en respectant l'espace qui est lié à l'intention. Les groupes sont venus nous dire plein de choses, parce qu'évidemment ils sont sur le terrain, ils ont une lecture très complète de tout ce qui se passe dans le processus. Ils sont venus parler des délais d'attente, ils sont venus parler de plein de choses, puis on n'est pas en train de parler de ça. On respecte bien ce qu'on a entendu de leur part, mais en même temps, quand on vient parler de l'aspect de la nomination du commissaire local aux plaintes... puis là je sais que la ministre nous a cité les autres projets de loi, mais on est devant un projet de loi, et je pense qu'on a le rôle de l'améliorer quand c'est légitime de le faire, quand c'est porté par une lecture aussi terrain que les groupes nous amènent.

Puis, encore là, je ne suis pas en train de parler de d'autres éléments que ceux qui touchent le projet de loi, alors que plein d'éléments nous ont été amenés de façon très légitime. On respecte ce que les groupes nous ont dit, mais on retient de leurs propositions celles qui, en tout respect, touchent vraiment le projet de loi, parce que, sinon, là, je vous le dis, on a eu vraiment une lecture assez exhaustive de tous les aspects, les bonnes pratiques, les choses à corriger, plein de propositions, la grande majorité, tout à fait louables et légitimes, ils sont sur le terrain, mais nous, on fait le choix, aujourd'hui, avec la proposition, de se concentrer sur ce qu'on sait du projet de loi.

Et, honnêtement, si on est... s'il n'y a pas cet espace-là pour proposer... puis mon collègue de D'Arcy-McGee a bien questionné pour voir est-ce qu'il y a des possibilités, tout ça, si on fait des propositions et qu'on a, à chaque fois... Puis on verra, mais je souhaite vraiment que la ministre comprenne que nous, on veut bonifier, respecter ce que les groupes nous ont dit puis respecter l'intention du projet de loi. Mais il n'y a rien qui, encore une fois, avec les réponses qu'elle nous a données, nous empêche de faire la recommandation qu'on est en train de faire, mais, comme on veut avancer, M. le Président, comme je vous ai dit tantôt, on va travailler sur des compromis, puis on va travailler à regarder d'autres possibilités à la lumière de ce qu'elle nous a dit, dans le respect des groupes, puis trouver des voies de passage, mais il faut qu'on puisse faire entendre des arguments qu'ils nous ont amenés qui sont directement en lien avec l'indépendance du commissaire local aux plaintes.

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

Mme Blais (Prévost) : Il ne faudrait pas me prêter des intentions malveillantes. À l'alinéa un, on a déjà accepté des modifications, déjà on l'a fait, parce qu'il y avait une voie de passage, puis on était d'accord avec ça. Ça fait qu'il ne faut pas dire que, pour la suite du projet de loi, la ministre ne va pas écouter, là, je m'excuse.

Mais, vous savez, dans la loi n° 10, on a déjà amélioré les critères d'indépendance des conseils d'administration. C'était votre gouvernement de l'époque qui a fait ça, là, ce n'est pas si longtemps, là. Donc, nous autres, là, ce qu'on dit, c'est : On n'est pas en train... à l'article 50.1, alinéa deux, modifier tout, on vient juste rappeler que la règle... que le commissaire aux plaintes est nommé par le conseil d'administration. Il ne remet pas en question le mode de nomination des commissaires aux plaintes, ce n'est pas ça qu'il fait, cet article-là, l'alinéa deux du 50.1, alors, c'est dans l'article 30 de la loi de la santé et des services sociaux.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la ministre. Y a-t-il d'autres interventions? Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Je veux juste reprendre, peut-être que j'ai choisi les mauvais mots, mais en même temps moi, je veux quand même redire que l'alinéa deux de l'article 1, c'est le nerf de la guerre. C'est pas mal le nerf de la guerre, parce que c'est le début du processus de comment on nomme le commissaire local aux plaintes et à la qualité des soins. Ça fait qu'autant le premier alinéa était important, parce que c'est bien, comprendre les définitions puis s'assurer de savoir à qui on les adresse, c'était important, mais là on est au coeur même de l'ADN du projet de loi, l'indépendance, puis le processus, il commence avec comment on nomme et qui le nomme.

Ça fait que moi, je pense que c'est pour ça que je... On va travailler là-dessus, on va continuer à travailler là-dessus parce que... Puis, encore une fois, là, le conseil d'administration... puis on ne remet pas en question ni la composition du conseil d'administration ni les personnes qui y siègent, mais ils sont liés, dans la gouvernance qui est la leur, aux CISSS et aux CIUSSS qu'ils représentent, alors que nous, on veut une plus neutralité. Donc ça, c'était la première proposition qu'on fait, et je serai prête très bientôt à déposer un autre amendement.

Le Président (M. Provençal) : Est-ce qu'il y a d'autres interventions sur l'amendement de la députée de Fabre? Oui, M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Birnbaum : J'hésite, mais je trouve ça important que ce qui est derrière notre amendement, il y en aurait d'autres, mais soit très, très, très clair. Je me mets... et j'espère que l'exemple que je vais inventer serait crédible, mais je crois que oui. Je suis le mari d'une conjointe qui est en CHSLD, qui a son caractère, et elle est très, très malade, elle crie souvent la nuit, elle est en détresse. L'équipe formidable fait de son mieux, mais c'est très, très difficile. Ce monsieur est d'une santé fragile lui-même. C'est un monsieur vulnérable dans le sens qu'il n'est pas à l'aise avec l'autorité. Il connaît, de réputation — et je n'invente pas d'intentions — le président du conseil d'administration, qui est quelqu'un de très respecté dans la communauté. Il est tellement troublé et touché par le traitement de sa conjointe, qui est en danger de mourir bientôt, il se dit, en même temps : J'admire ce président du conseil d'administration, comme je dis, dont je ne porte aucune intention, ça risque de brasser, ça risque de faire les manchettes. Ce n'est pas tout à fait la même chose que de dire : Je suis devant quelqu'un nommé à distance par un organisme qui n'a aucun intérêt, dans le sens non péjoratif du mot, aucun intérêt pour l'établissement ou les institutions en question. N'y a-t-il pas lieu à croire que, sans cet amendement, ce projet de loi va être moins rassurant, moins promettant pour le monsieur que je décris? Alors, je veux juste que ça soit clair, voilà pourquoi on est en train d'essayer, avec la ministre et le côté ministériel, de bonifier le projet de loi, de ce sens-là, devant nous.

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

Mme Blais (Prévost) : Oui, M. le Président. À l'article 31 de votre loi n° 10, O.K., c'est vous qui l'avez fait adopter, là : «Le conseil d'administration doit prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire», c'est dans la loi que le précédent gouvernement a fait voter, puis là on nous demande de faire autre chose. Moi, là, je suis complètement... je veux dire, je suis totalement surprise par ça, d'autant plus que les groupes qui sont venus... sauf un groupe, tous les groupes étaient d'accord avec le projet de loi n° 52, tous les groupes étaient d'accord pour faire basculer les commissaires du privé au public.

Plusieurs groupes, nous ont demandé — puis même l'opposition du Parti québécois — de mettre dans la loi le commissaire-conseil parce que c'était une nouveauté et que ça apportait plus d'indépendance, on a dit oui. Ça fait que le but de la loi, là, les groupes qui sont venus, c'est ça.

L'argument du conseil d'administration est peut-être venu de deux groupes, et je l'accepte, j'accepte tous les arguments qui sont venus, mais ce n'est pas ça qui va changer le projet de loi n° 52 aujourd'hui. Les conseils d'administration ont cette indépendance-là, ils font partie de la loi n° 10, ils font partie de la loi de la santé et des services sociaux. Alors, à un moment donné, là, il faut faire confiance aux lois que les précédents gouvernements ont votées puis qu'ils ont mises en place. Puis moi, je fais juste continuer ce que les autres gouvernements ont fait puis je m'assure de cette indépendance-là, qui est déjà inscrite dans la loi.

• (11 h 20) •

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

Mme Maccarone : Merci, M. le Président. J'entends la ministre. Je n'étais pas là à l'époque que ce projet de loi, la loi n° 10, a été adopté. Je suis toujours d'avis que tout est perfectible. Puis, malgré que quelque chose ait été adopté

dans le passé, ça ne veut pas dire qu'on n'a pas de la place pour l'améliorer, car on a eu du temps à évaluer comment la loi a fonctionné sur le terrain avec les usagers, avec les citoyens.

Alors, je comprends tout à fait, puis ce n'est pas une critique de qu'est-ce qui s'est passé dans le passé. J'ose croire que tous les gouvernements, incluant celui qui gouverne actuellement, ont de la bonne volonté, tu sais, je pense que c'est le cas pour tout le monde, aussi, dans le passé. Si les gens déposent des projets de loi, c'est parce qu'ils veulent améliorer la vie des Québécois, je pense, c'est pour ça. Alors, je pense que c'est la même chose avec le projet de loi n° 52. Je pense juste qu'on essaie de trouver des façons pour peut-être rectifier, améliorer quelque chose que... malgré que c'était adopté dans le passé, que les citoyens ont soulevé, est quand même une crainte, une problématique. Pas parce que le travail dans le passé n'était pas bien fait. Puis ça se peut qu'il y a le même monde autour de la table, aussi, qui ont travaillé là-dessus, alors ce n'est pas une critique de ceci. Personnellement, je cherche juste une porte d'entrée pour trouver une façon de rectifier quelque chose qui est vraiment soulevé plusieurs fois.

Je fais un tri des gens qui sont venus témoigner, mais ce qui est plus concret pour moi, c'est vraiment les témoignages des parents, évidemment, qui viennent me voir. Avec les dossiers que je porte, à l'opposition officielle, pour les personnes handicapées puis les personnes autistes, c'est clair que j'en ai. C'est comme une des premières préoccupations des membres de la communauté, c'est le manque d'indépendance. Actuellement, de la façon que ça fonctionne... je comprends, on a des lois, la loi n° 10, la loi n° 115, puis tout est bien, mais, si des citoyens soulèvent qu'il y a quand même quelque chose qui fonctionne mal, c'est d'essayer de trouver une façon, peut-être à l'intérieur de ce projet de loi, de le corriger ou de mettre une mesure en place qui peut répondre aux craintes de ces personnes.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la députée. Est-ce que vous avez... Non? Alors, est-ce qu'il y a d'autres interventions concernant l'amendement à l'article 50.1 introduit par l'article 1 du projet de loi? S'il n'y a pas d'autre intervention, Mme la secrétaire, pouvez-vous procéder par appel nominal, s'il vous plaît?

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

Mme Sauvé : Pour.

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

Mme Maccarone : Pour.

La Secrétaire : Les votes par procuration. Mme Sauvé (Fabre) pour Mme Charbonneau (Mille-Îles)?

Mme Sauvé : Pour.

La Secrétaire : Mme Blais (Prévoist)?

Mme Blais (Prévoist) : Contre.

La Secrétaire : Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Contre.

La Secrétaire : M. Allaire (Maskinongé)?

M. Allaire : Contre.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Contre.

La Secrétaire : M. Tremblay (Dubuc)?

M. Tremblay : Contre.

La Secrétaire : M. Lafrenière (Vachon)?

M. Lafrenière : Contre.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Contre.

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

Le Président (M. Provençal) : Abstention. Alors, l'amendement à l'article 50.1, introduit à l'article 1 du projet de loi, est rejeté. Nous revenons donc aux discussions et échanges à l'article 50.1 pour les alinéas deux et trois. Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Merci, M. le Président. Toujours en lien avec le deuxième alinéa, j'aimerais déposer un nouvel amendement.

Le Président (M. Provençal) : Alors, nous allons suspendre pour recevoir l'amendement. Merci.

(Suspension de la séance à 11 h 24)

(Reprise à 11 h 30)

Le Président (M. Provençal) : Nous pouvons reprendre notre séance. Je vous rappelle que la députée de Fabre vient de déposer un nouvel amendement à l'article 50.1, introduit à l'article 1 du projet de loi. Mme la députée, je vous invite à nous lire votre amendement et à nous donner vos commentaires, s'il vous plaît.

Mme Sauvé : Merci beaucoup, M. le Président. Alors : L'article 50.1 introduit par l'article 1 du projet de loi est modifié, à son deuxième alinéa, par l'ajout, après les mots «à la qualité des services nommé», des mots «sous recommandation du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux».

L'article se lirait ainsi : «Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services nommé sous recommandation du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux par le conseil d'administration d'un centre intégré ou, selon le cas, tout médecin examinateur désigné par ce conseil est responsable de l'examen des plaintes des usagers des établissements privés auxquelles la procédure s'applique. Le commissaire local d'un centre intégré est également responsable du traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée par les établissements privés en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, à l'égard des installations de ces établissements situées sur le territoire du centre intégré.»

Alors, écoutez, tantôt, j'ai mentionné qu'on essayait de trouver des compromis, des voies de passage pour faire... en fait, pour essayer d'améliorer de façon continue le projet de loi, toujours dans le respect de l'intention première, qui est l'indépendance. Et là on est au moment où on est toujours au deuxième alinéa, à l'étape de la nomination. On a bien entendu les réponses, tantôt, de la ministre et on est prêts à ce compromis qui nous dit : Pourquoi ne pas garder l'essentiel du principe, parfait, de nomination par le conseil d'administration, mais ajoutons un autre acteur qui vient donner une couche de plus dans la neutralité et l'indépendance du processus de nomination? Et c'est là où on nomme l'intervention de la recommandation par le Protecteur des usagers en matière de santé et des services sociaux. On vient, avec ça, s'assurer de toutes les façons possibles d'une intégrale indépendance du processus de nomination. Alors, on n'est pas en train d'ouvrir toutes les lois, on est en train de dire : Parfait, on garde la nomination, mais on ajoute un acteur pour assurer... pour donner un élément de plus dans le bon sens de la neutralité et de l'indépendance.

Je vous l'ai dit, M. le Président, quand je parle à vouloir bonifier ce projet de loi, je suis inspirée de ce que les groupes viennent nous dire, alors... parce qu'ils ont des propositions et ils ont surtout la lecture du terrain. Alors, cette fois-ci, je vais me permettre de dire que notre inspiration vient du côté de la FADOQ. Et là, encore là, c'est peut-être un groupe, mais, on le sait très bien, représente 550 000 membres, donc je pense que c'est assez significatif comme représentativité, et ils ont dit ceci dans leur mémoire, à la page 8 : «...notre organisation croit que le gouvernement pourrait aller encore plus loin afin de s'assurer de l'indépendance des commissaires. Alors que ces derniers sont nommés par les différents conseils d'administration, il serait pertinent de mettre à contribution les organisations de défense des droits dans le cadre de ce processus de nomination. Le Protecteur des usagers, lequel agit à titre d'ombudsman afin d'assurer la qualité et la satisfaction des citoyens en matière de santé et de services sociaux, pourrait notamment collaborer à la sélection des commissaires — c'est ce qu'on propose. Il pourrait soumettre des candidatures, évaluer le choix de la personne sélectionnée par le conseil d'administration ou encore — et là ça peut être d'autres options dans la mécanique — carrément participer au processus de sélection final. Le Réseau FADOQ estime que cette bonification permettrait d'accroître la légitimité des commissaires aux plaintes et de rehausser la confiance du public envers le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux.» Alors, eux, ils ont proposé ça, on va dans leur sens. Encore là, la mécanique, est-ce qu'ils font partie de la sélection... le processus de sélection final, on ne va pas jusque-là, mais jusqu'ou on va, c'est dans le sens d'ajouter le rôle du Protecteur des usagers dans la recommandation, donc, conjointement avec la nomination par le conseil d'administration.

Moi, il y a un élément que la FADOQ amène qui est excessivement important, puis on se l'ai dit, là, dans les remarques préliminaires, on va toujours se garder à l'esprit l'ainé, sa famille. La collègue de Westmount—Saint-Louis a nommé souvent la peur des représailles. C'est ça aussi qui fait partie... Je comprends qu'on n'ouvre pas, avec le projet de loi, l'ensemble du processus de démarche de plaintes, parfait, mais en même temps, on va se le dire, quelle que soit l'action qui va être posée dans le projet de loi puis qui va amener une plus grande indépendance, je pense qu'il y a clairement un travail important à faire par rapport à la confiance, je dirais, à la perception du public et

des familles envers le processus de plaintes. Puis ça, là, ce n'est peut-être pas perceptible puis ce n'est écrit nulle part, mais ça fait partie du terrain, puis la FADOQ, avec les 550 000 membres qu'ils ont, ils sont à même de juger de ça.

Puis moi, je pense que de mettre un élément de plus qui est aussi neutre et aussi impartial que le Protecteur des usagers, qui s'ajoute, donc on ne vient pas réformer comme dans notre première proposition, de là le compromis, mais on vient ajouter un élément qui non seulement assure une plus grande neutralité, mais en même temps on respecte, évidemment, le mandat du Protecteur des usagers, qui est dans la défense de droits, puis aussi on s'assure de faire un travail très important de redonner la confiance au public, qui, franchement, a besoin de retrouver cette confiance. Alors, moi, je pense que, on l'a dit, là, les aînés sont au centre de ce qu'on est en train de faire, il faut peut-être y penser puis il faut peut-être ajouter ça. Moi, je pense que c'est assez essentiel, puis on propose une belle voie de compromis, ici.

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

Mme Blais (Prévost) : Oui, M. le Président. Vous savez que le Protecteur des usagers ou le protecteur des citoyens, il est indépendant du processus de première instance, hein, qui implique, justement, les commissaires aux plaintes. La protectrice, Mme Rinfret, actuellement, n'a pas fait une telle demande quand elle a déposé son mémoire, elle ne nous a pas demandé de jouer ce rôle-là particulièrement. Si on faisait ça, bien, je le répète, est-ce qu'on dirait qu'une plainte auprès du Protecteur du citoyen en deuxième instance ne serait pas traitée avec autant d'indépendance parce qu'il aurait nommé... parce qu'il ferait partie des recommandations nommées par le conseil d'administration pour examiner une plainte en deuxième instance?

De plus, il n'y a pas de juridiction... il n'a pas de juridiction sur les médecins. On a aussi des médecins examinateurs, là, dans toutes les plaintes. Et le Protecteur du citoyen, il relève de l'Assemblée nationale. On ne peut pas commencer, ici, dans une loi, à attribuer un poste au Protecteur du citoyen alors qu'il relève de l'Assemblée nationale. Et le Protecteur du citoyen ne nous a surtout pas demandé de jouer ce rôle-là, alors je me sens extrêmement mal à l'aise par rapport à cette demande-là.

Et, encore une fois, les conseils d'administration... il faut avoir confiance aux conseils d'administration de nos établissements. Tout à l'heure, la députée de Fabre le disait, elle a fait partie de plusieurs conseils d'administration. Les conseils d'administration, ce sont des personnes indépendantes, ils ont le droit de vote. Et on ne peut pas remettre en question le rôle des conseils d'administration, là, aujourd'hui, ce n'est pas ça, le but. Le but n'est pas celui-ci, c'est de faire en sorte qu'il y ait plus d'indépendance pour les commissaires aux plaintes et à la qualité des services qui sont embauchés par le privé.

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

• (11 h 40) •

Mme Sauvè : Bien, premièrement, je pense que moi, j'aimerais vraiment entendre... Je vais vous le dire très sincèrement, M. le Président, je l'ai dit tantôt, cet alinéa-là, c'est un peu au coeur de l'intention du projet de loi, il est fondamental. Et là ça fait deux propositions qu'on fait et au nom de groupes qui représentent un grand nombre, un grand nombre d'aînés du Québec, et ils sont sur la première ligne, ils nous disent des choses, je pense qu'on propose... Puis j'espère que... La ministre, tantôt, a dit : Oui, mais, pour l'alinéa un, il y a eu des propositions. Moi, je m'attendrais, parce que c'est vraiment important, c'est fondamental... Nous, on est là, très constructifs, à amener des propositions. Je souhaiterais... puis, dans le fond, la ministre, je pense qu'elle entend bien qu'on veut trouver une solution à juste bonifier, bonifier encore plus.

On n'est pas en train... je ne suis pas en train de faire le procès des conseils d'administration, je suis en train de dire : Il faut s'assurer d'améliorer, d'être en amélioration continue et de bonifier encore plus parce que, même si on s'adresse à l'aspect très chirurgical du régime de plaintes avec le projet de loi n° 52, il est très clair qu'il y a quelque chose qui tourne autour, puis c'est le bruit de fond, puis on ne peut pas dire : On fait la sourde oreille puis on fait juste s'adresser à cette portion-là. On va faire attention, on va être respectueux de l'angle qu'a choisi la ministre, mais on ne peut pas ignorer qu'il y a des peurs de représailles, on ne peut pas ignorer que le public a besoin de retrouver la confiance en son processus de plaintes. Ça fait partie du bruit de fond qui est environnant puis qui fait en sorte qu'on ne peut pas juste faire la chirurgie puis, finalement, ne rien entendre de la réalité globale autour de nous. On ne peut pas faire ça.

Ça fait que moi, je comprends, là, que la ministre nous répond que ça va être probablement rejeté, mais je souhaite vraiment que... de continuer à dire : On est dans des propositions, puis, entre la première proposition puis celle-ci, il y a une voie de compromis, il y a une voie de compromis. Puis on est en train de se dire : Qu'est-ce qui empêche vraiment d'aller un petit peu plus loin que ce qui est prévu dans le projet de loi? Alors, voilà, c'est les attentes que j'ai, M. le Président.

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

Mme Blais (Prévost) : Oui, je comprends les attentes de la députée de Fabre, je comprends qu'elle veut trouver une voie de passage, mais, quand le Protecteur du citoyen est venu pour défendre son mémoire, il ne nous a pas parlé de ça, il n'a pas mentionné qu'il voulait jouer ce rôle-là. Il est en deuxième instance, il est indépendant, il n'a pas de légitimité sur les médecins, les médecins examinateurs. Il est en deuxième instance, il veut garder son indépendance. Il est nommé par l'Assemblée nationale, il y a une loi du Protecteur du citoyen. Si le Protecteur du citoyen nous avait dit : Bien, écoutez, c'est un rôle qu'on aimerait jouer... mais ça n'a pas été dit, ça n'a pas été mentionné.

Alors, moi, je crois sincèrement, là... puis je suis prête à entendre d'autres amendements ultérieurement, même nous, on a déposé des amendements suite aux groupes qu'on a entendus, mais, pour l'instant, là, je pense qu'il faut s'en tenir au conseil d'administration.

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

Mme Maccarone : Oui, M. le Président, merci. Je réitère que ce n'est pas une question de ne pas en croire dans la légitimité du conseil d'administration. Je dirais plus que, pour moi, ma crainte, c'est qu'il y a seulement une personne qui représente le comité des usagers sur le C.A., et c'est ça, la préoccupation que ça amène pour moi, étant donné que... Par exemple, si je cite le mémoire de la Fédération québécoise de l'autisme : «S'assurer que le commissaire local aux plaintes — c'est une de leurs recommandations — soit réellement indépendant et puisse procéder à des analyses de situation qui vont au-delà des conclusions données par les intervenants.» La majorité des personnes ont soulevé que c'était une préoccupation.

Je constate, je suis d'accord avec ma collègue la députée de Fabre, que... je vois que c'est un compromis. Est-ce qu'il y aurait peut-être un autre compromis qu'on pourra trouver ensemble qui peut rejoindre les points que la ministre nous amène et que ma collègue nous amène, quelque chose pour rassurer la population pour qu'ils voient vraiment que, tu sais, la semblance d'indépendance, c'est une chose, mais que les gens voient vraiment... on va au-delà de la perception?

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

Mme Blais (Prévost) : Oui, le Protecteur du citoyen, quand il est venu ici, en commission parlementaire, a salué le renforcement proposé. Ça, c'est en page 3 du mémoire, le protecteur a salué le renforcement proposé. Et, en page 4 : «Le protecteur [...] appuie toute mesure visant à assurer l'indépendance des commissaires.» Ça fait que moi, là, le Protecteur du citoyen, j'aime ça quand il parle, puis, actuellement, j'écoute le Protecteur du citoyen, qui parle, justement, que les commissaires ont toute l'indépendance pour être en mesure de bien faire leur travail.

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

Mme Maccarone : Moi aussi, j'aime ça quand... entendre Mme Rinfret, c'est sûr, c'est une personne qui est extraordinaire puis vraiment... dans son rôle. J'ose croire aussi, par contre... Je sais que ce n'est peut-être pas une recommandation qu'elle nous a amenée, mais des fois c'est parce qu'en réflexion ensemble, si nous, on propose des recommandations, je ne pense pas que peut-être la porte serait fermée de son côté non plus. C'est peut-être à faire une recommandation au Protecteur du citoyen pour dire : Mais voilà, nous avons quelque chose à vous proposer, est-ce que vous seriez contre ceci? Peut-être je suis novice un peu dans nos façons de faire, mais est-ce qu'il y a manière, peut-être, de vérifier avec le Protecteur du citoyen pour voir s'il y avait une ouverture à cette recommandation puis si elle, elle trouve que ce serait pertinent et important ou si, mettons, on amène énormément de travail? On ne parle pas de 2 000 personnes, on parle des recommandations de... je ne sais même pas combien, c'est-tu 100, 200, à peu près? Si, peut-être, elle, elle verrait ça d'un bon oeil, et il y aurait une ouverture de sa part, puis peut-être elle serait d'accord avec ceci. Mais je ne sais pas si c'est possible, dans la façon que nous travaillons, M. le Président, de faire une demande, un appel pour voir si elle serait en accord avec ceci.

Mme Blais (Prévost) : M. le Président, j'ai dit tout ce que j'avais à dire. On a parlé du protecteur, qui relève de l'Assemblée nationale, qui n'a pas de juridiction sur les médecins examinateurs, qui ont une loi de l'Assemblée nationale, qui est venu ici puis qui était... le protecteur était satisfait de notre projet de loi.

Le Président (M. Provençal) : Merci. Oui, y a-tu... O.K. Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Merci, M. le Président. Je vais un peu dans le sens de ce que ma collègue de Westmount—Saint-Louis vient de dire. On est... je suis à l'écoute de ce que la Protectrice du citoyen a dit. Elle a fait des recommandations, mais elle n'a pas dit : Moi, je veux jouer ce rôle-là. Alors, peut-être qu'elle serait effectivement d'accord à ce que... Ce n'est pas parce qu'elle ne l'a pas nommé... Quand elle dit qu'elle veut aller vers la plus grande neutralité puis qu'elle appuie l'intention du projet de loi... De toute façon, la majorité... tous les groupes sont venus dire qu'ils appuyaient le principe du projet de loi, mais, dans la façon dont on s'y prend puis comment on le fait, bien, ça, les gens ont des propositions.

Donc, la Protectrice du citoyen, moi aussi, je l'écoute. Elle n'a pas mentionné ça, mais ce n'est pas parce qu'elle ne l'a pas mentionné qu'elle serait défavorable à notre proposition, puisque son intention, c'est qu'on assure... Même, je vous dirais que c'est tout à son honneur qu'elle n'ait pas dit : Moi, je veux jouer ce rôle-là de plus. Alors, nous, on le nomme puis on est très à l'aise avec ça. Alors, il y a la Protectrice du citoyen, mais je rappelle qu'il y a aussi la FADOQ, qui représente 550 000 membres au Québec.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la députée. Y a-t-il des commentaires ou d'autres interventions? M. le député de D'Arcy-McGee.

• (11 h 50) •

M. Birnbaum : M. le Président, je trouve ça un petit peu surprenant qu'on cite une instance très importante nommée de façon très objective par l'Assemblée nationale pour quelque chose qu'elle n'a pas dit. La liste des choses que la Protectrice du citoyen n'a pas dites est infinie et, fort probablement, comprend quelque chose que j'aurais pu mettre sur cette liste qu'avec mûre réflexion la Protectrice du citoyen, chez elle, aurait dit : Ah! j'aurais dû mentionner x ou y. Avec le plus grand respect, de citer l'absence d'un commentaire sur quelque chose qui n'a pas été proposé dans un projet de loi, pour moi, n'est pas si convaincant comme justification pour dire qu'une telle proposition n'est pas bonifiante.

J'espère que la qualité de notre proposition est bien comprise, dans le sens qu'on parle du mouvement très significatif. Évidemment, nous maintenons que notre premier amendement sur ce sujet-là était la meilleure voie à procéder. On respecte que ce ne sera pas le cas. Il faut qu'on convienne ensemble que ce que nous sommes en train de proposer maintenant est de tout un autre ordre.

Dans un premier temps, et, comme je dis, ce n'est pas nécessairement notre préférence, l'implantation d'un tel amendement respecterait à 100 % la vision exprimée par la ministre et, en quelque part, actuellement, par le législateur sur le rôle du conseil d'administration. Ce n'est aucunement atteint par la proposition devant nous. Nous, on dirait tout simplement que c'est bonifié dans le sens des souhaits exprimés par plusieurs des représentants, des gens les plus touchés par ce projet de loi, c'est-à-dire des usagers.

Vous noterez, M. le Président, que, selon le libellé qu'on vous propose, le conseil d'administration aurait toute la marge de manoeuvre de recevoir quelques recommandations, de poser des questions sur ces recommandations, d'ignorer ces recommandations. Le pouvoir, la marge de manoeuvre en ce qui a trait à cette... à la nomination du commissaire n'est aucunement atteinte par ce que nous proposons.

Ce qui m'invite... La ministre insiste qu'elle a tout dit. Je vais tenter, si je peux, avec le plus grand respect et en sachant qu'on partage... on partage l'objectif de rendre ce processus, dans un premier temps, accessible et implantable sur les établissements privés et de rendre le processus le plus efficace que possible. Je ne mets en cause aucunement la volonté de la ministre de l'en faire, mais, si je peux, une autre fois, inviter, M. le Président, la ministre à nous dire s'il y a quelque chose d'incorrect ou de non constructif dans l'amendement que nous proposons, actuellement.

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

Mme Blais (Prévost) : M. le Président, le protecteur des citoyens n'a pas implicitement dit, hein... mais ce que Mme Rinfret a mentionné est très probant parce qu'elle appuie et salue l'indépendance des commissaires aux plaintes et à la qualité des services. Je vais le répéter, là, elle salue l'indépendance des commissaires aux plaintes et à la qualité des services. Ça, c'est le Protecteur du citoyen. Et le Protecteur du citoyen nous a demandé certaines modifications. D'ailleurs, les amendements ont été déposés, entre autres l'article 12.1... l'article 12 du projet de loi, l'alinéa 12.1. Alors, oui, on a écouté le protecteur, oui, on a modifié des éléments.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la ministre. Y a-t-il d'autres interventions? Oui, Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : J'ai dit tantôt, puis la ministre a repris, quand j'ai mentionné que j'avais souvent siégé sur des conseils d'administration... et la grande, grande, grande majorité des personnes sont toujours dans les meilleures intentions, puis c'est le cas, c'est le cas des conseils d'administration des CISSS et des CIUSSS, mais il se peut parfois, parce que la nature humaine étant ce qu'elle est, ça se peut parfois qu'il y ait des... puis j'ai été témoin de certains conseils d'administration, dans toutes sortes de secteurs, où il y a des conseils d'administration qui avaient des pratiques qui étaient, je dirais, questionnables. Malgré les mandats clairs, malgré tout ça, c'est possible, ça peut arriver. Qu'est-ce qui arrive quand ça arrive, quand on n'a pas d'autre garde-fou, quand on n'a pas d'autre levier qui nous permet d'avoir assuré la nomination du commissaire local aux plaintes? Parce que c'est des choses qui peuvent arriver.

Alors, encore là, je suis surprise de voir... Puis la ministre dit qu'elle a tout dit, mais, moi, ce que j'aimerais entendre, c'est, à défaut d'accepter notre proposition, qu'elle en propose d'autres, parce qu'elle voit l'intention très noble qu'on a de dire : Il faut ajouter un aspect de plus parce que ça se peut, ça peut arriver que, malgré... malgré tous les paramètres qui sont mis en place, ça se peut que le conseil d'administration, à un moment donné, sombre dans des pratiques qu'on peut questionner. Qu'est-ce qui arrive si ce conseil d'administration là a nommé, justement, le commissaire local aux plaintes? Ça fait qu'on se protège encore plus. Tant mieux si ça n'arrive jamais, mais on aura la garantie, la police d'assurance, l'espace de plus pour s'assurer que ça n'arrive jamais. Pourquoi dire non à ça? Je ne comprends pas. Alors, si ce n'est pas retenu comme proposition, comme amendement, j'aimerais que la ministre comprenne l'intention qu'on a puis j'aimerais recevoir de sa part d'autres propositions.

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

Mme Blais (Prévost) : Les paramètres qui sont mentionnés dans le projet de loi n° 52 sont appropriés puis ils permettent de favoriser de manière adéquate l'indépendance des commissaires aux plaintes et à la qualité des services.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la ministre. Oui, M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Birnbaum : Je me permets, M. le Président, une dernière observation de ma part. Qu'on n'oublie pas qu'une autre instance intéressée, si je peux m'exprimer ainsi, dans ce processus, c'est un conseil d'administration qui a tout intérêt, on se rappelle... qui serait visé par des plaintes très sérieuses, des fois sur la performance même de leur P.D.G., qui sait, ou par une préposée de bonne foi qui a peut-être même frôlé un acte criminel où d'autres instances, je comprends, embarquent. Le conseil d'administration lui-même a l'intérêt primordial de se voir équipé par un processus hors doute, transparent et efficace.

Ce que j'entends par ça, si j'imagine un conseil d'administration qui recevrait ce projet d'amendement où, comme j'insiste, la marge de manoeuvre reste avec le conseil d'administration, si j'étais membre d'un tel conseil, j'aimerais me

prévaloir d'un processus démontrable et clair qui implique les plus visés par le processus. Autrement dit, j'aimerais être en mesure de dire : Mais, écoutez, en bonne et due forme, on s'est déchargés de nos responsabilités, mais en ayant eu devant nous une proposition ou des propositions très crédibles des usagers, et, en bonne et due forme, selon la loi, nous nous sommes déchargés de nos responsabilités.

Alors, je tiens à noter que ce n'est pas seulement avec l'utilisateur en vue qu'on propose ce compromis, ce compromis qui est sur la table, c'est en renforçant la transparence, l'imputabilité et le rôle sérieux et constructif de chaque membre d'un tel conseil d'administration dans ce processus de nomination. Et je serais curieux de savoir si, de la lecture de la ministre, on risque de brouiller les cartes, rendre ça plus difficile pour ce conseil d'administration ou, si elle juge qu'on risque de compromettre les droits et le bien-être d'utilisateurs, qu'elle dise aussi, mais surtout est-ce qu'on n'est pas en train, ici, de rendre plus, comme je dis, transparent, imputable et clair le rôle de ces conseils d'administration dans la nomination d'un commissaire.

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

Mme Blais (Prévost) : M. le Président, j'espère qu'on n'est pas en train de remettre en question les paramètres qui ont été mentionnés par le Protecteur du citoyen dans le cadre du projet de loi n° 52 qui nous permettent, là, de manière adéquate... qui favorisent l'indépendance des commissaires. Le protecteur le mentionne, en page 4 de son mémoire, comme quoi les commissaires ont toute cette indépendance, elle le salue. J'espère qu'on n'est pas en train de remettre en question le mémoire du Protecteur du citoyen.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la ministre. M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Birnbaum : Merci, M. le Président. Bon, deux choses, nos questions ont été posées à la ministre, pas à la Protectrice du citoyen, dans un premier temps. Dans un deuxième temps, dans les deux cas, nous sommes à offrir notre opinion sur la réaction potentielle de la Protectrice du citoyen. Elle ne s'est pas prononcée sur notre proposition. Ma collègue la députée de Westmount—Saint-Louis nous a invités, si ça se fait, je ne sais pas, mais à avoir cette opinion, mais qu'on ne prétende pas, actuellement, qu'on a l'opinion du bureau du Protecteur du citoyen sur le projet d'amendement que nous avons devant nous, c'est inexact.

Le Président (M. Provençal) : Merci. Mme la ministre, pas de commentaires?

Mme Blais (Prévost) : Non.

Le Président (M. Provençal) : Madame, je vous céderais bien la parole, mais je vais remercier les gens pour leur collaboration.

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

(Suspension de la séance à 12 heures)

(Reprise à 19 h 31)

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, ce matin, nous discutons de l'amendement à l'article 50.1, introduit par l'article 1 du projet de loi, qui avait été déposé par la députée de Fabre. À ce moment-ci, est-ce qu'il y a d'autres interventions? S'il n'y a pas d'autre intervention, je vais demander à Mme la secrétaire de procéder 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 : M. Allaire (Maskinongé)?

M. Allaire : Contre.

La Secrétaire : Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Contre.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Contre.

La Secrétaire : M. Tremblay (Dubuc)?

M. Tremblay : Contre.

La Secrétaire : M. Lafrenière (Vachon)?

M. Lafrenière : Contre.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Contre.

La Secrétaire : Vote par procuration. Mme Sauvé (Fabre) pour Mme Charbonneau (Mille-Îles)?

Mme Sauvé : Pour.

La Secrétaire : M. Fontecilla (Laurier-Dorion)?

M. Fontecilla : Pour.

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

Le Président (M. Provençal) : Abstention. Alors, l'amendement déposé par la députée de Fabre est rejeté. Ce qui fait que nous revenons aux discussions de l'article 50.1 pour les alinéas deux et trois. Est-ce qu'il y a des interventions? Oui, Mme la députée de Westmount. Alors, je veux simplement vous signifier que l'amendement qui avait été déposé par votre collègue a été rejeté. Alors, on reprend les discussions aux articles... pas aux articles, excusez-moi, à l'article 50.1, mais sur les alinéas deux et trois. Je vous cède la parole, madame.

Mme Maccarone : J'ai un amendement à déposer. Alors, avec votre permission, nous allons suspendre pour qu'on vous envoie une copie.

Le Président (M. Provençal) : Nous allons suspendre, s'il vous plaît, pour permettre à la députée de déposer son amendement.

(Suspension de la séance à 19 h 33)

(Reprise à 19 h 38)

Le Président (M. Provençal) : Nous reprenons les travaux. Nous avons eu un amendement déposé par la députée de Westmount—Saint-Louis, amendement qui est à l'article 50.1, introduit par l'article 1 du projet de loi. Alors, Mme la députée, je vous invite à nous en faire la lecture puis à le commenter.

Mme Maccarone : Merci. L'article 50.1 introduit par l'article 1 du projet de loi est modifié, à son deuxième alinéa, par l'ajout, après les mots «à la qualité des services nommés», des mots «, après consultations du comité des usagers.».

Bon, je m'explique. J'essaie de trouver un juste milieu, un mi-chemin pour rejoindre un peu qu'est-ce que la ministre nous a partagé plus tôt aujourd'hui ainsi que ce que les groupes nous ont présenté comme leurs préoccupations. Je comprends que... Ce n'est pas parce qu'on veut critiquer ce qui est déjà en place. Je comprends que, dans, probablement, beaucoup de cas, ça fonctionne très bien, mais souvent la perception, quand c'est en place très longtemps, ça devient une réalité, même si ce n'est pas vrai. J'ose croire que, s'il y a une implication qui est plus approfondie, s'ils font partie de la consultation, ça va peut-être aider le comité des usagers, qui représente les personnes qui sont vulnérables, dans le fond, les personnes qu'on veut aussi aider. Un, ce serait apprécié.

Puis, deux, peut-être, ça va aider à faire comprendre un peu qu'on essaie de mettre en place une indépendance du commissaire. Surtout que, s'ils font partie du choix, ça n'enlève rien de ce que le conseil d'administration fera, c'est vraiment fait ensemble, en équipe, un peu comme la façon que nous travaillons, ici. Alors, je pensais que, peut-être, c'était une façon de bonifier un peu le rôle des personnes concernées et ainsi respecter l'esprit de la loi telle que la ministre nous a présentée.

• (19 h 40) •

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

Mme Blais (Prévost) : Oui, M. le Président. Je pense que la députée de Westmount—Saint-Louis va être contente, elle va être très heureuse, parce que, quand je regarde la composition, dans le conseil d'administration, il y a le directeur général de l'établissement, mais il y a deux personnes indépendantes, élues par la population lors de l'élection tenue en vertu de l'article 135, mais il y a surtout deux personnes qui sont désignées par et parmi les membres du ou des comités des usagers de l'établissement. Donc, il y en a déjà deux du comité des usagers, ils sont déjà consultés, ils font déjà partie du processus, évidemment, de nomination du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, étant membres d'office, deux fois plutôt qu'une, du conseil d'administration. Ça fait que je pense qu'on est en train de s'entendre parfaitement puis qu'on vient de l'avoir sans nécessairement le mettre dans le projet de loi, puisque c'est implicite dans la composition du conseil d'administration.

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

Mme Maccarone : Tout est dans le libellé. Et je comprends, oui, moi aussi, j'avais fait la recherche pour voir c'est qui qui composait le conseil d'administration avant de déposer un amendement pour faire un débat ou avoir une réflexion ensemble. La raison à laquelle que j'avais proposée et je continue à proposer que... «après consultation du comité des usagers», c'est parce que, souvent... parce que tout le pouvoir réside dans le C.A. puis ils ne sont pas en pouvoir nécessairement. Ces personnes du comité d'usagers peuvent apporter une recommandation, ils vont participer, probablement, mais ce ne serait pas le comité des usagers en entier. Puis, pour chaque installation, je pense qu'il faut quand même bonifier leur rôle. Comme j'ai dit, ça n'enlève rien du C.A. Malgré que, oui, il y aura une personne ou deux personnes — ça dépend du CIUSSS, hein, la composition peut varier un peu — ça n'enlève rien du rôle du C.A. puis la personne qui représente le comité des usagers au sein du C.A., mais ça va quand même augmenter un peu le rôle des usagers, ça amène un niveau de protection, de consultation, de participation. Ça n'enlève rien de ce que nous sommes en train de faire. J'essaie vraiment de juste trouver un juste milieu pour qu'eux, ils se sentent consultés puis concernés et qu'ils participent.

C'est quand même eux qui... quand ils sont venus témoigner, ils ont soulevé qu'ils avaient des craintes au niveau de l'indépendance du commissaire. Je pense que c'est une façon pour eux de participer. Je pense que c'est une façon aussi pour qu'on puisse leur soulager ou, au moins, qu'ils vont pouvoir participer puis ils vont pouvoir dire : Bien, au moins, moi, j'ai participé. Oui, on a notre représentant, mais ce n'est pas la même chose comme si, nous aussi, on rencontre cette personne, si, nous aussi, on passe les entrevues avec une telle personne, si, nous aussi, on peut donner une recommandation.

Je vais faire un parallèle avec le réseau scolaire, parce que c'est ça que je connais le mieux. Alors, par exemple, on avait ou on a le conseil des commissaires puis on a aussi le comité de parents, on a aussi le comité qui représente des élèves handicapés ou ayant des besoins particuliers en adaptation scolaire. Souvent, ces groupes seront consultés, malgré qu'ils ont des représentants sur tous les comités. On a un représentant des élèves HDAA sur le comité de parents, on a des représentants du comité de parents et du... pour les EHDAA au sein du conseil des commissaires, mais, malgré tout ça, ils font partie d'une consultation qui est plus large. Ça fait que, s'ils vont faire un choix, par exemple, d'un commissaire à l'éthique ou commissaire aux plaintes, ils vont rencontrer cette personne puis ils vont pouvoir faire une recommandation. Ça n'enlève rien du processus, ça n'enlève rien du pouvoir du conseil de commissaires, c'est eux, dans le fond, qui vont faire leur choix, mais ça va être basé, peut-être, sur une lettre écrite, sur une réflexion qui serait émise par les sous-comités pour arrimer un peu le travail et aussi augmenter un peu la réflexion du C.A. ou conseil de commissaires. Alors, je voyais ça d'une... à peu près de la même façon. Je trouve que ça n'enlève rien du processus ou du pouvoir, puis, comme je dis, c'est une manière de bonifier un peu le rôle de toutes les personnes concernées.

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

Mme Blais (Prévost) : M. le Président, je pense, c'est redondant. Ils font déjà partie du conseil d'administration, il y en a déjà deux. Il y a déjà deux membres du comité des usagers, comité des résidents qui font partie du conseil d'administration et qui choisissent déjà les commissaires aux plaintes, puis là on voudrait en plus que le comité des usagers en entier choisisse quelqu'un, plus les deux représentants au conseil d'administration. Ils ont fait le choix, ils font le choix de déléguer deux personnes au conseil d'administration justement pour choisir le commissaire aux plaintes puis recevoir les plaintes. Alors, ils sont déjà présents, ils sont déjà consultés, ils font déjà partie intégrante de la composition des membres du conseil d'administration, ça fait qu'on n'est pas pour réinscrire ça dans la loi. Ils sont là, ils sont dans la loi, c'est implicite.

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

Mme Sauvé : Je veux apporter une nuance très importante en appui à l'amendement que ma collègue a déposé. Encore une fois, je me ramène à mes expériences de membre de conseil d'administration. Même si on est choisi et qu'on est, dans nos représentations au quotidien, représentant d'un groupe, quand on fait partie d'un conseil d'administration, c'est la personne que je suis, issue du groupe, mais qui ne représente pas le groupe, puis il faut faire très attention à cette nuance-là.

Alors donc, il y a une très... il y a une grande différence entre... et, je relis l'article de la loi du réseau de la santé, la loi sur santé et services sociaux, la composition du conseil d'administration, c'est vraiment une personne désignée parmi le comité des usagers. Cette personne-là ne représente pas l'entiereté et ne représente pas l'ensemble des positions, ou des réflexions, ou des choix que pourrait faire le comité d'usagers. La personne est désignée, issue du comité des usagers, avec son parcours, avec son vécu, mais elle ne peut pas, en aucun temps, à mon avis — c'est la lecture que j'en fais, puis c'est

ce qu'on retrouve dans les conseils d'administration — agir à titre de représenter l'ensemble du comité d'usagers. Alors, moi, quand on a cette lecture-là, on comprend que l'amendement est très pertinent.

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

Mme Blais (Prévost) : Bien, on a oublié quelque chose, M. le Président, c'est écrit «deux personnes désignées», mais il y a «p-a-r», «par». Alors, moi, je trouve que «par», c'est quelque chose de très fondamental, c'est «désignées par et parmi les membres du ou des comités des usagers de l'établissement», «désignées par». Ça fait que, si ces deux personnes membres du conseil d'administration sont désignées par, c'est pour représenter le comité des usagers. Ils ne sont pas là seulement parce que... Juste avant, là, 2^o, le 1^o, c'est «le directeur général», 2^o, «deux personnes indépendantes élues par la population — la population — lors de l'élection tenue en vertu de l'article 135», et, tout de suite après, c'est «deux personnes désignées par et parmi les membres du ou des comités des usagers de l'établissement». Ils sont déjà partie prenante, ils sont là à titre de membres du comité des usagers.

Le Président (M. Provençal) : M. le député de... Je vais redonner la parole à la députée de Westmount—Saint-Louis. Bien, c'est parce que votre collègue m'a fait signe qu'il vous cédait la parole.

Mme Maccarone : Oui, ce serait apprécié. J'entends la ministre. Ma cause, ce n'est pas de mener un débat d'une heure, là, ce n'est pas le but, puis je comprends son point, absolument, «point taken». Ce n'est pas que je suis en désaccord avec qu'est-ce que la ministre est en train de partager avec nous, c'est juste que ce n'est pas la même chose. Je comprends qu'il y a une personne qui est désignée, mais ce n'est pas la même chose. Deux personnes, ce n'est pas la même chose que de consulter le comité puis de favoriser leur rôle, d'augmenter leur importance dans le processus de la nomination du commissaire.

Le but, comme j'ai dit, c'est de ne pas ralentir le processus, le but, ce n'est pas d'empêcher le conseil d'administration de faire leur choix, mais c'est vraiment de bonifier le rôle du comité des usagers, que, je pense, ce serait fortement apprécié par eux. C'est une reconnaissance que nous ferions à leur égard. Malgré qu'ils participent puis ils siègent au C.A., il y a plusieurs membres qui siègent au comité d'usagers. J'ose croire que toutes ces personnes aimeraient participer dans une telle consultation. Ce n'est probablement pas 12, 15, 20 personnes qui vont appliquer comme... pour le rôle du commissaire. Je pense que, si je siégeais au C.A., malgré qu'on a ces deux personnes-là, ce serait apprécié d'avoir aussi le témoignage puis un rapport qui serait émis, peut-être, par le comité des usagers. Je pense que ça va aider à la réflexion. Puis, oui, les deux personnes qui siègent au C.A. pourraient mener la bataille au nom de leur comité après que tous les membres aient pu faire une telle consultation, une réflexion, une rencontre avec une personne vraiment clé dans l'organisation. Alors, moi, je vois ça vraiment comme une façon de bonifier et de travailler en collaboration et en partenariat avec ces personnes.

• (19 h 50) •

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

Mme Blais (Prévost) : ...pas, M. le Président. Ils sont déjà à l'intérieur du conseil d'administration. Il y a déjà des personnes indépendantes qui sont désignées par les comités des usagers. Il y a 600(vd) comités des usagers à travers tous les établissements, que ce soient les hôpitaux, les CLSC, que ce soient les CHSLD. Alors, ils sont déjà partie prenante.

Moi aussi, j'ai déjà fait partie de conseils d'administration. Puis, écoutez, là, ce qu'on nous propose actuellement, là, ça ne tient pas la route, je m'excuse, là, pas parce que je n'ai pas de respect pour les comités des usagers, je leur ai même... j'ai même eu un entretien avec eux autres hier. Au contraire, j'admire ce qu'ils font, j'admire vraiment ce qu'ils font, puis ils doivent former des bénévoles, puis ils doivent vraiment travailler très fort. Ils ont travaillé très fort pendant la COVID-19 puis ils continuent de travailler très fort. Mais ils sont déjà partie prenante des décisions en lien avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, on ne peut pas leur demander plus, on peut... leur demander d'être redondants par rapport à ça, là.

Le Président (M. Provençal) : M. le député de D'Arcy-McGee, vous aviez signifié que vous vouliez prendre la parole.

M. Birnbaum : Merci, M. le Président. Je veux revenir à l'intervention de la députée de Fabre. Ce n'est pas anodin, c'est un principe de la gouvernance, l'obligation fiduciaire et autres d'un membre d'un conseil d'administration d'agir au nom et aux intérêts du conseil au complet, peu importe... et évidemment ils amènent, à juste titre, leur bagage, leur vécu, leur expérience et même une obligation morale, évidemment, de reconsulter l'instance qui les aurait nommés, mais, une fois qu'il s'assied à la table, il défend le conseil d'administration. Ce n'est pas anodin du tout, c'est une distinction très importante. Vous êtes autour d'une table de conseil d'administration, vous avez l'obligation solennelle, évidemment, de défendre vos arguments, vos opinions, faire les interventions qui vous conviennent, vous avez l'obligation de vous rallier aux positions entamées par l'entité complète, le conseil d'administration. Alors, de dire que c'est redondant, je soumets avec respect, est inexact.

Une fois qu'on accepte que le rôle d'un membre d'un conseil est d'être membre à part entière du conseil, notre proposition d'amendement a tout son sens. Ces deux individus vont délibérer avec les autres membres du conseil et même peut-être, peut-être, mais ce n'est pas ça, une règle de gouvernance, peut-être, ils vont privilégier le choix que d'autres usagers leur auraient dit : C'est le bon choix. Mais ce n'est pas ça, ils sont au sein du conseil pour être membres du conseil à

part entière, comme les autres membres. Si c'est ça, le cas, la ministre responsable, évidemment, n'a pas besoin de... on ne peut pas la forcer d'accepter le bien-fondé de notre amendement, j'espère que nos discussions vont se poursuivre, mais il y a un aspect additionnel que nous sommes en train d'ajouter pour bonifier le rôle du comité des usagers dans la nomination de ce commissaire, ça, c'est un fait. Est-ce qu'on a raison? Est-ce que ça va améliorer le processus, ça va le rendre plus crédible, plus transparent? De notre avis, oui. Mais ce n'est pas redondant, ce n'est aucunement la même chose que de dire : Bon, les usagers sont déjà sur le conseil d'administration. Leur rôle légal, fiduciaire, leur rôle au sein du conseil est tout un autre ordre.

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

Mme Blais (Prévost) : Alors, M. le Président, j'ai déjà fait partie de conseils d'administration, comme la députée de Fabre, et, quand je n'étais pas d'accord, je n'étais pas d'accord. On a le droit, dans un conseil d'administration, de dire qu'on est en désaccord. Il y a des votes qui se prennent. Franchement, s'il fallait que tout le monde soit d'accord dans un conseil d'administration, pourquoi on aurait des conseils d'administration? C'est justement pour être capables, quand il y a une majorité... Il y en a même qui quittent les conseils d'administration parce qu'ils sont totalement en désaccord avec ce qu'il se passe.

Puis, si on est, ici, en train de vouloir changer la gouvernance des conseils d'administration... Un peu plus tôt aujourd'hui, on parlait du Protecteur du citoyen, là on est avec le comité des usagers, je ne sais pas trop qu'est-ce qu'on cherche à vouloir faire, mais on n'est pas ici, dans ce projet de loi là, pour changer la gouvernance des conseils d'administration, c'est un autre sujet. On est ici dans le cadre d'un projet qui veut tout simplement faire basculer — ce n'est pas compliqué — les commissaires à la qualité et aux services qui sont embauchés par des propriétaires de CHSLD privés ou CHSLD privés conventionnés pour les faire basculer dans le public.

Et, déjà, à l'article 9, on vient renforcer l'indépendance des commissaires aux plaintes et à la qualité des services. Et, dans ce projet de loi là, on vient inclure le commissaire-conseil et on vient, encore une fois, faire en sorte que tous les commissaires aux plaintes aient l'obligation de déposer dans un actif informationnel toutes les plaintes, ce qui n'était pas le cas, que tous les commissaires aux plaintes et à la qualité des services vont devoir signer un document d'indépendance, aucun lien au niveau financier ou au niveau familial. Donc, on vient renforcer cette indépendance-là. Bien là, les membres... il y a deux membres du comité des usagers dans le conseil d'administration. Écoutez, là, les gens qui sont dans un conseil d'administration, ce n'est pas des *béni-oui-oui*, là. Je m'excuse, là, ces gens-là sont capables de s'exprimer puis ils s'expriment. C'est pour ça, un conseil d'administration, ça le dit, pour administrer. Alors, je suis certaine, moi, que, dans des conseils d'administration, il y a souvent des dissidences, puis parfois tout le monde est d'accord, mais ça fait partie des règles du jeu, sinon il n'y a pas lieu d'avoir de conseil d'administration.

Le Président (M. Provençal) : Mme la députée de Fabre. Ah! excusez. Avant, M. le député de D'Arcy-McGee voudrait compléter.

• (20 heures) •

M. Birnbaum : Je ne parle aucunement, mais aucunement de l'indépendance de membres d'un conseil d'administration de s'exprimer comme il veut, c'est une évidence. Alors, de suggérer que je suis en train de ne pas comprendre... Moi, j'ai siégé et j'ai eu des rencontres à plusieurs conseils d'administration. Je ne parle pas de leur comportement, je parle de leur rôle. On est en train de confectionner la gouvernance de ce mécanisme pour faire en sorte que c'est imputable, que c'est crédible et que c'est apprécié par les plus concernés, les usagers et l'association qui les représente.

Ce que je dis, c'est que le fait... même si, neuf fois sur 10, ces deux membres nommés par des usagers, même s'il y avait, d'ici 50 ans, 10 débats, 10 instances séparées où on choisissait un nouveau commissaire, peu importe comment, et j'imagine que, la plupart du temps, ils privilégieraient un candidat, candidate mis de l'avant par les usagers, comme on dit en anglais, «that's not the point», ces deux membres-là sont membres d'un conseil d'administration, avec la responsabilité solennelle de veiller au bien-être des établissements qui sont desservis par ce conseil, avec une obligation de solidarité une fois que les décisions sont prises. Je comprends, ils peuvent avoir des opinions divergentes n'importe quand.

Je veux juste que ça soit compris que le projet d'amendement proposé par la députée de Westmount—Saint-Louis est complémentaire, aucunement, mais aucunement redondant au fait qu'il y a déjà des membres, sur le conseil, nommés par le comité des usagers.

Mme Blais (Prévost) : Je rajoute juste un point que j'ai déjà mentionné, M. le Président, ce n'est pas le projet de loi n° 52. On n'est pas en train de refaire le régime d'examen des plaintes. On n'est pas en train de revoir ce qui est déjà inscrit dans la loi de la santé et des services sociaux de 1991, qui a été revue en 2015. Ce n'est pas ça qu'on est en train de faire. Puis là on nous demande de changer complètement la gouvernance des conseils d'administration. Ce n'est pas la loi qu'on défend, actuellement. On parle sur un autre palier. Si on était en train de revoir le régime, l'entière du régime des plaintes, bien, toutes ces questions-là pourraient se poser, mais ce n'est pas ce qu'on est en train de faire, là, M. le Président.

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

Mme Sauvé : Combien de temps nous reste-t-il, M. le Président, sur l'amendement? Il nous reste... Combien de temps nous reste-t-il sur l'amendement?

Le Président (M. Provençal) : ...

Mme Sauvé : Bon, parfait. Merci, M. le Président. Il y a deux choses dans tout ce qui se discute, là. On dépose un amendement, on essaie de trouver une voie de passage. On a été dans une... dans des possibilités de compromis, la ministre et les collègues verront si, au niveau du vote, c'est accepté ou pas. Ça, c'est une chose. Mais la chose qui ne passe pas et qui est partagée avec mes collègues, c'est l'argument, c'est l'argument, c'est ça qui est le problème, c'est que... l'argument de dire que notre amendement qui est déposé ne tient pas la route parce que c'est... il y a deux personnes désignées du comité des usagers dans le conseil d'administration, et c'est ça qui ne passe pas.

Et moi, je veux revenir sur la gouvernance. On est en train de... puis, comme je vous dis, un moment donné, on va arrêter le débat, mais, honnêtement, ce qui nous amène à en discuter encore, c'est l'argument de la ministre. Je vais donner un exemple très, très, très concret, puis c'est ça, la gouvernance d'un conseil d'administration. La personne qui est désignée par un comité d'usagers, à partir du moment où elle a été désignée par le comité d'usagers, elle est au conseil d'administration dans un lieu de confidentialité. Et, si son comité d'usagers... même s'il l'a désignée, elle peut nommer, cette personne-là, sa dissidence. Parfait, elle l'exprime, elle peut ne pas être d'accord, mais elle a l'obligation d'une première loyauté envers le conseil d'administration qu'elle représente, comme membre du conseil d'administration, et elle devra se rallier même si la décision du conseil d'administration est contre un positionnement qu'aurait le comité entier des usagers. Alors, c'est ça, le concret de la situation, donc c'est pour ça qu'on débat de ça. C'est comme ça, la gouvernance d'un conseil où la personne issue... désignée, nommée par une instance telle que le comité des usagers, non seulement elle ne représente pas, malgré tout, le comité des usagers, mais sa première loyauté est envers le conseil d'administration et non pas envers le comité d'usagers, même si elle a été désignée par lui. Donc, moi, je trouve ça important de préciser ça. Puis, une fois qu'on a dit ça, il y aura une décision qui se prendra, mais il faut absolument qu'on comprenne bien cet élément fondamental de la gouvernance d'un conseil d'administration. Merci, M. le Président.

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

Mme Blais (Prévost) : Je pense que je comprends, je comprends le fonctionnement des conseils d'administration, j'ai même été présidente du Conseil de la famille et de l'enfance, qui est une forme de conseil aussi, là, où je... je pense que je comprends, et le conseil d'administration de l'Union des artistes, le conseil d'administration de Centraide. Je pense que je comprends un peu les mécanismes de fonctionnement des conseils d'administration.

Mais, M. le Président, j'ai une question importante : Tous les commissaires aux plaintes dans les CISSS et dans les CIUSSS sont engagés, actuellement, on fait quoi avec eux autres? Qu'est-ce qu'on fait avec ces gens-là? Ils ont déjà des emplois, ils sont déjà embauchés. On leur dit, demain matin : Bon, bien là, écoutez, là, vous allez recommencer le processus puis vous allez passer devant le comité des usagers à savoir si vous êtes toujours retenus, puis après ça, au conseil d'administration? Ce n'est pas le but du projet de loi. Le projet de loi, c'est de faire en sorte de protéger, puis là, pendant qu'on parle, là, bien, dans des établissements privés, tu as des personnes vulnérables où les commissaires aux plaintes ne déposent pas de plaintes. Ça fait que je pense que le but de ce projet-là, qui est beaucoup plus petit que de revoir l'ensemble de l'examen des plaintes, c'est de faire en sorte de protéger assez rapidement les personnes vulnérables qui sont dans des établissements privés en ayant des commissaires aux plaintes qui relèvent du public. Il n'y a personne qui est contre le public. On veut que les choses soient publiques le plus possible et on est en train de faire un ménage là-dedans. C'est ça, le but de ce projet de loi là.

On veut le faire aussi... on est en train de le faire pour les per diem. Je le sais, j'ai eu une interpellation, puis j'ai parlé au député de Jean-Lesage, puis on était sur le même pied d'égalité par rapport aux per diem. Mais c'est la même chose par rapport à ça, on veut que ce soit public. On veut que ces gens-là soient protégés, c'est le but de ce projet de loi là, ce n'est pas de revoir la gouvernance du régime des plaintes et des conseils d'administration.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la ministre. J'avais reconnu le député de Laurier-Dorion.

M. Fontecilla : Merci, M. le Président. Écoutez, nous sommes tout à fait d'accord, là, que l'objectif, c'est... le principal objectif, c'est de retirer les commissaires aux plaintes dans les CHSLD privés et les mettre sous tutelle publique. En tout cas, moi, j'en suis et je vais appuyer cette idée-là.

Le problème est qu'une fois qu'on commence à discuter de la chose de façon plus approfondie on arrive à la question essentielle : l'indépendance de ces personnes dans le privé est remise en question par la relation de travail qu'elles entretiennent avec un propriétaire privé. Ça nous amène, évidemment, à nous poser des questions sur l'indépendance et l'impartialité d'un commissaire aux plaintes dans l'absolu. Et, dans ce sens-là, c'est ça qu'on est en train de discuter aujourd'hui, puisqu'une fois qu'on met le doigt dans l'engrenage on se remet à questionner beaucoup plus d'éléments concernant l'indépendance.

Vous savez, Mme la ministre, pour faire une analogie, il y a les conflits d'intérêts et il y a l'apparence de conflit d'intérêts. Dans ce cas-ci, je fais le transfert, et il y a l'indépendance et l'apparence d'indépendance, qui est tout aussi importante dans un cas comme dans l'autre, parce que ce n'est pas par rapport à la personne qu'il a nommée que l'indépendance doit être assurée, c'est par rapport... surtout et avant tout face au public, que ce commissaire est censé défendre ses intérêts, les usagers. C'est par rapport à ces personnes-là que le commissaire aux plaintes doit donner les assurances complètes qu'il y a une indépendance qui va lui permettre de traiter les sujets qui lui sont soumis, les plaintes, dans ce cas-ci, en toute impartialité.

Dans ce sens-là, c'est un peu difficile, selon moi, d'avoir une... surtout dans des cas très conflictuels. Et j'en reviens, là, dans un commissaire aux plaintes qui doit juger l'institution pour laquelle il travaille, de laquelle il retire une rémunération, et ça peut entacher, peut-être... non pas son jugement, son objectivité à traiter la plainte, son impartialité,

mais l'apparence d'impartialité va être mise en question, et il y a des multiples exemples, dans la vie quotidienne, là, qui nous rappellent que cette apparence d'indépendance peut être mise à mal par la façon actuelle de nommer le commissaire aux plaintes.

Et je veux nommer... je veux poser une question à la ministre, relativement simple : Comment, par exemple, aujourd'hui même, là, les membres des communautés attikameks pourraient avoir confiance dans un commissaire aux plaintes du CIUSSS qui gouverne l'hôpital de Joliette? En ce moment, ces communautés-là — et ce n'est pas une personne, c'est des communautés au complet — nonobstant les faits qui se sont déroulés et qu'il va y avoir plusieurs enquêtes, etc... mais, s'il ne restait qu'un recours à utiliser, c'est-à-dire déposer une plainte, comment les membres des communautés autochtones, à travers le Québec, peuvent avoir confiance dans un commissaire aux plaintes qui est nommé par un conseil d'administration? Cette question-là se pose non seulement pour des individus isolés en particulier, mais se pose aussi pour des communautés au complet, entre autres et principalement, dans le cas qui nous concerne aujourd'hui, étant donné l'actualité, les communautés autochtones, les Premières Nations.

Donc, selon moi, il faut trouver les moyens d'assurer une impartialité et une indépendance plus grandes à ce... au commissaire aux plaintes non seulement pour assurer son impartialité dans les faits, mais aussi dans l'apparence, parce que c'est ça qui nous importe, c'est comment la population, les usagers observent, jugent l'apparence d'indépendance de ces personnes-là. Donc, la question que je pose à la ministre : Comment les communautés autochtones peuvent avoir une totale confiance dans un commissaire aux plaintes dans les CIUSSS des territoires où ils vivent?

• (20 h 10) •

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

Mme Blais (Prévost) : Bien, je ne tomberai pas dans cette réponse-là, mais je vais dire quand même au député une chose importante : il y a deux personnes indépendantes qui sont élues par la population lors de l'élection tenue en vertu de l'article 135. Ces deux personnes-là pourraient être, entre autres, des personnes issues des Premières Nations, ce n'est pas exclu, là. Ce sont des personnes indépendantes qui sont nommées. Il se peut aussi que des personnes des Premières Nations soient membres du comité des usagers et des résidents et qu'ils soient aussi nommés pour être sur les conseils d'administration. Ça, c'est une chose.

Aujourd'hui, on a parlé beaucoup du Protecteur du citoyen. Le Protecteur du citoyen, c'est une figure de proue, hein, pour nous, à l'Assemblée nationale. On écoute le Protecteur du citoyen quand elle dépose des rapports. Elle est venue ici, elle a déposé un mémoire et elle a notamment mentionné, en page 4 : «Le Protecteur du citoyen appuie toute mesure visant à assurer l'indépendance des commissaires. Les personnes hébergées, leurs proches et la population en général y accordent d'ailleurs une grande importance. Il s'agit du fondement même de tout régime d'examen des plaintes.» Ça, c'est le Protecteur du citoyen qui a dit ça. Donc, le Protecteur du citoyen est d'accord avec le projet de loi, surtout qu'on a inséré, à l'article 9 du projet de loi, des critères d'indépendance qui n'étaient pas auparavant dans la loi.

Alors, l'opposition disait, ce matin, qu'on n'avait rien proposé, mais, avec cet article, on a, entre autres, de nouvelles balises qui devraient rassurer les oppositions, puis il y a... Dans un conseil d'administration, si c'étaient seulement des personnes nommées, je dirais, par le P.D.G. des CISSS et des CIUSSS, on pourrait se poser des questions, mais c'est nommé par différentes personnes dans des champs d'activité divers. Alors, moi, j'ai pleinement confiance aux conseils d'administration des établissements. Écoutez, les commissaires aux plaintes et à la qualité des services sont déjà embauchés. On va en embaucher d'autres, évidemment, puisque, si on retire les commissaires aux plaintes et à la qualité des services du privé, on a besoin d'en embaucher d'autres, là, pour arriver à être équilibrés. Mais, en ce qui me concerne, je pense qu'il faut faire confiance aux conseils d'administration.

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

M. Fontecilla : Moi aussi, M. le Président, je fais tout à fait confiance aux conseils d'administration des CIUSSS et des CISSS à travers le Québec, c'est des personnes dévouées, compétentes, qui travaillent dans le sens des intérêts du public, là, dans un secteur aussi névralgique que la santé. Mais la question ne se pose pas là. On n'est pas en train de juger sur la compétence ou la probité des conseils d'administration. Si jamais on y arrive, on va le faire, là, mais on n'en est pas là, et je pense que la question se pose sur l'apparence d'impartialité, l'apparence d'indépendance du public face à ces... aux commissaires aux plaintes qui sont nommés par un conseil d'administration. On le sait, on connaît le dicton populaire, là, on ne mord pas la main qui nous nourrit, disons que ça dit tout. Mais, dans ce sens-là, j'aimerais poser une question, peut-être, à la ministre, là : Quelle est la durée... Est-ce qu'il y a une durée type du mandat des commissaires aux plaintes dans les CIUSSS? Et, évidemment, est-ce qu'il y a une possibilité de renouvellement du commissaire aux plaintes une fois que son mandat arrive à échéance, là?

Mme Blais (Prévost) : C'est un poste permanent, M. le Président.

Le Président (M. Provençal) : Merci.

M. Fontecilla : Un poste permanent à vie? Je ne sais pas, son... il est commissaire aux plaintes, son mandat est indéterminé dans la durée?

Mme Blais (Prévost) : Est-ce que Mme Charland pourrait...

Le Président (M. Provençal) : Est-ce que j'ai votre consentement pour que la personne puisse expliquer la réponse avec plus de détails?

M. Fontecilla : Pour Mme Charland, toujours?

Le Président (M. Provençal) : Oui. Consentement. Alors, votre micro fonctionne, vous allez... (panne de son) ...votre fonction et répondre à la question.

Mme Charland (Dominique) : Oui, parfait. Donc, je suis Dominique Charland, commissaire-conseil au ministère de la Santé et des Services sociaux.

Donc, ce sont des postes permanents avec une évaluation, une appréciation de la contribution, du rendement qui est faite à tous les ans. Donc, les commissaires sont redevables envers le conseil d'administration. La structure de l'appréciation de la contribution est faite avec, habituellement, le président du conseil d'administration, le président du comité de vigilance et de la qualité, et parfois le président-directeur général de l'établissement peut être invité à titre de consultant, parce qu'il est quand même à même d'apprécier la qualité du travail effectué par le commissaire. Et parfois il y a aussi d'autres représentants du comité de vigilance comme, entre autres, la personne qui est membre du conseil d'administration et membre du comité de vigilance et de la qualité, qui est la personne représentante des comités des usagers.

Donc, à tous les ans, les commissaires aux plaintes sont évalués sur leur performance — et bien sûr que, s'ils sont en deçà de la performance attendue, bien, les conséquences peuvent être que la permanence, ce n'est pas une permanence immuable — donc, à chaque année, c'est réévalué.

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

M. Fontecilla : Effectivement, on pourrait dire que, si les commissaires aux plaintes n'ont... la durée du mandat est indéterminée, donc ils peuvent rester en poste pendant plusieurs, plusieurs années, ça enlève peut-être un critère de préoccupation, c'est-à-dire ils ne doivent pas être... leur mandat ne doit pas être renouvelé à chaque... un certain nombre d'années, mais ça pose d'autres questions, là. Un commissaire aux plaintes qui est là depuis x nombre d'années, un certain nombre d'années, 10, 15 ans, là, qui, à travers le temps, a réussi à passer toutes les évaluations, à créer une sorte de modus vivendi avec les personnes qui l'évaluent, et il y a une certaine culture de la continuité qui s'établit, encore là, il peut y avoir un soupçon de complicité du commissaire aux plaintes envers l'instance qui évalue son travail, là. Donc, la question... On va toujours trouver des problèmes, la perfection n'est pas de ce monde, là. S'il s'agit de mettre en place des mécanismes qui font en sorte d'éloigner le plus possible la possibilité d'apparence — ne serait-ce que d'apparence — de manque d'indépendance ou d'impartialité et avoir davantage de confiance dans le public parce qu'on a tout mis en oeuvre pour assurer, justement, cette indépendance... Je comprends bien que l'objectif du projet de loi n'est pas de remettre en question l'ensemble ou revoir l'ensemble du régime de plaintes dans le système de santé et services sociaux, mais puisqu'on en parle, mais assurons-nous au moins d'épuiser le sujet et aller jusqu'au fond. On n'est pas en train de revoir la gouvernance du système de santé, on est en train, seulement, de voir à la possibilité, et la ministre l'a nommé elle-même, là, d'assurer davantage d'indépendance aux commissaires aux plaintes dans le système de santé, dans le cas que nous explique la ministre, et c'est l'objet du projet de loi, des CHSLD privés, mais il y a lieu de poser la question : Pourquoi ne pas aller plus loin, puisque nous y sommes? C'est la question. Pourquoi ne pas aller plus loin, là?

Mme Blais (Prévost) : Bien, moi, je vais proposer à mes collègues, là, de colliger vos demandes qui concernent les C.A. des établissements, puis on va pouvoir en discuter ultérieurement, quand il y aura un projet de loi qui va toucher la gouvernance du réseau ou de l'examen des plaintes. Moi, je suis très satisfaite par rapport au conseil d'administration, d'autant plus qu'il y a un comité de vigilance aussi, là. Il n'y a pas seulement un conseil d'administration, il y a un comité de vigilance, alors on a deux instances avec lesquelles les commissaires aux plaintes et à la qualité des services sont confrontés. Ça fait qu'à un moment donné il faut faire confiance. Aujourd'hui, là, on ne remet pas en question la façon dont les commissaires aux plaintes travaillent avec le conseil d'administration, là, ce n'est pas ça, le projet de loi. Fini, M. le Président, là, mon discours.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la ministre. Est-ce qu'il y a d'autres interventions? Oui, Mme la députée de Fabre. Pour votre information, vous avez encore 16 minutes.

• (20 h 20) •

Mme Sauvé : Parfait. Je suis certaine que mes collègues vont vouloir aussi participer.

Donc, écoutez, moi, j'ai entendu les propos de la commissaire-conseil, de Mme Charland et, honnêtement, je vais être bien franche avec vous, M. le Président, j'ai encore plus de questions que j'en avais avant, très honnêtement et en tout respect. Honnêtement... Puis je comprends, là, c'est nommé par le conseil d'administration, le commissaire local aux plaintes, mais là, dans le lien employeur-employé, dans l'évaluation de la performance, c'est aussi le C.A. qui procède à ça de façon annuelle, et là qui... moi, ça, vraiment, là, j'ai besoin de comprendre comment ça se passe. Est-ce que ce n'est pas le P.D.G... En tout cas, moi, je trouve que lien entre la désignation, entre le commissaire local aux plaintes qui est nommé par le conseil d'administration, ça, ça semble être ce qui va rester dans le projet de loi, sans nos amendements. Mais, une fois qu'il est nommé, l'évaluation, dans son quotidien, dans son quotidien de travail de cueillette des plaintes, d'accompagnement des démarches des plaintes... une fois qu'il est dans son quotidien, son quotidien est évalué par le conseil d'administration, qui, finalement, bien, va prendre la décision de le garder ou de ne pas le garder. Donc, il n'y a aucun, aucun lien opérationnel

lié à son mandat, son travail, sa fonction, c'est un lien direct du début à la fin. De sa nomination jusqu'à son évaluation et peut-être son congédiement, c'est direct tout le temps, le conseil d'administration, il n'y a rien entre les deux, le P.D.G., puis là le comité de vigilance.

Puis j'avais des questions, aussi, sur le comité de vigilance. Moi, là, je trouve que le lien est tellement direct, puis je ne suis tellement pas, M. le Président, en train de questionner la qualité et la compétence des membres du conseil d'administration, mais, puisque le nerf de la guerre de ce projet de loi là, qui est l'indépendance du commissaire local, c'est clair qu'on veut s'assurer qu'on réponde à nos questions, c'est très clair qu'on veut comprendre la mécanique. Puis, à la fin de la journée, on sera peut-être rassurés ou pas, mais on a besoin de comprendre ça, puisque c'est ça, l'élément fondamental du projet de loi. Alors, moi, je veux comprendre, là. Est-ce que j'ai fait la bonne lecture, avec les réponses de la commissaire-conseil, que, du départ jusque, peut-être, à l'évaluation et le congédiement, il y a juste le conseil d'administration qui supervise le quotidien opérationnel du commissaire local? C'est... J'ai besoin vraiment de comprendre ça.

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

Mme Blais (Prévost) : Je ne voulais pas reparler, M. le Président, mais là, force est d'admettre que je dois reprendre la parole. Écoutez, là, on a démontré clairement que le processus actuel de nomination est appuyé par la personne la plus indépendante, qui s'appelle le Protecteur du citoyen. Il me semble que c'est assez clair, le Protecteur du citoyen est d'accord avec le projet de loi, est d'accord avec le processus d'indépendance entre les conseils d'administration — de toute façon, le Protecteur du citoyen est en deuxième instance — est d'accord. Puis moi, je pense, là, que c'est important. L'opposition... la première opposition ont fait voter une loi, la loi n° 10. Dans la loi n° 10, ils n'ont pas modifié ça. Ça ne fait pas, là... 1991, là, c'est 2015, là, que cette loi-là a été modifiée, puis c'était le gouvernement, auparavant, qui l'a fait, puis il était d'accord avec le fait que ça relevait du conseil d'administration. On ne va pas venir me dire, aujourd'hui, qu'ils ne sont plus d'accord avec des choix qu'ils ont faits à l'époque. Et moi, j'ai confiance aux conseils d'administration.

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

Mme Sauvé : Je veux juste comprendre, M. le Président, c'est tout. Je veux juste comprendre la mécanique, je pose des questions. Après ça, à la fin de ce débat-là, on se dira : On a compris, on a posé les questions. Et les groupes qui sont venus, que ce soit la Protectrice du citoyen ou tous les autres groupes, évidemment, ils n'ont pas tous le privilège que nous avons, comme législateurs, de poser des questions, d'aller plus en profondeur. C'est notre rôle, de comprendre pour mieux bonifier le projet de loi. On n'est pas en train de dire qu'on n'appuie plus le projet de loi, on n'est pas en train de questionner l'intention de la ministre. On le fait dans le respect, mais j'ai des questions à poser et je veux comprendre simplement la mécanique, alors j'aimerais qu'on réponde.

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

Mme Blais (Prévost) : Bien, écoutez, M. le Président, là, le Protecteur du citoyen est d'accord avec le projet de loi. Il dit même, à la page 3, que «le Protecteur du citoyen salue le renforcement de l'information fournie aux usagers et aux usagères à ce sujet dans les établissements privés. Il souligne aussi l'importance de bien faire connaître, à toutes les personnes concernées dans les établissements privés, la possibilité de déposer une plainte au commissaire du CISSS ou du CIUSSS et la procédure de traitement de cette plainte, ainsi que la possibilité de s'adresser au Protecteur du citoyen si l'insatisfaction demeure, ou à défaut d'une réponse dans les 45 jours suivant le dépôt de la plainte.» Ça, là, c'est écrit textuellement par le Protecteur du citoyen. On ne va pas remettre en question le Protecteur du citoyen en plus ce soir, là, M. le Président.

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

Mme Sauvé : Écoutez, je veux juste ma réponse à ma question. Je veux juste qu'on m'explique est-ce que je fais la bonne lecture, c'est tout, là, puis je pense qu'on peut être dans le calme, là, et l'harmonie. Moi, je veux juste savoir, puis je veux avoir une réponse, est-ce que le conseil d'administration, à partir du moment où il nomme le commissaire local aux plaintes jusqu'à son évaluation, jusqu'à la reconduction de son mandat de façon annuelle... Est-ce que c'est uniquement le conseil d'administration qui fait de A à Z? Alors, à ce qu'on me réponde à ça, et à quel moment intervient le comité de vigilance dans cette gouvernance-là. Je veux des réponses, je veux les réponses de la ministre.

Le Président (M. Provençal) : Mme la ministre n'a pas d'argument ou de réponse à vous donner.

Mme Blais (Prévost) : M. le Président, je pense qu'on joue sur les mots, là. Je connais la députée de Fabre, c'est une femme brillante, intelligente, qui fait beaucoup de recherche, qui sait comment les choses fonctionnent, qui a fait partie de plusieurs conseils d'administration, a toujours des bons mots, là, lors des débats, elle sait très bien comment ça fonctionne. Alors, moi, je ne peux pas continuer à m'argumenter là-dessus, là. Je suis de bonne foi puis je fais confiance au processus. Puis on n'est pas là pour revoir tout l'aspect du régime des plaintes, alors je pense qu'on devrait passer à autre chose. On a fait la démonstration que le Protecteur du citoyen ne pouvait pas choisir le commissaire aux plaintes, étant donné qu'il était en deuxième instance puis que ça le mettait en porte-à-faux s'il devait choisir le commissaire aux plaintes. Comment peut-il, après ça, être en deuxième instance pour les plaintes si c'est lui qui choisit le commissaire aux plaintes? On a fait cette démonstration-là ce matin.

On fait la démonstration aussi que, concernant les comités des usagers, des résidents sont déjà membres à part entière du conseil d'administration des établissements. Alors, je crois que la députée de Fabre comprend très bien le processus, pour avoir fait partie de conseils d'administration. Et on a des commissaires aux plaintes, actuellement, qui sont embauchés partout, là, on ne va pas commencer à leur donner... à faire... leur donner du stress en leur disant, là : Bien là, votre travail est peut-être remis en question parce qu'on refait le régime d'examen des plaintes. Ce n'est pas le but du projet de loi, M. le Président.

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

Mme Sauvé : Je ne... Je répéterai que je ne remets pas du tout, du tout en question le travail des membres du conseil d'administration. J'étais simplement en réaction par rapport à l'information que nous avait donnée la commissaire-conseil sur l'évaluation, parce que, à mon esprit, je pensais que c'était le P.D.G. qui intervenait dans un certain processus opérationnel de supervision du travail du commissaire local aux plaintes. Alors, j'apprends ça, donc, clairement, c'est une information que je vais vouloir un petit peu questionner. Mais c'est ça qui était ma question, de savoir vraiment à quel moment est-ce que le P.D.G. intervient dans la supervision du commissaire local aux plaintes. Ça, c'était ma question, qui est toujours sans réponse. Mais, si...

Il y a une autre question, et, celle-là, je pense que la ministre voudra me répondre là-dessus. Je vous avoue que, le comité de vigilance, j'ai besoin de clarifications, parce qu'il fait partie aussi du processus. Alors, est-ce que la ministre peut nous répondre sur à quel moment intervient... Est-ce qu'elle peut me donner un exemple concret? Parce que ça, c'est une notion que je connais moins, le comité de vigilance. Alors, est-ce qu'elle peut clarifier, éclairer un peu ma lanterne là-dessus?

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

• (20 h 30) •

Mme Blais (Prévost) : À la première question, les P.D.G. des CISSS et des CIUSSS, ils n'interviennent jamais dans le processus de nomination des commissaires-conseils et n'interviennent jamais dans les rapports avec les conseils d'administration et le commissaire à la qualité et aux services. On l'a dit, on l'a dit aussi quand on était en consultations particulières.

Les comités de vigilance... La raison pour laquelle, aussi, on voulait que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services relèvent du public... parce que, dans plusieurs établissements privés, il n'y avait même pas de comité de vigilance. Ça veut dire faire un suivi en lien avec les plaintes qui sont formulées, c'est ça, le commissaire... le comité de vigilance, c'est un suivi par rapport aux plaintes. Est-ce que les plaintes ont été traitées correctement dans l'espace-temps qui est imparti pour les plaintes? C'est ça, un comité de vigilance. Donc, ça s'appelle une double sécurité : non seulement il y a le conseil d'administration qui valide si les plaintes sont bien exécutées puis si elles sont répondues adéquatement, mais il y a un comité de vigilance.

Donc, avec ce projet de loi là, on fait en sorte que, dans tous les établissements privés qui n'avaient pas de comité de vigilance, on va s'assurer qu'il y ait un comité de vigilance en plus que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services relève du public.

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

Mme Sauvé : Moi, je serais prête à procéder au vote sur l'amendement de ma collègue de Westmount—Saint-Louis.

Le Président (M. Provençal) : Alors, Mme la secrétaire, pourriez-vous procéder au vote par appel nominal, s'il vous plaît?

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

Mme Sauvé : Pour.

La Secrétaire : M. Birnbaum (D'Arcy-McGee)?

M. Birnbaum : Pour.

La Secrétaire : Vote par procuration. Mme Sauvé (Fabre) pour Mme Charbonneau (Mille-Îles)?

Mme Sauvé : Pour.

La Secrétaire : Mme Blais (Prévost)?

Mme Blais (Prévost) : Contre.

La Secrétaire : M. Allaire (Maskinongé)?

M. Allaire : Contre.

La Secrétaire : Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Contre.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Contre.

La Secrétaire : M. Tremblay (Dubuc)?

M. Tremblay : Contre.

La Secrétaire : M. Lafrenière (Vachon)?

M. Lafrenière : Contre.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Contre.

La Secrétaire : M. Fontecilla (Laurier-Dorion)?

M. Fontecilla : Pour.

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

Le Président (M. Provençal) : Abstention. L'amendement déposé par la... par la députée, excusez-moi, de Westmount—Saint-Louis à l'article 50.1, introduit par l'article 1 du projet de loi, est rejeté.

Nous revenons... nous reprenons nos discussions sur l'article 50.1, toujours en lien avec les alinéas deux et trois. Oui, Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Je vais avoir une question très, très précise sur le dernier alinéa de l'article 50.1. Quand on nomme : «Un établissement privé doit informer tout usager qu'il peut formuler une plainte en application», bon, et ça continue : «Dans toutes ses installations, il doit également afficher à la vue du public un document expliquant», et ça continue, moi, je... Puis je reviens à des propos que les groupes sont venus nous dire, je reviens aussi à toute la notion de proximité, puis même, dans les propos que j'ai tenus, je me disais toujours : Il ne faut pas que ça soit juste un numéro de téléphone ou le nom d'une personne sur un babillard, on s'entend qu'on a à redonner confiance envers le processus de démarche de plainte. Alors, est-ce qu'il y a quelque chose d'un peu plus... comment dire, autre que juste l'affichage qui est prévu pour, disons, nourrir la proximité du commissaire local aux plaintes avec les familles et les aînés qui décident de démarrer une démarche? Est-ce qu'il y a autre chose de prévu que simplement l'affichage?

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

Mme Blais (Prévost) : Oui, j'apprécie la question de la députée de Fabre, c'est une excellente question. Il y a ça ici, mais je crois qu'elle va se rappeler que j'ai mentionné qu'on ferait une campagne de sensibilisation.

D'une part, oui, je prends acte, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, c'est peut-être difficile, pour certaines familles, surtout quand on vit une situation de stress, de trouver les bonnes personnes pour être capable de porter plainte, alors on va faire une très, très bonne campagne de sensibilisation. On va rafraîchir, aussi, toute l'information qu'on doit afficher. Et, avec le commissaire-conseil, on va travailler aussi pour faire davantage connaître le rôle du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Alors, on va travailler là-dessus. Ça, c'est une chose, là, je m'engage, là, en tant que ministre responsable, à faire en sorte que ça soit fait pour qu'on... les personnes soient en mesure de capter plus rapidement qui est le commissaire local aux plaintes.

Le Président (M. Provençal) : Ça va? Mme la... la députée de Fabre. Excusez-moi.

Mme Sauvé : Combien de temps me reste-t-il sur l'article? Combien de temps me reste-t-il sur...

Le Président (M. Provençal) : Mme la secrétaire?

La Secrétaire : ...

Le Président (M. Provençal) : Moins de 11 minutes.

Mme Sauvé : Parfait. Alors, les autres questions sont aussi assez techniques, parce qu'évidemment... Puis la ministre l'a précisé un peu plus tôt, elle a dit : Évidemment... là, ce n'est pas les mots exacts, mais elle a dit : Évidemment,

on va avoir plus de commissaires locaux, on va en embaucher. Est-ce qu'il y a un plan de prévisibilité qui est un peu fait à savoir combien de commissaires de plus ça va prendre pour couvrir les établissements privés et... de un? Et, de deux, quel va être le ratio? Est-ce que ça va être un commissaire local aux plaintes par établissement et public et privé? C'est quoi, un peu, le déploiement, là, pour arriver au bout de l'oeuvre?

Le Président (M. Provençal) : Voulez-vous suspendre pour aller...

Mme Blais (Prévost) : Oui, j'aimerais ça suspendre, là, pour avoir l'information juste. D'accord?

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

(Suspension de la séance à 20 h 35)

(Reprise à 20 h 37)

Le Président (M. Provençal) : Nous reprenons nos travaux. La députée de Fabre a adressé une question assez pointue à Mme la ministre, alors, Mme la ministre, vous êtes allée chercher les informations.

Mme Blais (Prévost) : Oui, bien, je suis allée rafraîchir ma mémoire, parce qu'on fait ça en séquence de semaines. C'était une question, aussi, extrêmement pertinente. On dispose de 2,4 millions : 1,2 million pour l'actif informationnel, parce qu'on veut rehausser l'actif informationnel, et 1,2 million pour embaucher des commissaires aux plaintes et à la qualité des services. On en a à peu près... on dispose d'à peu près 60 commissaires aux plaintes puis on pourrait en embaucher une douzaine. Et, on va voir, si jamais 12 ne suffisent pas à la tâche, bien, on mettra le nombre de commissaires aux plaintes dont on a de besoin, mais on a déjà 1,2 million pour être en mesure d'embaucher du personnel.

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

Mme Sauvé : Ça signifie donc, M. le Président, qu'un seul commissaire local va, évidemment, se promener, là... Je ferai le calcul, je suis un peu fatiguée, donc je ne sortirai pas ma calculatrice, là, mais clairement le commissaire local aux plaintes va se promener d'un établissement à l'autre. Ça veut aussi dire que, dans sa présence dans chaque établissement... Est-ce que ça a été estimé, là, à quoi ça peut correspondre? Parce qu'il va être clairement à temps partiel dans chaque établissement. Puis, encore une fois, je reviens sur la notion de proximité, accessibilité, alors, est-ce qu'on a évalué ça aussi, là, le fameux ratio? Parce que 60, c'est peu pour l'ensemble des établissements, même si on en embauche 12 de plus.

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

Mme Blais (Prévost) : Oui, mais on embauche 12 de plus, puis il y a des commissaires locaux aussi. Il y a des commissaires adjoints, hein, il n'y a pas seulement des commissaires aux plaintes. Il y a le commissaire local, des commissaires adjoints. Donc, quand on parle du commissaire, il faut penser aussi aux autres personnes qui sont sous sa gouverne qui viennent travailler à l'intérieur des établissements pour être capables de traiter les plaintes, là. Alors, ce n'est pas une unique personne qui traite l'ensemble des plaintes, mais ce sont un ensemble de personnes qui font partie de ce qu'on appelle le commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

(20 h 40) •

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

Mme Sauvé : Sans avoir le nombre exact, ça, je ne suis pas en train de demander ça, mais est-ce qu'on peut s'assurer... ou est-ce qu'on peut entendre que, pour chaque établissement et public et privé, à chaque jour de la semaine, il y a soit un commissaire local adjoint ou un commissaire local aux plaintes, il y a quelqu'un qui peut accompagner la famille et l'ainé dans sa démarche de plainte? Est-ce qu'à tous les jours il y a une disponibilité de quelqu'un, quel qu'il soit, qui peut entamer et accompagner la famille et l'ainé dans sa démarche à tous les jours pour chaque établissement?

Mme Blais (Prévost) : Bien, je ne sais pas si c'est à tous les jours, mais l'une des raisons pour laquelle on veut avoir des commissaires aux plaintes dans le public, parce que, justement, on veut qu'ils soient en mesure d'aller visiter les personnes dans les établissements privés. On avait l'impression que le commissaire aux plaintes... sauf dans les CHSLD privés conventionnés où on est venu nous dire qu'il faisait partie de la famille, là, que, pour eux autres, le commissaire aux plaintes, c'était plus comme des personnes-ressources à l'intérieur, mais notre souhait, là, c'est que les gens puissent porter plainte. Je sais qu'on n'aime pas ça, des plaintes, là, mais on veut qu'il y ait des plaintes, parce qu'un endroit où il n'y a pas de plainte du tout, là, bien, on doit se poser des questions, puis on veut que les commissaires aux plaintes dans le public soient en mesure d'aller, justement, sur place dans les CHSLD privés, partout, pour être en mesure de voir ce qui se passe.

Et l'un des rôles de notre commissaire-conseil, c'est justement de faire la promotion des droits des usagers. C'est ça, ça fait partie de son rôle, de faire cette promotion-là. Elle va fédérer, en quelque sorte, tous les commissaires aux plaintes et à la qualité des services, parce que ces gens-là, les commissaires, sont assez seuls, hein, sont assez isolés. Ce n'est pas, par exemple, comme des infirmières, où elles se retrouvent plusieurs dans un établissement, ils sont pas mal seuls. Alors, le fait

d'être fédéré par un commissaire-conseil, où il va y avoir justement du travail de sensibilisation, de formation, d'information, comment mieux travailler en temps que commissaire, si, à un moment donné, il y a une difficulté au niveau de l'indépendance, si ça pouvait arriver, ça se peut que ça arrive, bien là, le commissaire-conseil est capable, justement, d'être actif à l'intérieur de ça pour voir là où le bât blesse.

Mais c'est justement la raison pour laquelle on veut faire le p.l. n° 52, on veut le faire adopter, c'est pour que les commissaires aux plaintes du public soient en mesure d'aller sur le terrain pour visiter les CHSLD privés.

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

Mme Sauvé : Vous savez, l'accessibilité, là, c'est tellement important. Tantôt, la ministre a répondu, avec le questionnement que j'avais, qu'il y avait... qu'elle s'engageait à une campagne de sensibilisation, très bien, c'est bien noté. Mais, vous savez, quand un aîné et sa famille décident d'entamer une démarche de plainte, c'est difficile, c'est difficile de prendre cette décision-là pour la peur des représailles, pour toutes sortes de raisons, on ne veut pas déranger, on ne veut pas... il y a toutes sortes de raisons très humaines, mais le moment où on décide, là, d'aller vers une démarche de plainte, on ne peut pas se retrouver alors que le commissaire local ou son commissaire adjoint n'est pas disponible cet avant-midi-là. Alors, c'est pour ça que, moi, là, dans l'humanité, là, d'avoir une parfaite accessibilité dans chaque établissement, ce n'est pas un caprice, ce n'est pas quelque chose d'accessoire. Moi, j'ai demandé une information, je souhaiterais vraiment qu'on puisse... Si ce n'est pas maintenant, ça sera plus tard, mais je souhaiterais vraiment avoir l'assurance qu'on aura suffisamment de ressources avec l'embauche qui est prévue... que ce soient les commissaires locaux ou les commissaires locaux et leurs adjoints mais qu'on ait l'assurance qu'il y aura, à chaque jour, dans chaque établissement, la disponibilité et la présence d'un commissaire local ou de quelqu'un de son équipe qui peut assumer la démarche. Pour moi, c'est très important.

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

Mme Blais (Prévost) : Oui, je vais rassurer la députée pour lui dire que la majorité des plaintes sont faites par téléphone ou par courriel. Ça, c'est l'une des choses.

Deuxièmement, il ne faut pas oublier les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, hein, qui sont présents, on a confié un mandat d'assistance. Je vais vous donner... à titre indicatif, en 2018-2019, les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes ont reçu un montant de 4,4 millions de dollars justement pour être en mesure d'accompagner les personnes qui voulaient porter plainte.

Donc, il y a les commissaires à la qualité aux plaintes et à la qualité des services, il y a les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, hein, des organismes reconnus et soutenus financièrement par le ministre de la Santé et des Services sociaux, les comités des usagers des établissements, qui reçoivent annuellement un budget de 8,3 millions de dollars. Donc, on a aussi des organismes et des instances autour qui font en sorte... qui accompagnent au niveau des plaintes. Ce n'est pas seulement le commissaire aux plaintes, c'est cet ensemble-là de personnes qui accompagnent celles et ceux qui veulent porter plainte.

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

Mme Sauvé : Si je suis à questionner la ministre, M. le Président, là-dessus, c'est... j'ai un indicateur très précis pour m'amener une préoccupation. On a quand même un délai légal d'examen des plaintes qui est de 45 jours, et je n'ai pas besoin de répéter ici, parce qu'on nous l'a dit en consultations particulières, à quel point il y a un volume important d'examen des plaintes qui ne respectent pas le délai, pourtant légal. Alors, ça me fait dire qu'il y a une lourdeur dans la tâche, dans le volume. Et ça, c'est la première chose, donc c'est sûr que je me préoccupe de ça.

Et aussi, l'autre chose, puis je comprends le partenariat puis je comprends le rôle des CAAP, des centres d'assistance et d'accompagnement aux familles, mais en même temps il y a plusieurs groupes qui sont venus nous dire : Il faudrait peut-être valoriser ou faire connaître — un n'exclut pas l'autre — le rôle, et le mandat, et le soutien financier aux CAAP, qui font effectivement un grand travail, que je reconnais vraiment. Alors, si c'était parfait puis si on respectait à chaque fois les délais, je me dirais : Parfait, les ressources en place suffisent à la tâche, mais c'est loin d'être le cas.

Alors... et là on ajoute encore, évidemment, pour les meilleures raisons du monde, on ajoute des commissaires locaux pour couvrir les établissements privés, c'est le projet de loi, mais, en même temps, on n'arrive même pas à respecter les délais légaux de 45 jours. Donc, c'est sûr que je veux m'assurer que... J'entends la réponse de la ministre, mais j'ai besoin d'être rassurée un peu plus que ça. Alors, j'aimerais vraiment qu'on nous dise...

Puis les CAAP font un travail d'accompagnement, ça, c'est... pour moi, c'est... mais, pour ce qui est de la première ligne de dépôt de demande d'une plainte, c'est quand même les commissaires locaux qui sont les principaux interlocuteurs, les principaux acteurs, puisqu'on est en train d'en débattre dans le projet de loi. Alors, avec leurs adjoints, j'aimerais vraiment avoir l'assurance qu'on est capables d'offrir un présentiel à temps plein dans chaque établissement.

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

Mme Blais (Prévost) : Oui, bien, je vais... je pense que je vais sécuriser la députée de Fabre, d'une certaine façon, parce qu'il y a seulement 25 % des cas qui dépassent les délais de 45 jours. Les plaintes sont traitées, à 63,5 %, à l'intérieur des 45 jours, puis il y en a 32 % qui sont traitées à l'intérieur des 30 jours. Alors, il faut se rassurer, à quelque part, là, ces statistiques-là, je ne les ai pas inventées, ce sont les statistiques véritables.

Donc, quand on dit que 63,5 % et 32 %... puis que seulement à 25 %... Et on va travailler là-dessus pour l'améliorer. Ça va être aussi le travail du commissaire-conseil de faire en sorte qu'on puisse améliorer, justement, le traitement des plaintes et en ayant un meilleur actif informationnel, en ayant de meilleurs outils aussi de communication, en fédérant aussi les gens ensemble pour qu'ils soient en mesure d'échanger sur leurs bonnes pratiques, les meilleures pratiques. C'est ça que ça va faire aussi, ça va changer... ça va créer une culture d'organisation des commissaires aux plaintes et à la qualité des services et ça va faire en sorte que ces gens-là vont pouvoir améliorer aussi leur façon de travailler, leur façon de faire. Alors, bien, 63,5 %, moi, ça me rassure, je trouve ça très bien.

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

Mme Sauvé : Écoutez, je suis contente qu'on en discute, M. le Président, parce que, quand le comité des usagers du CIUSSS—Centre-Ouest-de-Montréal est venu, eux, les données qu'ils avaient, c'était que deux tiers, deux tiers n'ont pas eu de réponse dans les délais de 45 jours, donc on n'est pas du tout dans le même pourcentage. Alors, j'aimerais juste comprendre, là, parce qu'on a besoin de savoir quelle est la raison d'un tel écart. Vous, vous dites qu'il y a seulement 25 % des marges de plaintes qui ne respectent pas le 45 jours, et eux nous disent qu'il y a le deux tiers qui ne le respectent pas. On n'est pas du tout, du tout dans les mêmes eaux, là. Alors, en tout respect, j'aimerais ça qu'on puisse clarifier ces données-là.
• (20 h 50) •

Le Président (M. Provençal) : On va vous... On est en train d'alimenter Mme la ministre pour qu'elle puisse vous répondre.

Mme Blais (Prévost) : Dans les 45 jours : le CISSS du Bas-Saint-Laurent, 80,1 %; le CIUSSS du Saguenay—Lac-Saint-Jean, 61,4 %; le CIUSSS de la Capitale-Nationale, 82,2 %; le CIUSSS de la Mauricie—Centre-du-Québec, 51,2 %; le CIUSSS de l'Estrie-CHUS, 64,2 %; le CIUSSS de l'Est-de-Montréal, 67,6 %; le CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal, 69,3 %; le CIUSSS—Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, c'est de celui-là dont vous parlez, Mme la députée, bien, c'est 12,7 % — on va travailler sur celui-là, hein, mais il y en a plein d'autres, là; 87,9 %, le CISSS de Montérégie-Est; le CHU de Québec-Université Laval, 90,8 %; l'IUCPQ, 95,5 %; Centre hospitalier de l'Université de Montréal, le CHUM, 95,2 %; Centre universitaire de santé McGill, 87,2 %; l'Institut de cardiologie de Montréal, 91,7 %; le CHU Sainte-Justine, 94,4 %; alors, au Nunavik, 41,2 %. Ça fait qu'il y en a qui sont plus faibles, mais il n'y en a pas tant que ça. La majorité, c'est beaucoup plus élevé que ce qu'on croit, mais vous êtes tombée sur un établissement qui, justement, n'a pas une très belle performance.

Et c'est bon d'avoir des statistiques parce qu'on va être capables d'aller travailler sur cette performance-là pour faire en sorte d'être en mesure de bien traiter les plaintes. Et ça va être aussi le travail du commissaire local, et on va... C'est pour ça qu'on veut... on veut justement être en mesure de traiter correctement les plaintes. Alors, moi, je pense que, dans l'ensemble des établissements, c'est public en plus de ça, bien là, les plaintes sont traitées adéquatement.

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

Mme Sauvé : Merci, M. le Président. Merci pour la réponse. Est-ce que la ministre peut nous déposer le document ou nous dire où on peut le trouver s'il est public?

Mme Blais (Prévost) : Lui, c'est un document de travail, ça fait qu'il va certainement sortir prochainement.

Des voix : ...

Mme Blais (Prévost) : Est-ce qu'on peut...

Le Président (M. Provençal) : Suspendre?

Mme Blais (Prévost) : Oui, surseoir.

Le Président (M. Provençal) : Oui, on va suspendre, Mme la ministre.

(Suspension de la séance à 20 h 53)

(Reprise à 20 h 55)

Le Président (M. Provençal) : Nous reprenons nos travaux. Alors, Mme la ministre, suite à votre consultation, vous avez pu avoir un peu d'information à donner.

Mme Blais (Prévost) : Oui, puis en plus j'aimerais peut-être rectifier ce que j'ai mentionné tantôt. J'ai mentionné 32 % des plaintes qui étaient traitées à l'intérieur de 30 jours, je me suis trompée, c'est 33 % des plaintes puis c'est à l'intérieur de 20 jours. Alors, comme c'était une meilleure réponse, je tenais à la donner.

Maintenant, les données, là, que je vous ai... que j'ai mentionnées sont sur le site Internet, dans le rapport, mais je tiens quand même à mentionner qu'avec l'actif informationnel qui va être rehaussé et avec l'obligation, parce que, là,

il y aura une obligation de déposer toutes les plaintes dans l'actif informationnel, ça va encore mesurer davantage. Parce qu'il y en a, des établissements qui ne déposaient pas les plaintes, ça fait que c'est difficile, dans ce temps-là, là. Peut-être que le pourcentage de 12 % n'est pas le vrai pourcentage, étant donné qu'il n'y avait pas d'obligation de déposer les plaintes dans un actif informationnel. Alors, en déposant toutes les plaintes dans une loi, là, en faisant en sorte qu'on soit obligé, bien, ça va nous donner le portrait juste.

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

Mme Sauvé : Brièvement. J'entends la réponse de la ministre, elle nomme qu'on peut retrouver l'information dans chaque rapport annuel en même temps, et ça, c'est public. Maintenant, elle a parlé d'un document de travail et de sa compilation qu'elle a faite, alors je voulais réitérer ma demande dans le sens de : Est-ce que c'est possible, pour la ministre, de déposer la compilation, document de travail, puisque c'est une compilation de données publiques?

Mme Blais (Prévost) : Non, c'est un document de travail pour l'instant, là, je ne vais pas déposer un document de travail.

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

Mme Sauvé : C'est tout pour moi.

Le Président (M. Provençal) : C'est tout?

Mme Sauvé : Oui.

Le Président (M. Provençal) : Est-ce qu'il y a d'autres interventions? S'il n'y a pas d'autre intervention, nous allons procéder à la mise aux voix... pas à la mise aux voix, mais on va passer... Excusez-moi. Oui, merci de me corriger, Mme la secrétaire. Nous allons passer, maintenant, à l'article 50.2, alors, qu'on va maintenant traiter dans un tout. Alors, Mme la ministre, je vous invite à lire en entier l'article 50.2 et, par la suite, de lire les commentaires qui sont en lien avec, finalement, chacun des alinéas.

Mme Blais (Prévost) : Merci, M. le Président. L'article 50.2 : «Les dispositions des sections I et II du chapitre III du titre II de la partie I de cette loi s'appliquent à l'exercice des fonctions du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et à celles de tout médecin examinateur, à l'égard des établissements privés.

«Ainsi, aux fins du troisième alinéa de l'article 30.1, des paragraphes 1^o, 2^o et 5^o à 8^o du deuxième alinéa de l'article 33, des articles 34, 36, 37, 39, 46, 48 et 50, du paragraphe 3^o du deuxième alinéa de l'article 52 et des articles 56 à 59 de cette loi, une référence à un établissement, à son conseil d'administration ou à son conseil des médecins, dentistes et pharmaciens est également une référence à un établissement privé, à son conseil d'administration ou à son conseil des médecins, dentistes et pharmaciens.

«De plus, aux fins du paragraphe 9^o du deuxième alinéa de l'article 33, de l'article 50 et de l'article 57 de cette loi, les informations que doivent contenir le bilan des activités du commissaire local, le rapport du médecin examinateur et le rapport du comité de révision doivent être présentées de façon à distinguer celles qui concernent le centre intégré de santé et de services sociaux de celles qui concernent les installations des établissements privés situées sur son territoire.»

Le Président (M. Provençal) : Merci.

• (21 heures) •

Mme Blais (Prévost) : L'article 50.2 proposé vise à apporter des précisions aux fins de l'application des dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux qui sont relatives au régime d'examen des plaintes à la lumière des changements que nous proposons à la loi n^o 10. Les articles 29 à 59 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, relatifs au régime d'examen des plaintes, ont été rédigés dans le contexte où tout établissement de santé et de services sociaux, public ou privé, a son propre commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Ainsi, le premier alinéa du nouvel article 50.2 proposé établit clairement que ces articles s'appliquent à l'exercice des fonctions du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du centre intégré dans ses nouvelles responsabilités à l'égard des établissements privés. En tant que principe général d'application, le commissaire du centre intégré doit donc se référer à ces articles dans l'exercice de ses fonctions, peu importe que la plainte vise un usager du centre intégré ou un usager d'un établissement privé.

Le deuxième alinéa du nouvel article 50.2 proposé apporte des précisions pour les dispositions énumérées au deuxième alinéa de l'article 50.2. Ainsi, les références à un établissement, à son conseil d'administration ou à son conseil des médecins, dentistes et pharmaciens continueront de viser l'établissement privé, son conseil d'administration ou son conseil des médecins, dentistes et pharmaciens lorsque le commissaire exercera ses fonctions à l'égard d'un tel établissement.

Le troisième alinéa du nouvel article 50.2 proposé fournit des indications pour les fins de la production de différents documents. Le but est d'éviter que l'information pertinente en matière de plaintes soit mise en commun et qu'on ne puisse pas distinguer ce qui est propre à l'établissement public de ce qui est propre aux établissements privés. Nous souhaitons continuer de bénéficier de l'information prévue dans les documents que produisent les acteurs du régime d'examen des plaintes de façon distincte.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la ministre. Maintenant, je suis prêt à recevoir les interventions, s'il y a lieu. Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Écoutez, encore une fois, ce sont des questions de clarification, mais mon premier commentaire ou question, c'est en lien avec le dernier alinéa de l'article 50.2 et la note explicative, donc, à droite, le dernier paragraphe en bas. Alors, je voulais juste situer, là. Donc, quand on regarde le dernier alinéa qui est prévu au projet de loi et qu'on dit : «...le rapport du médecin examinateur et le rapport du comité de révision doivent être présentées de façon à distinguer celles qui concernent le centre intégré de santé et de service sociaux de celles qui concernent les installations des établissements privés situées sur son territoire», clairement, dans le libellé, on fait la distinction. Et j'entends encore la ministre, en tout respect, M. le Président, nous dire qu'il faut faire basculer, il faut harmoniser. Et effectivement on va avoir des commissaires locaux publics pour l'ensemble des établissements, mais, oups!, dans le rapport, bien, on fait la distinction. Alors, je me suis demandé pourquoi. Je ne comprenais pas. Et, quand j'ai entendu l'explication qui dit : «Le troisième alinéa du nouvel article 50.2 [...] fournit des indications pour les fins de [...] production de différents documents. Le but est d'éviter que l'information pertinente en matière de plaintes soit mise en commun et qu'on ne puisse pas distinguer ce qui est propre à l'établissement public de ce qui est propre aux établissements privés»...

Alors, peut-être que la soirée est avancée puis peut-être que mes neurones sont un peu en pause, M. le Président, mais je voulais juste comprendre, parce que, pour moi, là, quand je lis les deux, le libellé prévu puis l'explication, il me semble qu'il y a une contradiction. On dit, d'un côté, que les rapports doivent faire la distinction, mais l'intention, de l'autre côté, c'est vraiment de faire en sorte qu'on soit sans distinction entre ce qui est propre à l'établissement public et privé. Alors, j'ai vraiment, vraiment besoin de comprendre l'écart entre les deux, ou peut-être que c'est moi qui ne comprends pas, là, mais, en tout cas, j'ai besoin de poser la question, M. le Président.

Le Président (M. Provençal) : Alors, on va assurément vous fournir une réponse, Mme la députée de Fabre. Alors, Mme la ministre demande à ce que ce soit Me Lavoie qui réponde à votre question. Alors, j'ai besoin d'un consentement pour permettre à Mme Lavoie... Consentement, accepté. Alors, je vais vous demander de vous renommer, de donner votre fonction et, par la suite, de répondre au questionnement de la députée de Fabre. Merci.

Mme Lavoie (Térèse) : Alors, Térèse Lavoie, avocate au ministère de la Justice du Québec, affectée au ministère de la Santé et des Services sociaux.

En fait, si on se réfère au troisième alinéa de l'article 50.2, les mots importants, si on peut dire ça comme ça, là, c'est vraiment que «des informations que doivent contenir le bilan des activités du commissaire local», et là ce sera le commissaire local du centre intégré de santé et de services sociaux qui va avoir la tâche d'examiner des plaintes qui visent le centre intégré et celles qui visent les établissements privés situés sur son territoire. Donc là, l'intention, c'est de faire en sorte que son bilan distingue les informations que doit contenir son bilan de façon séparée, si on peut dire ça comme ça.

À défaut de le prévoir, ça aurait voulu dire que toutes les plaintes qui sont traitées, toutes les informations relativement aux plaintes qui ont été traitées auraient pu être toutes mises ensemble, là, mises en commun, puis on aurait perdu un peu de l'information par rapport à ce qui s'est fait par rapport au centre intégré de santé et de services sociaux versus ce qu'il a fait par rapport aux plaintes des établissements privés. Donc, l'intention, c'était vraiment de faire en sorte que les documents qui sont produits en lien avec l'examen des plaintes fassent la distinction des informations relatives aux plaintes concernant un CISSS ou un CIUSSS versus les plaintes qui concernent les établissements privés. Donc, c'est ça, c'est l'explication.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Me Lavoie. Est-ce que ça répond à votre questionnement, Mme la députée?

Mme Sauvé : Une chose certaine, c'est que je réalise qu'effectivement l'heure est tardive, ça fait que j'avais mal lu le texte de l'explication, mais j'entends bien les clarifications de maître. Et je voudrais quand même mentionner qu'il y a une préoccupation, à mon avis, qui demeure. Si l'intention réelle, encore une fois, de ce projet de loi est de faire basculer, de faire en sorte que nous sommes dans un bien commun d'une démarche de plaintes harmonisée, pourquoi est-ce qu'on a besoin de renommer la distinction entre les deux types d'établissements, si l'intention, louable, c'est de vraiment harmoniser?

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

Mme Blais (Prévost) : Bien, moi, je crois sincèrement... puis Me Lavoie pourra... elle est avocate, mais on veut quand même savoir... on veut savoir d'où les plaintes du privé... on ne veut pas que les plaintes du privé soient complètement diluées dans l'ensemble des plaintes du CIUSSS. On veut être en mesure de pouvoir dire : Bien, ces plaintes-là relèvent du privé. C'est la raison pour laquelle il faut faire une distinction entre les deux, d'être en mesure de garder, j'imagine, les plaintes, de pouvoir les distinguer les unes des autres. Mais il faut que toutes les plaintes soient versées quand même dans l'actif informationnel. Est-ce que je résume bien votre pensée, Me Lavoie?

Le Président (M. Provençal) : Me Lavoie.

Mme Lavoie (Térèse) : Oui.

Le Président (M. Provençal) : Ça va. Est-ce que vous avez des détails complémentaires à ajouter à ce que Mme la ministre vient de nous dire?

Mme Lavoie (Térésa) : Bien, la seule... que je pourrais peut-être ajouter, c'est : quand on parle du commissaire local, c'est vraiment le commissaire local du centre intégré de santé et de services sociaux. Donc, c'est en lien avec les autres dispositions qu'on vient de lire avec 50.1, donc, c'est le commissaire local du centre intégré de santé et de services sociaux, mais son bilan va devoir faire la distinction. Donc...

Mme Blais (Prévost) : C'est parce qu'on veut avoir un regard qui est distinct, hein, pour faire les recommandations, alors c'est important, là.

Mme Sauvé : Bien, pour moi, j'ai besoin encore d'être rassurée. Excusez-moi, M. le Président, mais, pour moi, un regard distinct, ça peut être préjudiciable, alors je ne comprends pas. Je n'ai pas de... Il n'y a pas d'arguments qui m'ont été nommés qui disent pourquoi on a besoin de distinguer. Est-ce que c'est... on va être dans l'évaluation du rapport d'une différente façon parce que ça vient du public versus du privé? Si on veut vraiment être dans une intention très noble d'harmoniser les pratiques puis d'avoir les mêmes commissaires locaux publics pour tout le monde, pourquoi, quand vient le temps des rapports, on a la nécessité encore de distinguer? Il me semble que... Moi, j'ai une crainte, là, j'ai vraiment une crainte de dire que cette distinction-là, elle peut porter... elle peut être porteuse de préjudices. Est-ce qu'on va avoir un regard, puis les mots ont été dits, un regard distinct? Alors, pourquoi un regard distinct alors qu'on n'est pas, en tout cas, je ne pense pas... Même s'il y a des constats qui ont été faits et qui font en sorte que le projet de loi amène des meilleures pratiques, ça, c'est clair, c'est clair pour tout le monde, mais en même temps d'avoir un regard distinct qui fait en sorte que : Oh! ce rapport vient du privé et oh! ce rapport vient du public, moi, j'ai un petit peu de misère avec ça, M. le Président, là.

• (21 h 10) •

Mme Blais (Prévost) : Bien, premièrement, le mot «distinct» n'est pas dans le projet de loi, là. Deuxièmement, je veux rassurer ma collègue de Fabre, c'est pour être en mesure de faire des recommandations à la bonne place. Ce n'est pas plus compliqué que ça, on veut faire les recommandations au bon endroit, puis on le fait pour les visites d'évaluation, de toute façon, là, M. le Président, là, on inscrit si le CHSLD est public, si le CHSLD est privé. Alors, ce n'est pas du tout dans le but de dire : On fait des catégories, c'est juste pour être capables de faire les recommandations au bon endroit.

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

Mme Maccarone : Oui, merci, M. le Président. Moi, ma question est plus pour la concordance, pour comprendre si les travaux que nous avons faits ensemble pour le 50.1... Parce qu'on voulait identifier c'était quoi, les établissements privés, on avait trouvé une solution ensemble. Puis là on est ici puis on parle encore des établissements privés situés sur son territoire. Alors, ma question, c'est : Est-ce qu'on a besoin d'apporter le même amendement ici pour avoir une réflexion de ce que nous avons fait au début?

Mme Blais (Prévost) : M. le Président, tant que les établissements seront privés, ils seront privés, hein, tant que les établissements ne seront pas tous publics, il faut bien, pour être en mesure d'évaluer, de donner les bonnes évaluations, pour faire les bons traitements, être capable de dire : C'est un CHSLD privé, un CHSLD privé conventionné, c'est un CHSLD public. C'est juste pour ça, là, c'est pour être capable... d'être capable de donner les bonnes informations, les bonnes évaluations, d'être capable de faire un travail correct. Est-ce que vous avez quelque chose, Me Lavoie, à rajouter là-dessus? Mais, il me semble, c'est assez clair.

Le Président (M. Provençal) : Maître.

Mme Lavoie (Térésa) : En fait, la précision qu'on a faite à l'article 50.1, par amendement, au premier alinéa...

Mme Maccarone : «Visés par cette loi».

Mme Lavoie (Térésa) : ...c'est ça, ici, on n'a vraiment pas besoin de le faire parce qu'on va appliquer le principe d'interprétation législative qui veut que les dispositions se lisent les unes avec les autres. Quand on a fait l'amendement pour l'article 50.1, puis vous pouvez faire l'exercice, on l'a fait au moment où le concept d'établissements privés arrive la première fois dans la loi n° 10, à l'article 50.1. Le concept d'établissements privés, ça va être à 50.1 qu'il arrive, donc il y avait une certaine logique à venir préciser «visés par cette loi», mais, pour toutes les autres occurrences suivantes, c'est clair qu'elles vont s'interpréter à la lumière de la modification qui a été apportée à 50.1. Donc, je vous dirais que la précision n'a pas besoin d'être réapportée à chaque fois qu'on va rencontrer le concept d'établissements privés, ici.

Mme Maccarone : D'abord, ma question, puis je m'excuse si c'est banal : Pourquoi, maintenant, on cite médecins, dentistes et pharmaciens, mais on ne le faisait pas avant?

Le Président (M. Provençal) : Me Lavoie.

Mme Lavoie (Térésa) : En fait, la particularité de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, c'est qu'on doit la lire, aujourd'hui, avec la loi n° 10, qui est une loi à deux grands volets, je dirais, c'est-à-dire que le

premier volet de la loi n° 10, c'était d'apporter des dispositions qui allaient modifier la gouvernance et l'organisation des établissements, puis le deuxième grand volet, c'est qu'on est venus apporter différentes précisions par différents articles pour venir interpréter la Loi sur les services de santé à la lumière de la loi n° 10.

C'est très technique, ce que je suis en train de dire, là, c'est une particularité qu'on... avec laquelle on doit vivre en ce moment, c'est-à-dire que la Loi sur les services de santé et les services sociaux ne peut plus se lire seule, elle doit se lire avec la loi n° 10, et la loi n° 10 ne peut pas se lire seule, elle doit se lire avec la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Donc, à chaque fois qu'on fait appel à un concept dans la loi n° 10, on réfère nécessairement au concept tel qu'il existe dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Mme Maccarone : Ça fait que ça veut dire, partout, on va avoir les deux façons de faire la référence à travers le projet de loi.

Mme Lavoie (Térésa) : Bien, comme je vous ai expliqué, on l'a fait pour le 50.1 parce que c'était la première occurrence d'«établissements privés». Mais, vous vous rappelez, on a eu des... plusieurs discussions puis on avait plusieurs hésitations à venir mentionner «visés par cette loi», parce qu'au départ on trouvait que... on essayait d'expliquer que ce n'était pas nécessaire, justement, à cause du jeu des lois et que les lois s'interprètent les unes avec les autres.

Mme Maccarone : Tout à fait.

Mme Lavoie (Térésa) : Donc, les arguments qu'on a fait valoir à ce moment-là valent encore pour tous les autres concepts qu'on va rencontrer dans la loi n° 10, parce que c'est vraiment des lois qui sont interreliées.

Mme Maccarone : O.K., interreliées.

Mme Lavoie (Térésa) : Oui, interreliées.

Mme Maccarone : Interreliées, avec les gros yeux, M. le Président, c'est beaucoup interrelié. O.K., je comprends. Merci.

Le Président (M. Provençal) : Ça va?

Mme Blais (Prévost) : ...M. le Président, on en parle depuis le début. Depuis le début, on dit que toutes ces lois-là sont interreliées. On l'a expliqué je ne sais pas combien de fois, que ça vient de la loi de la santé et des services sociaux, qui a été modifiée par la loi n° 10, puis que, là, ça, ça va entrer à l'intérieur de la loi de la santé et des services sociaux. C'est comme ça depuis le début.

Le Président (M. Provençal) : Ça va? Y a-t-il d'autres interventions? Oui, Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : C'est une question de clarification. Je suis à la page 6, là, la fin de la note explicative pour l'article, puis très certainement que ça fait référence, encore une fois, à la loi n° 10, mais, quand on parle de... la fin du paragraphe où on dit : «Plus particulièrement, il s'agit de viser le président-directeur général adjoint d'un de ces établissements — là, on parle des établissements non fusionnés, donc on parle du président-directeur général adjoint — dans la détermination de ce qui fait partie de la famille immédiate du commissaire et, de ce fait, dans ce qui peut amener le commissaire à être réputé ne pas être indépendant», je vous avoue qu'on me perd un peu avec cette notion-là. J'aurais besoin peut-être qu'on me clarifie ce que ça signifie, concrètement.

Le Président (M. Provençal) : Pouvez-vous nous redonner la référence — parce qu'effectivement, là, l'heure avance, puis je pense qu'il n'y a pas... moi aussi, mes neurones ont besoin de se faire rafraîchir — s'il vous plaît, pour être sûr qu'on est tous au même endroit, Mme la députée?

Mme Sauvé : Alors... ah! écoutez, je pense que j'ai fait une erreur, je suis un peu trop d'avance.

Une voix : ...

Mme Sauvé : Oui, c'est ça.

Le Président (M. Provençal) : Au 50.3.

Mme Sauvé : Oui, on va l'expliquer plus tard.

Le Président (M. Provençal) : C'est pour ça que je me suis permis de faire cette intervention, parce que je pense que vous étiez...

Mme Sauvé : On est un peu trop vites.

Le Président (M. Provençal) : Vous étiez une ligne plus bas.

Mme Sauvé : C'est bon.

Mme Blais (Prévost) : Mais je peux répondre, si elle veut.

Mme Sauvé : On va attendre.

Mme Blais (Prévost) : J'ai ma réponse.

Le Président (M. Provençal) : Mais, Mme la ministre, si ça ne vous fait rien, on va finir de traiter le 50.2 et, par la suite, on va aller au 50.3, mais vous savez déjà une question du 50.3. Alors, est-ce qu'il y a des interventions concernant le 50.2? C'est terminé.

Mme Blais (Prévost) : On va s'en aller au 50.3.

Le Président (M. Provençal) : Alors, je vais vous demander... par contre, vous devez le lire, donner vos explications et, en même temps, bien, vous aurez une réponse rapide à donner. 50.3. Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Bon : «50.3. Pour l'application de l'article 30.1 de cette loi, une référence à un directeur général adjoint est également une référence à un président-directeur général adjoint.»

Le troisième... Finalement, l'article 1 du projet de loi introduit l'article 50.3. Ce troisième article permettrait d'adapter l'application du nouvel article 30.1 que l'article 9 du projet de loi propose d'ajouter à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, que nous verrons plus loin, en lien avec la notion d'indépendance du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Ici, le but est de tenir compte de la gouvernance des centres intégrés de santé et de services sociaux et des établissements non fusionnés mis en place par la loi n° 10. Plus particulièrement, il s'agit de viser le président-directeur général adjoint d'un de ces établissements dans la détermination de ce qui fait partie de la famille immédiate du commissaire et, de ce fait, dans ce qui peut amener le commissaire à être réputé ne pas être indépendant. Mentionnons que, pour le président-directeur général d'un centre intégré ou d'un établissement non fusionné, l'article 50 de la loi n° 10 permet déjà d'interpréter en ce sens le nouvel article 30.1 proposé.

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

Mme Sauvé : Alors, sans surprise, M. le Président, j'ai su freiner mes élans et je me ramène à la bonne place. Alors, ma question demeure, j'ai besoin de clarifications, là, pour la deuxième partie du paragraphe où on parle... «la détermination de ce qui fait partie de la famille immédiate du commissaire et, de ce fait, dans ce qui peut amener le commissaire à être réputé ne pas être indépendant». Cette notion-là, j'ai besoin de comprendre, concrètement, puis, si c'est possible de me donner un exemple concret, j'apprécierais beaucoup. Merci, M. le Président.

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

Mme Blais (Prévost) : Oui, bien, c'est là où on vient... entre autres, on va ajouter des critères d'indépendance. On ne veut pas que le commissaire aux plaintes ait de filiation, à la fois financière, familiale, avec le directeur général ou le président-directeur général. On veut encore plus qu'il y ait cette indépendance.

Puis, à l'article 9... on va le voir plus loin, d'ailleurs, c'est ce qu'on dit à l'article 9 : La loi sur les services de santé et les services de santé est modifiée par l'insertion, après l'article 30, du suivant :

«30.1. Seule peut être nommée commissaire local aux plaintes et à la qualité des services une personne qui, de l'avis du conseil d'administration, se qualifie comme personne indépendante.

«Une personne se qualifie comme indépendante si elle n'a pas, de manière directe ou indirecte, de relations ou d'intérêts, notamment de nature financière, commerciale, professionnelle ou philanthropique, susceptibles de nuire à l'exercice de ses fonctions eu égard aux intérêts des usagers.»

Ça continue, là, mais, pour les fins de notre discussion ce soir, je m'arrête là.

• (21 h 20) •

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

Mme Sauvé : J'entends bien la réponse, ça clarifie les choses. En même temps, on fait référence puis on y a fait... avant, mais c'était normal qu'on ne parlait pas tout de suite de l'article 9, mais là, dans ce cas-ci, clairement, c'est directement, directement lié, hein, on fait appel aux mêmes notions. Est-ce qu'il n'aurait pas fallu, peut-être, faire soit une référence... et là je regarde et la ministre et Me Lavoie, parce que, honnêtement, s'il y a une référence directe aux définitions qu'on donne à l'article 9, est-ce qu'il n'y aurait pas eu lieu de faire une référence à cet article-là ou d'inclure carrément cette partie... ce 50.3, qu'on l'inclue carrément dans l'article 9?

Le Président (M. Provençal) : Me Lavoie, s'il vous plaît.

Mme Lavoie (Térésia) : En fait, ça, c'est un défi législatif qu'on a, pour ne pas dire une difficulté législative, là, parce que — je vais essayer... c'est technique, ce que je vais dire, mais je vais essayer d'être le plus claire possible, là, pour qu'on se comprenne bien — comme j'ai tenté de l'expliquer tantôt, on a deux lois avec lesquelles on doit vivre, en ce moment, là. Quand on fait de la législation, on doit tenir compte de ces deux lois.

Pour ce qui est des critères d'indépendance, on les introduit dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux, parce que le concept de commissaire aux plaintes et à la qualité des services est dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Donc, les critères d'indépendance, on vient les ajouter dans la section du régime d'examen des plaintes dans le coin de la nomination du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Quand on établit les critères d'indépendance... puis là je ne veux pas devancer les discussions pour l'article 9, là, je ne veux pas faire exprès pour faire ça, là, mais, quand on va arriver à l'article 9, pour les fins de la rédaction de ce que va être l'article 30.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, je dois faire usage uniquement des concepts qui existent dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Ça veut dire que je ne peux pas aller piger dans les concepts de la loi n° 10. Je ne dois pas, dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux, quand je fais de la législation, utiliser les concepts qui sont dans la loi n° 10, parce que c'est... la manière qu'on a choisi de faire la loi n° 10, c'est... d'introduire les normes qu'on voulait à cette époque-là m'oblige à faire cette espèce d'exercice là quand je fais de la législation aujourd'hui.

Donc, comme on vient mentionner, les critères d'indépendance, à l'article 30.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, l'intention, c'était de... dans la définition de ce qu'était une personne réputée ne pas être indépendante si un membre de sa famille immédiate est le directeur général ou un directeur général adjoint, ça, c'est des concepts de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Mais, si je veux que ce soit clair que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services du centre intégré ne doit pas avoir de lien avec le président-directeur général ou avec le président-directeur général adjoint, je dois faire cette petite mention-là par le biais de l'article 50.3 pour adapter, si on veut, la lecture du prochain... du nouvel article 30.1 en fonction des concepts de la loi n° 10. Donc, je ne veux pas être trop technique, mais c'est la meilleure façon que je peux l'expliquer pour le moment.

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

Mme Sauvé : Bien, écoutez, j'entends bien les explications, c'est très complexe, puis je comprends bien l'embûche, mais il n'en reste pas moins... puis peut-être que ce n'est pas possible, là, mais je fais une tentative, M. le Président, est-ce que, sans rien bouger... je vais le dire de façon très simpliste, là, mais, sans rien bouger, est-ce qu'on ne peut pas quand même faire une référence? Parce que, dans la lecture du projet de loi, clairement, c'est deux concepts qui s'apparentent, mais parce qu'on est dans une mécanique de parenté de lois, je vais le dire comme ça, c'est ce que je comprends, on est obligés de l'inscrire à deux endroits différents. Alors, je comprends tout ça, mais en même temps on lit le projet de loi puis là on voit une parcelle qui va se coller aux mêmes critères qu'à l'article 9, mais on ne peut pas le nommer à l'article 9. Est-ce qu'il n'y a pas une façon d'au moins faire une référence ou... en tout cas, pour simplifier la parenté entre les deux?

Le Président (M. Provençal) : Je pense que Mme la ministre veut...

Mme Blais (Prévost) : Oui. On a eu la même difficulté au début, là. On parlait à peu près de la même nature par rapport à introduire certaines clarifications. Entre autres, quand vous avez mentionné : Les établissements privés, est-ce qu'on ne peut pas les nommer?, on en a parlé abondamment, c'est déjà à l'intérieur de la Loi de la santé et des services sociaux, c'est la raison pour laquelle on ne pouvait pas renommer ce qui est déjà nommé à l'intérieur d'une loi.

Mais il y a une bonne nouvelle dans tout ça, M. le Président, il y a une excellente nouvelle, c'est que, dans ce projet de loi là, tous les commissaires aux plaintes et à la qualité des services vont devoir signer un texte, une lettre comme quoi ils n'ont pas de liens familiaux avec les P.D.G. puis avec les directeurs généraux, alors on vient renforcer cette indépendance-là, qui n'était pas là. Ils auront l'obligation de signer, comment on appelle ça, une divulgation, là... une déclaration, c'est ça, une déclaration d'intérêt, en quelque sorte, comme quoi ils n'ont pas de liens familiaux. Ça fait que ça, c'est une bonne nouvelle en soi.

Le Président (M. Provençal) : Me Lavoie, est-ce que vous avez autre point à ajouter? Non? Ça va? Alors, Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Je suis tenace, M. le Président, je m'en excuse, mais, au-delà de ce qui nous a été mentionné et expliqué, est-ce qu'on ne peut pas... puis toujours, là, dans le respect de la référence à la loi, mais, dans le 50.3, on ne peut pas au moins nommer les obligations? C'est là où ça devient... Même pas un résumé de...

Le Président (M. Provençal) : Me Lavoie.

Mme Lavoie (Térésia) : Malheureusement, même pas.

Mme Blais (Prévost) : M. le Président, on revient à ce qu'on a dit au tout début, c'est déjà à l'intérieur d'une loi. On ne peut pas renommer ce qui est dans une loi. On vient se coller dans une loi qui existe déjà, hein, on vient coller ça dans une loi. On ne peut pas renommer la loi à l'intérieur de notre loi.

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

Mme Sauvé : Bien, j'entends bien les commentaires. Moi, ma seule préoccupation — puis j'entends votre expertise, Me Lavoie — c'était simplement pour la lecture, la lecture facilitante du projet de loi, qu'on soit capables... Parce qu'on les lit les projets de loi, puis de faire... de se dire : Est-ce qu'on est dans la même réalité que l'article 9? Donc, ce n'est pas simple, ça rend la lecture du projet de loi plus complexe. C'était ça, ma préoccupation, tout simplement. Alors, moi, je n'ai pas d'autre commentaire.

Le Président (M. Provençal) : Est-ce qu'il y a d'autres interventions? Mme la députée de Westmount—Saint-Louis.

Mme Maccarone : Je suis désolée, moi aussi, je suis fatiguée, puis je comprends qu'on va procéder. Puis, juste rapidement, ce que je n'ai pas saisi, c'est pourquoi qu'on fait référence... le directeur général adjoint? Parce que ce n'est pas clair, quelque part, que le président-directeur général adjoint... ce n'est pas clarifié dans soit la loi n° 10 ou... excusez-moi, là. C'est défini ailleurs, c'est ça?

Mme Blais (Prévost) : Non, ce n'était pas une obligation. On le rend, là, on fait une obligation, donc on apporte un critère d'indépendance supplémentaire. Tous les commissaires aux plaintes et à la qualité des services vont devoir signer une déclaration d'intérêt comme quoi ils n'ont pas de lien avec cette personne-là. Ça fait qu'on vient ajouter ce critère d'indépendance qui n'était pas là. Ça, c'est une nouveauté dans le projet de loi, une bonne nouvelle.

Mme Maccarone : Ma question, c'est : Pourquoi faire la distinction entre directeur général adjoint puis président-directeur général adjoint? C'est parce que ce n'est pas établi ailleurs, ce n'est pas défini ailleurs?

Mme Blais (Prévost) : Bien, c'est parce que... un président-directeur général adjoint puis il y a un président-directeur général. C'est parce qu'il y en a deux.

Mme Maccarone : O.K. Je suis désolée, M. le Président, c'est mon... c'est tard, je saute d'une commission à l'autre, je vais dans le salon bleu. Je suis un peu mêlée entre les prestations pour les parents puis ce qu'on fait pour le commissaire aux plaintes et les proches aidants dans le salon bleu. Alors, je suis désolée, c'est...

Le Président (M. Provençal) : Ce n'est pas grave. Ce n'est pas grave, ça. Vous n'avez pas à être désolée, vous faites votre travail, Mme la députée.

Est-ce qu'à ce moment-ci il y a d'autres interventions sur l'article 50.3? Compte tenu qu'il n'y a pas d'autre intervention, nous allons procéder à la mise aux voix. Mme la secrétaire, on va procéder par appel nominal pour l'article 1 amendé.

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

Mme Blais (Prévost) : Pour.

La Secrétaire : M. Allaire (Maskinongé)?

M. Allaire : Pour.

La Secrétaire : Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Pour.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Pour.

La Secrétaire : M. Tremblay (Dubuc)?

M. Tremblay : Pour.

La Secrétaire : M. Lafrenière (Vachon)?

M. Lafrenière : Pour.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Pour.

La Secrétaire : Mme Sauvé (Fabre)?

Mme Sauvé : Pour.

La Secrétaire : M. Birnbaum (D'Arcy-McGee)?

M. Birnbaum : Pour.

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

Mme Maccarone : Pour.

• (21 h 30) •

La Secrétaire : Vote par procuration. Mme Mme Sauvé (Fabre) pour Mme Charbonneau (Mille-Îles)?

Mme Sauvé : Pour.

La Secrétaire : M. Fontecilla (Laurier-Dorion)?

M. Fontecilla : Pour.

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

Le Président (M. Provençal) : Abstention. Alors, l'article 1, tel qu'amendé, du projet de loi n° 52 est accepté à la majorité. Oui, je voulais...

Mme Blais (Prévost) : ...

Le Président (M. Provençal) : Brièvement, parce que...

Mme Blais (Prévost) : Bien, je voulais remercier tout le monde pour votre collaboration. On a bien fini la soirée. Merci beaucoup.

Le Président (M. Provençal) : Alors, sur ces mots, compte tenu de l'heure, la commission ajourne ses travaux sine die. Merci à tous.

(Fin de la séance à 21 h 31)