



---

# ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

---

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE-DEUXIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

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

**Le mercredi 21 octobre 2020 — Vol. 45 N° 65**

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 (4)

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

---

**2020**

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

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

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

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

**Le mercredi 21 octobre 2020 — Vol. 45 N° 65**

**Table des matières**

Étude détaillée (suite)

1

**Intervenants**

M. Luc Provençal, président

Mme Marguerite Blais  
Mme Marilyne Picard  
Mme Suzanne Blais  
Mme Lise Lavallée  
Mme Isabelle Lecours  
M. François Tremblay  
Mme Nancy Guillemette  
Mme Monique Sauvé  
Mme Jennifer Maccarone

- \* Mme Térésa Lavoie, ministère de la Santé et des Services sociaux
- \* Mme Dominique Charland, idem
  
- \* Témoins interrogés par les membres de la commission



Le mercredi 21 octobre 2020 — Vol. 45 N° 65

**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 (4)**

*(Onze heures trente et une minutes)*

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

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

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

**Le Président (M. Provençal) :** Merci. Avant de commencer, je vous informe qu'en vertu de la motion adoptée par l'Assemblée le 20 octobre 2020 les votes pour ce mandat devront se tenir par appel nominal, et ce, jusqu'au 11 décembre 2020.

**Étude détaillée (suite)**

Lors de l'ajournement de nos travaux, le mardi 6 octobre 2020, nous avons adopté l'article 1 amendé du projet de loi. Mme la ministre, je vous invite à lire l'article 2 du projet de loi.

**Mme Blais (Prévost) :** Merci, M. le Président. L'article 51 de cette loi est modifié par le remplacement, dans le premier alinéa, de «la Loi sur les services de santé et les services sociaux» par «cette loi».

Commentaires. L'article 2 du projet de loi apporte une modification de concordance à l'article 51 de la loi n° 10. Il s'agit uniquement de remplacer le titre de la Loi sur les services de santé et les services sociaux qui est mentionné au long par les mots «cette loi», car ce sera désormais l'article 50.1 introduit par l'article 1 du projet de loi qui référera à la Loi sur les services de santé et les services sociaux en indiquant son titre au long.

**Le Président (M. Provençal) :** ...y a-t-il des interventions? Non? Puisqu'il n'y a pas d'intervention, Mme la secrétaire, veuillez procéder au vote par appel nominal, s'il vous plaît.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Picard (Soulanges)?

**Mme Picard :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

**Mme Blais (Abitibi-Ouest) :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Lavallée (Repentigny)?

**Mme Lavallée :** Pour.

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

**Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Tremblay (Dubuc)?

**M. Tremblay :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Guillemette (Roberval)?

**Mme Guillemette** : Pour.

**La Secrétaire** : Mme Sauvé (Fabre)?

**Mme Sauvé** : Pour.

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

**Mme Maccarone** : Pour.

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

**Le Président (M. Provençal)** : Abstention. L'article 2 du projet de loi n° 52 est adopté à la majorité. Mme la ministre, je vous invite à nous lire l'article 3.

**Mme Blais (Prévost)** : «53. Seul le conseil d'administration d'un établissement public doit transmettre au ministre les rapports visés aux articles 76.10 et 76.13 de cette loi.

«Les informations que doit contenir le rapport visé à l'article 76.10 de cette loi doivent être présentées de façon à distinguer celles qui concernent le centre [d'intérêt] de santé et de service sociaux [et] celles qui concernent les installations des établissements privés situées sur son territoire. Lorsqu'il transmet au ministre ce rapport, le centre intégré le transmet également à tout établissement privé concerné.

«Le ministre dépose à l'Assemblée nationale le rapport qui lui est transmis par tout établissement public en application de l'article 76.10 de cette loi dans les 30 jours de sa réception ou, si elle ne siège pas, dans les 30 jours de l'ouverture de la session suivante ou de la reprise de ses travaux.»

L'article 3 du projet de loi propose de remplacer l'article 53 de la loi n° 10. L'objectif du nouvel article 53 est de préciser les règles liées à la production du rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits visé à l'article 76.10 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

D'abord, seul un établissement public aura à produire un tel rapport au ministre de la Santé et des Services sociaux.

Ensuite, le rapport d'un centre intégré de santé et de services sociaux devra faire état des informations prescrites par l'article 76.10... 76.11, excusez-moi, de cette loi, qui se rapporte non seulement à lui, mais aussi aux services rendus dans les installations des établissements privés situées sur son territoire. En effet, ces informations devront être présentées de façon distincte. De plus, la loi prévoit que l'établissement privé dont une installation serait visée par le rapport annuel d'un centre intégré recevra de celui-ci une copie de son rapport transmis au ministre de la Santé et des Services sociaux.

Également, le dernier alinéa de l'article 53 proposé reprend la règle actuelle prévue à l'article 53 quant à l'obligation du ministre de la Santé et des Services sociaux de déposer le rapport annuel d'un établissement public à l'Assemblée nationale. Puisque les informations concernant les établissements privés se trouveront dans les rapports annuels des centres intégrés, elles se trouveront donc, elles aussi, visées par le dépôt fait par le ministre de la Santé et des Services sociaux à l'Assemblée nationale.

Enfin, le nouvel article 53 proposé spécifie que seul un établissement public doit transmettre au ministre de la Santé et des Services sociaux le rapport que celui-ci peut exiger en vertu de l'article 76.13 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

**Le Président (M. Provençal)** : Merci, Mme la ministre. Y a-t-il des interventions concernant l'article 3? Oui, Mme la députée.

**Mme Sauvé** : Je vais avoir des questions, M. le Président, et ensuite j'aurai probablement un amendement, un premier amendement lié à ça.

Ma question... Parce qu'on se ramène, hein, on se ramène, là, dans le projet de loi n° 52, et on s'entend que l'élément très central, c'est l'indépendance, la neutralité du commissaire local aux plaintes, et pour reprendre les mots de la ministre, pour faire basculer les établissements privés vers le public au niveau des commissaires locaux.

Alors, dans ce principe fondateur là, je me pose d'abord la première question : Pourquoi c'est «seul le conseil d'administration» dans le libellé de l'article? Parce que... Puis là, on s'entend, là, le conseil d'administration, on en a déjà parlé, puis on en parlera plus loin aussi, de la neutralité, de l'indépendance des membres du conseil d'administration. Mais je vais y aller avec un exemple concret pourquoi j'amène ça. Le conseil d'administration qui est là, en termes de gouvernance, qui est central, qui vient nommer le commissaire, mais admettons, par exemple, qu'un commissaire local aux plaintes, dans un établissement soit public ou privé, est témoin, là, vraiment, d'une situation très problématique qu'il faut absolument nommer et il est aussi conscient d'une situation avec le conseil d'administration, on parle de quelque chose d'exceptionnel, mais moi, j'aime beaucoup qu'on se donne tous les remparts pour faire en sorte qu'on est dans la neutralité plus, plus, plus. Alors, pourquoi est-ce que, de façon très exceptionnelle, on ne pourrait pas permettre à un commissaire local aux plaintes, devant une situation qui n'est vraiment pas normale, qu'il y ait une possibilité, un recours direct entre le commissaire local aux plaintes et la ministre?

Là, on s'entend, là, que j'amène ce propos-là... Puis je ne suis pas en train de mettre de côté la confiance envers le conseil d'administration, je suis devant l'hypothèse, mais qui peut devenir réalité, d'une situation très

exceptionnelle, puis j'aimerais qu'on se donne cette possibilité-là. Alors, c'est un peu le propos, là, que j'aimerais... Puis j'aimerais peut-être, à ce moment-ci, même déposer un premier amendement en lien avec cette préoccupation-là que j'ai.

**Le Président (M. Provençal) :** Est-ce que vous préférez que Mme la ministre réagisse? Et par la suite vous pourrez déposer votre amendement.

• (11 h 40) •

**Mme Sauvé :** Certainement.

**Le Président (M. Provençal) :** Je vous propose que Mme la ministre puisse réagir.

**Mme Blais (Prévost) :** Brièvement, M. le Président, c'est une excellente question, et ce sera l'un des rôles du commissaire-conseil. Si jamais il arrive, de façon exceptionnelle, qu'il y ait un différend entre le conseil d'administration et le commissaire aux plaintes, le commissaire-conseil est là pour justement être en mesure de recevoir cette situation-là. Et je pense que c'est préférable que ce soit le commissaire-conseil que le ministre.

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

**Mme Sauvé :** Alors, écoutez, ça m'amène à un autre questionnement. J'entends la réponse de la ministre, mais, dans le cas qu'elle invoque, on est en train, donc, de parler d'un autre lien, quand même, d'un recours autre que de passer par le conseil d'administration. On est en train de dire... La ministre, ce qu'elle dit, c'est que le commissaire... en tout cas, c'est ce que j'ai compris, là, c'est que le commissaire local aux plaintes, devant une situation très exceptionnelle, pourrait avoir recours au commissaire-conseil, donc, directement plutôt que d'aller directement au ministre.

Moi, dans le fond, là, j'essaie de trouver une voie de passage pour une situation exceptionnelle qui fait que le processus mérite de passer à côté pour être capable de nommer une situation qui est très, très, très préoccupante. Alors, si on me dit que c'est le commissaire-conseil... On convient que le commissaire-conseil va être introduit au 8.1, plus tard — ça, on se garde ça en tête — dans les rôles et fonctions qu'il aura, mais, moi, dans le fond, ce que j'entends, c'est qu'il y a quand même une légitimité à ce qu'on puisse... malgré la réponse de la ministre, que ce soit directement au ministre ou directement au commissaire-conseil, mais, moi, c'est une voie de passage supplémentaire que je cherche à trouver, donc.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Oui, bien, écoutez, M. le Président, tout citoyen peut écrire au ministre, tout citoyen ont la possibilité de nous écrire, de nous interpeler, ça m'arrive fréquemment, des gens passent directement par moi, sauf qu'on voulait justement que le commissaire-conseil soit en mesure, dans des situations exceptionnelles, étant donné que le commissaire-conseil ne relève pas... que le commissaire local aux plaintes ne relève pas du président-directeur général du CIUSSS ou du CIUSSS, et s'il y a un différend, puisse parler au commissaire-conseil, là. Ça vient donner cette indépendance-là, là, et cette possibilité-là de pouvoir agir, là, mais tout citoyen peut me téléphoner.

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

**Mme Sauvé :** M. le Président, il n'y a rien comme de l'écrire dans une loi. Donc, moi, honnêtement, avec les réponses... Puis je pense qu'on n'est pas en train de se contredire. Moi, tout ce que je suis en train de dire, c'est que, oui, le conseil d'administration, parfait, c'est le premier qui est en mesure de transmettre ça à la ministre ou au commissaire-conseil, mais, avec... le fait qu'on ait, dans le libellé du projet de loi, «seul le conseil d'administration», c'est là où moi, je me sens toujours à l'aise de déposer mon amendement.

**Le Président (M. Provençal) :** Alors, nous allons suspendre pour que vous puissiez déposer votre amendement, Mme la députée.

Alors, suspension, s'il vous plaît.

(Suspension de la séance à 11 h 43)

(Reprise à 11 h 55)

**Le Président (M. Provençal) :** Nous revenons à nos travaux. Alors, je vais inviter la députée de Fabre à nous faire part de son amendement.

**Mme Sauvé :** Merci, M. le Président. Alors donc, l'amendement à l'article 3. Donc : L'article 53 introduit par l'article 3 du projet de loi est modifié à son premier alinéa par la suppression du mot «Seul».

L'article se lirait ainsi : L'article 53 de cette loi est remplacé par le suivant :

«Le conseil d'administration d'un établissement public doit transmettre au ministre les rapports visés aux articles 76.10 et 76.13 de cette loi.

«Les informations que doit contenir le rapport visé à l'article 76.10 de cette loi 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.»

(Consultation)

**Mme Sauvé :** Excusez-moi, M. le Président, je vais relire, si vous me permettez, parce que j'ai fait une petite erreur.

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

**Mme Sauvé :** Donc, excusez-moi. Merci, collègues. Alors donc : L'article 53 introduit par l'article 3 du projet de loi est modifié à son premier alinéa par le remplacement des mots «Seul le» par «Le».

Alors donc, l'article se lirait ainsi, et là j'ai... Est-ce que je dois relire l'ensemble de...

**Le Président (M. Provençal) :** Je pense que la lecture était correcte.

**Mme Sauvé :** Ça va?

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

**Mme Sauvé :** Parfait. Merci.

**Le Président (M. Provençal) :** Alors, Mme la ministre... Ou voulez-vous commenter ou...

**Mme Sauvé :** Très brièvement. Merci, M. le Président. C'est simplement suite aux échanges qu'on a eus précédemment. Donc, voilà.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Aucun problème, M. le Président, avec ça.

**Le Président (M. Provençal) :** O.K. Est-ce qu'il y a d'autres interventions concernant l'amendement déposé par la députée de Fabre? S'il n'y a pas d'autre intervention, je vais demander à Mme la secrétaire de procéder au vote par appel nominal.

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

**Mme Sauvé :** Pour.

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

**Mme Maccarone :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Blais (Prévost)?

**Mme Blais (Prévost) :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Picard (Soulanges)?

**Mme Picard :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

**Mme Blais (Abitibi-Ouest) :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Lavallée (Repentigny)?

**Mme Lavallée :** Pour.

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

**Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Guillemette (Roberval)?

**Mme Guillemette :** Pour.

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

**Le Président (M. Provençal) :** Abstention. L'amendement à l'article 3 déposé par la députée de Fabre est adopté à la majorité. Nous revenons maintenant à l'article 3 tel qu'amendé. Est-ce qu'il y a des interventions? S'il n'y a... Oui, Mme la députée de Fabre.

**Mme Sauvé :** Dans le fond, M. le Président, ce sont des questions de clarification. Donc, au deuxième paragraphe : «Les informations que doit contenir le rapport visé à l'article 76.10 de cette loi doivent être présentées [à] 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», c'est cette notion-là où j'ai besoin de clarifications, parce que, dans l'intention de la ministre de faire basculer puis d'en arriver à une harmonisation, je me demande jusqu'où c'est nécessaire de continuer à distinguer, puisque ce seront les commissaires locaux publics aux plaintes qui vont, en fait, être maîtres d'oeuvre pour l'ensemble des établissements. Donc, je voulais comprendre le rationnel derrière cette distinction qui perdure.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Parce que ce sont toujours, M. le Président, des établissements privés. Alors, c'est toujours un propriétaire... une corporation qui est propriétaire de cet établissement-là. Alors, il faut distinguer le public du privé. Ce qu'on fait, on vient faire basculer les commissaires aux plaintes, mais on ne vient pas faire basculer les établissements privés en publics. Alors, il faut voir... c'est ça.

**Le Président (M. Provençal) :** Ça va. Mme la députée.

**Mme Sauvé :** J'apprécie la réponse de la ministre, mais, néanmoins... C'est parce que je relis le début de l'alinéa, puis ça dit : «Les informations que doit contenir le rapport visé». Alors, pour moi, c'est normal que le rapport identifie qu'on a un établissement privé versus un public, ça, ça va, en termes de statut, mais, moi, l'aspect qui me chicote un peu plus, M. le Président, c'est : «Les informations que doit contenir le rapport visé doivent être présentées de façon à distinguer».

Ça fait que, si on est juste sur l'identité, moi, je n'ai pas de problème, c'est l'évidence même, puis la ministre l'a dit, puis elle a tout à fait raison. Mais est-ce qu'on va donner une information différenciée parce qu'on est dans un établissement privé versus un public alors qu'on est dans l'harmonisation des pratiques? Alors, c'est ça aussi qui demeure questionnable pour moi, là.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Bien, M. le Président, c'est juste de la façon dont les informations sont présentées. Et aussi il faut savoir que, maintenant, il y aura une obligation de déposer, dans un actif informationnel, toutes les plaintes, là. Alors, c'est juste pour être en mesure de distinguer entre le public, le privé, et faire en sorte que nous ayons toutes les informations possibles.

**Le Président (M. Provençal) :** En fait, c'est pour mieux suivre la provenance.

**Mme Blais (Prévost) :** C'est ça.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci. Ça va?

**Mme Sauvé :** Bien, simplement...

**Le Président (M. Provençal) :** Oui. Allez-y, Mme la députée. Excusez, là.

**Mme Sauvé :** Bien, excusez-moi, parce que je vous ai...

**Le Président (M. Provençal) :** Je ne veux pas vous limiter, loin de moi...

• (12 heures) •

**Mme Sauvé :** Non, non, pas du tout. Bien, dans le fond, au-delà de ce qui est écrit, ce que la ministre vient clarifier, c'est qu'il n'y aura pas d'informations différenciées, simplement l'identité de l'établissement. C'est ce qu'on nous confirme, là.

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

**Mme Sauvé :** O.K. Parfait. Moi, ça me va.

**Le Président (M. Provençal) :** Est-ce qu'il y a d'autres interventions concernant l'article 3 tel qu'amendé? Non. Alors, compte tenu qu'il n'y a plus d'autre intervention, Mme la secrétaire, veuillez procéder au vote par appel nominal, s'il vous plaît.

**Mme Sauvé :** ...

**Le Président (M. Provençal) :** Oui. Excusez, allez-y, Mme la députée de Fabre.

**Mme Sauvé :** ...avant de passer au vote sur l'article 3, je voudrais déposer un amendement qui introduit l'article 3.1. Ah! C'est après. Excusez-moi. Alors, je n'ai rien dit. C'est bon.

**Le Président (M. Provençal) :** Ça va? Alors, nous allons procéder par appel nominal. Mme la secrétaire, s'il vous plaît.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Picard (Soulanges)?

**Mme Picard :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

**Mme Blais (Abitibi-Ouest) :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Lavallée (Repentigny)?

**Mme Lavallée :** Pour.

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

**Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Guillemette (Roberval)?

**Mme Guillemette :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Sauvé (Fabre)?

**Mme Sauvé :** Pour.

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

**Mme Maccarone :** Pour.

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

**Le Président (M. Provençal) :** Abstention. Alors, l'article 3, tel qu'amendé, est adopté à la majorité. Maintenant, Mme la députée de Fabre, vous avez signifié que vous voulez introduire un nouvel article, l'article 3.1. Alors, je vous cède la parole. Avant, on va suspendre pour que vous puissiez le distribuer.

**Mme Sauvé :** Tout à fait. Merci.

**Le Président (M. Provençal) :** Alors, suspension, s'il vous plaît.

*(Suspension de la séance à 12 h 02)*

*(Reprise à 12 h 13)*

**Le Président (M. Provençal) :** Alors, nous revenons. Mme la députée de Fabre, vous avez un amendement, à l'article 3, qui introduit un nouvel article. Alors, je vais vous laisser le présenter et nous en faire les commentaires, s'il vous plaît.

**Mme Sauvé :** Merci beaucoup, M. le Président. Alors, il s'agit de l'article 3.1 : Insérer, après l'article 3 du projet de loi, l'article suivant :

3.1. Insérer, à la suite de l'article 53 de cette loi, l'article suivant :

«53.0.1. Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peut, de façon exceptionnelle, transmettre au ministre un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits.»

Alors, M. le Président, en fait, on est devant la contrepartie de ce qu'on a amené tantôt parce que, quand on a fait supprimer la notion de «seul le conseil d'administration», on nommait une voie de passage dans des situations exceptionnelles où, dans le fond, le commissaire local aux plaintes pouvait directement faire état au ministre. Donc, oui, en priorité, de façon reconnue, le conseil d'administration, mais cette voie de passage devant une situation exceptionnelle.

Alors là, en introduisant le nouvel article, on y va du côté du commissaire local aux plaintes en lui donnant, donc, l'autorisation et donc le droit, directement, toujours dans l'exception, de transmettre au ministre un rapport, donc, sur l'application de la procédure. J'ai bien entendu tantôt la ministre qui a parlé du rôle du commissaire... du commissaire-conseil, pardon, ça n'empêche pas qu'à travers le processus le commissaire-conseil jouera un rôle. Comme je l'ai dit, on le verra plus tard dans le projet de loi, mais ultimement, évidemment, il faut que ça se rende jusqu'au ministre. Alors, voilà, l'explication.

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

**Mme Blais (Prévoist) :** En musique, on appelle ça un contrepoint. Non, mais, moi, ma seule et unique question, c'est : Que veut dire «exceptionnelle», là? De quelle façon, la députée de Fabre entrevoit l'«exceptionnelle»?

**Le Président (M. Provençal) :** Mme la députée... Oh! Excusez.

**Mme Blais (Prévoist) :** Parce que, pour la notion comme telle, il n'y a pas de problème avec ça, ça va faire la démonstration de plus d'indépendance aussi, mais «exceptionnelle», c'est quoi?

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

**Mme Sauvé :** Bien, écoutez, on est devant un projet de loi, donc, évidemment il n'y a pas encore de jurisprudence, on n'est pas en train de... Mais il y a certainement... Et là je ne m'improviserai certainement pas dans une expertise légale, alors que les gens devant nous pourront peut-être compléter, mais la façon exceptionnelle, la situation exceptionnelle, c'est clairement lorsqu'il y a une situation significative, excessivement dérangeante, et qui est liée au conseil d'administration, et qui fait en sorte que le commissaire local aux plaintes se voit vraiment dans une préoccupation très importante qui fait qu'il doit trouver une autre voie de passage.

Alors, moi, je ne suis pas... Comme je vous dis, je ne peux pas aller plus loin dans l'élément concret, mais clairement... Puis je vais peut-être y aller plus avec l'expérience terrain. J'ai beaucoup travaillé, la ministre le sait, je l'ai déjà nommé, et dans des conseils d'administration et avec des conseils d'administration. Puis, malgré toute la bonne foi, hein, des gens qui sont sur des conseils d'administration, la nature humaine étant ce qu'elle est, M. le Président, il y a des situations, parfois, qui arrivent, puis qui sont clairement à dénoncer, et qui font en sorte qu'il faut qu'il y ait un recours, une option b. Alors, c'est ça qu'on propose, dans le fond.

Évidemment, je pense que, quand on dit «exceptionnelle», bien, c'est de façon... en termes de fréquence, on s'entend que ça risque de ne pas arriver. Mais on a la possibilité... Devant quelque chose qui est majeur, qui est excessivement dérangeant et qui lie au conseil d'administration puis aux pratiques, bien, vraiment, moi, je pense qu'il faut se donner cette voie de passage là. Mais je n'irai pas plus loin, là, dans... Je ne m'improviserai pas dans la définition comme telle.

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

**Mme Blais (Prévoist) :** Si on revient en arrière, quand on avait mentionné que le commissaire-conseil... On nomme un commissaire-conseil, non seulement ça, on vient l'enchâsser dans la loi, que le commissaire-conseil... bien, ça pourrait aller directement au commissaire-conseil. Moi, je trouvais que ça donnait encore plus d'indépendance, parce qu'un commissaire-conseil qui est là pour, justement, conseiller les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services, je ne sais pas, ça ne vient pas circuire, en quelque sorte, le rôle du commissaire-conseil. Donc, ça veut dire qu'on est capable d'outrepasser le commissaire-conseil pour aller directement au ministre.

Alors, je pense qu'on... Je demanderais une suspension quelques instants.

*(Suspension de la séance à 12 h 18)*

*(Reprise à 12 h 40)*

**Le Président (M. Provençal) :** Nous reprenons nos travaux. Alors, suite à des vérifications, Mme la ministre, je vous cède la parole.

**Mme Blais (Prévost) :** Oui, M. le Président. Avec le projet de loi n° 52, on est face à un projet qui est techniquement, d'un point de vue juridique, extrêmement complexe, parce que tout est interrelié avec la loi de la santé et des services sociaux, la loi n° 10, tout est comme imbriqué. Ce n'est pas qu'on ne veut pas, c'est : Comment on vient attacher ça? Et est-ce que ça a des incidences sur les autres articles qu'on va adopter? Est-ce que ça peut avoir des incidences aussi sur la loi de la santé et des services sociaux puis la loi n° 10? C'est juridiquement difficile.

Alors, ce que je propose, c'est qu'on puisse passer cet article-là pour que les juristes puissent y réfléchir, puissent être en mesure de voir à la faisabilité, si c'est faisable — ce n'est pas qu'on ne veut pas le faire, c'est : Est-ce que c'est faisable? — puis passer aux autres articles, voir aussi si ça ne pourrait pas, dans les autres articles, venir contrevenir aux autres articles. Ça fait que c'est ça, la grande difficulté.

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

**Mme Sauvé :** Merci, M. le Président. J'entends... Je suis très à l'aise avec la suggestion de la ministre, mais je veux ajouter, peut-être, le commentaire suivant, c'est qu'on a déposé ce libellé, puis je pense qu'il faut retenir... au-delà des vérifications juridiques qui vont être faites, c'est le principe qu'il faut retenir.

Alors, par exemple, je donne un exemple, si, de façon exceptionnelle, ça cause problème puis qu'il faut... Alors, dans le choix des mots, dans ce qu'on... Dans le fond, il faut garder le principe. À notre avis, ce qu'on souhaite, c'est de garder le principe d'avoir la voie de passage à partir du commissaire local. Alors, si on enlève «de façon exceptionnelle», le principe demeure quand même. Nous, on voulait mettre «de façon exceptionnelle», parce qu'en même temps on veut y aller avec beaucoup de parcimonie, hein, on ne veut pas créer une porte ouverte, et tout ça. Donc, si le principe demeure, là, on n'est pas liés à un libellé de façon absolue, là. Je voulais juste nommer notre ouverture par rapport à ce qui sera discuté.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Ce n'était pas nécessairement exceptionnel comme l'ensemble. Pourquoi l'ensemble? Parce que, dans la loi de la santé et des services sociaux et la loi n° 10, le commissaire aux plaintes... le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, il ne fait pas affaire avec le ministre. Il ne dépose pas, je dirais, un rapport, il ne va pas vers le ministre. Alors, c'est ça qui est difficile, c'est d'être en mesure... avec les deux lois, une de 1981 puis l'autre de 2015, comment faire en sorte que ça, ça puisse entrer à l'intérieur, là? C'est comme un genre de LEGO, là, comment ça peut entrer? Et peut-être que ça ne se peut pas, peut-être que ça se peut. Alors, il faut regarder la faisabilité juridique.

**Le Président (M. Provençal) :** Alors, je comprends qu'il y a consentement pour qu'on puisse suspendre à ce moment-ci, et nous... Hein?

**Des voix : ...**

**Le Président (M. Provençal) :** On suspend l'amendement qui introduit cet article-là et on irait à l'article 4. Alors, Mme la ministre, je vous invite, dans un premier temps, à nous lire l'article 4, de lire les commentaires, et par la suite... Vous aviez déjà déposé un amendement à l'article 4.

**Une voix :** Non.

**Le Président (M. Provençal) :** Non. Ce n'est pas l'article 4?

**Une voix : ...**

**Le Président (M. Provençal) :** Il a été distribué. Et par la suite vous allez nous faire part de votre amendement, s'il vous plaît, avec les commentaires.

**Mme Blais (Prévost) :** O.K. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 53, des suivants :

«53.1. Les articles 181.0.3 et 182 de cette loi s'appliquent en tenant compte des articles 50.1 et 50.2 de la présente loi.

«53.2. Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services visé au deuxième alinéa de l'article 182.0.1 de cette loi est le commissaire local du centre intégré de santé et de services sociaux du territoire où se situe le siège de l'établissement privé.

«Malgré le deuxième alinéa de cet article, le conseil d'administration d'un tel centre intégré choisit un membre de son personnel pour faire partie du comité de vigilance et de la qualité créé par le conseil d'administration de l'établissement privé.»

L'article 4 du projet de loi propose d'introduire deux nouveaux articles à la loi n° 10.

L'article 53.1 proposé par l'article 4 du projet de loi prévoit une règle d'application particulière pour les articles 181.0.3 et 182 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, lesquels devront se lire en tenant compte des articles 50.1 et 50.2 de la loi n° 10, introduits par l'article 1 du projet de loi. Plus exactement, le nouvel

article 53.1 proposé requiert de faire une lecture adaptée de certaines obligations du conseil d'administration et du comité de vigilance et de la qualité d'un établissement privé, et ce, pour tenir compte de ce qui est prévu par les nouveaux articles 50.1 et 50.2 de la loi n° 10 et assurer leur plein effet. L'article 181.0.3 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux porte notamment sur l'obligation du comité de vigilance et de la qualité de veiller à ce que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services dispose des ressources humaines, matérielles et financières nécessaires pour assumer ses responsabilités de façon efficace et efficiente, tandis que l'article 182 de cette loi renvoie notamment aux articles 29 à 34, 39, 42, 43, 172 et 173 qui touchent la question de l'examen des plaintes par les établissements privés. Toutes ces dispositions devront être lues en tenant compte de ce que prévoient les nouveaux articles 50.1 et 50.2 de la loi n° 10.

L'article 53.2 proposé par l'article 4 du projet de loi a pour objet d'apporter deux précisions aux fins de l'application de l'article 182.0.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Cet article concerne le comité de vigilance et de la qualité.

D'abord, tous les établissements, publics et privés, continueront d'avoir l'obligation de créer un comité de vigilance et de la qualité. Ce sont les articles 181.0.1 et 182.0.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux qui prévoient cette obligation pour les établissements, et le projet de loi ne modifie pas cette obligation. Ce qui est proposé à l'égard du comité de vigilance et de la qualité, c'est de préciser que c'est le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du centre intégré de santé et de services sociaux du territoire où se situe le siège de l'établissement privé qui intégrera le comité de vigilance et de la qualité de cet établissement.

Ensuite, le deuxième alinéa de l'article 53.2 qui serait ajouté à la loi n° 10 prévoit que le conseil d'administration d'un centre intégré de santé et de services sociaux doit choisir un membre de son personnel pour faire partie du comité de vigilance et de la qualité de tout établissement privé dont le siège se situe sur le territoire du centre intégré.

**Le Président (M. Provençal) :** Ça, c'est pour votre article.

**Mme Blais (Prévost) :** Oui.

**Le Président (M. Provençal) :** Je vais vous inviter à lire, maintenant, votre amendement.

**Mme Blais (Prévost) :** Merci beaucoup.

Article 4. Article 53.2 de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales.

Remplacer le deuxième alinéa de l'article 53.2 de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales, proposé par l'article 4 du projet de loi, par le suivant :

«De plus, malgré le deuxième alinéa de cet article, le président-directeur général d'un tel centre intégré choisit un membre de son personnel pour faire partie du comité de vigilance et de la qualité de l'établissement privé.»

Cet amendement a pour but d'apporter des corrections mineures à l'article 53.2 proposé. Comme le membre du personnel du centre intégré de santé et de services sociaux qui sera choisi pour faire partie du comité de vigilance et de la qualité d'un établissement privé relève, dans l'exercice de ses fonctions, du président-directeur général d'un tel centre intégré, il doit, pour ce faire, être choisi par le président-directeur général et non par le conseil d'administration du centre intégré.

De plus, cette disposition ne renvoie plus à l'idée que le comité de vigilance et de la qualité créé par le conseil d'administration de l'établissement privé, puisque, dans le cas d'un établissement privé non constitué en personne morale, ce comité est mis en place par le titulaire du permis d'exploitation de cet établissement.

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

**Mme Sauvé :** D'abord, la première question, encore une fois, là, c'est toujours de comprendre pourquoi... En fait, pourquoi on change la notion du conseil d'administration par le président-directeur général? Je voulais comprendre, parce qu'en même temps, à la lumière des consultations particulières, il n'y a pas de groupes qui sont venus vraiment nous dire qu'il y avait un problème avec ça. Alors là, j'essaie vraiment de me mettre en tête la gouvernance, le conseil d'administration. Et là, tout d'un coup, on vient changer ça, on met ça entre les mains du P.D.G.

Je veux juste comprendre pourquoi il y a l'amendement puis pourquoi on fait ce changement-là, alors qu'il n'y a pas personne qui sont venues nous dire qu'il y avait problème à ce niveau-là.

• (12 h 50) •

**Le Président (M. Provençal) :** J'ai besoin du consentement pour permettre à Me Térésa Lavoie de prendre la parole. Consentement? Merci. Alors, maître.

**Mme Lavoie (Térésa) :** Alors, en fait, il y a un groupe qui nous a fait le commentaire, qui a attiré notre attention sur peut-être cette irrégularité-là qu'on avait dans le projet de loi. C'est le Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du Québec — des services du Québec, exactement — qui nous a fait le commentaire, parce qu'en fait le conseil d'administration n'a pas d'autorité sur les membres du personnel du centre intégré de santé et de services sociaux. Les membres du personnel sont les membres du personnel qui relèvent du président-directeur général du CISSS.

Donc, c'est une correction qu'on fait, parce que c'est le P.D.G. qui... Ce sont les membres du personnel du P.D.G., en fait, donc c'est lui qui a le pouvoir de désigner un des membres du personnel du CISSS pour faire partie du comité de vigilance et de qualité.

**Mme Sauvé :** En même temps... Excusez-moi. J'ai tendance...

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

**Mme Sauvé :** ...je m'excuse, M. le Président.

**Le Président (M. Provençal) :** Non, non, il n'y a pas de problème.

**Mme Sauvé :** Merci pour la réponse, mais en même temps j'ai encore des questions, parce qu'on vient... Puis je reprends beaucoup quand la ministre parle de ramener ça au conseil d'administration, mais un conseil d'administration qui est neutre, et je comprends, là, que dans... Mais là on est en train de... C'est le conseil d'administration qui nomme le commissaire local. Donc, parfait, ça, on a eu ces débats-là autour de la question.

Mais là, pour le membre du comité de vigilance... Je comprends, là, que c'est à l'interne, je comprends ça. Puis je comprends le lien employeur-employé, je comprends ça, mais en même temps on est dans un comité qui, lui aussi, devra être neutre. Et la relation employeur-employé, justement, il me semble que ça vient donner une couleur qui n'est pas parfaitement neutre. On n'arrête pas de dire que c'est le conseil d'administration qui est l'instance neutre, puis là, tout d'un coup, on se ramène au lien employé-employeur. Puis, oui, il y a un groupe qui a dit ça mais pas dans la façon de... pas à vouloir substituer le conseil d'administration, ils ne sont pas allés jusque-là.

Moi, honnêtement, ça me pose un peu... ça me pose vraiment des questions, parce que je ne comprends pas pourquoi, dans l'esprit de la pureté, de la neutralité qu'on veut, on se ramène... Puis le Protecteur du citoyen et la Fédération interprofessionnelle de la santé, dans les mémoires qui sont déposés puis dans les présentations qu'ils ont venus faire, ils ont nommé la notion du comité de vigilance, on le sait. Puis la ministre, avec son projet de loi, elle veut harmoniser puis faire basculer toute la démarche de plainte vers les commissaires locaux publics, mais avec ce qu'on a entendu, il y a aussi un problème au niveau des comités de vigilance.

Les comités de vigilance, dans leur mandat, c'est très louable, puis il en faut, puis cet article-là vient rendre l'obligation, mais en même temps, sur le terrain, ce que ces deux groupes-là, entre autres, viennent nous dire, c'est que c'est absent, ce n'est pas clair, ce n'est pas partout où il y en a. Ça fait que je suppose que, dans des établissements privés, il y avait peut-être aussi des lacunes pour qu'on arrive de façon assez mordante à dire : Il en faut, puis il en faut partout. Alors, si on est dans ce point mordant à créer l'obligation qu'il y en ait, que des groupes sont venus nous dire : Est-ce qu'il y en a partout, est-ce qu'ils font tout leur travail?, donc...

La ministre, moi, ce que j'entends, à cet article-là, c'est qu'elle vient dire : Oui, c'est important, puis il faut corriger aussi ce tir-là, en tout cas c'est ce que je j'entends. Mais là pourquoi on va jusque-là, puis on ne fait pas tout le chemin complet, puis on ne garde pas la neutralité du conseil d'administration pour nommer? Moi, là, honnêtement, le lien employeur-employé, j'ai bien de la misère avec ça. Ça fait que je voulais le nommer, là. Puis je ne sais pas à quel point ça posait vraiment problème de garder tout simplement «le conseil d'administration».

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

**Mme Blais (Prévost) :** Bien, il y a deux éléments, là, en tout cas, je ne suis pas juriste, mais deux éléments que je vois. Un, la raison pour laquelle on a mis dans le projet de loi le comité de vigilance... Il n'y a pas de problème au niveau du public, là, au niveau des établissements publics, il n'y a pas de problème. Ça fait partie de la loi, il y a des comités de vigilance. La difficulté était au niveau des établissements privés, les établissements privés, il y en a qui n'avaient pas de comité de vigilance.

Alors, on vient s'assurer que nous allons... nous, c'est-à-dire les établissements s'assurent qu'il va y avoir une personne qui va faire partie du comité de vigilance. On va donc s'assurer qu'il y aura d'office un comité de vigilance, là, donc un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui est public. On nomme une personne pour faire partie du comité de vigilance. On s'assure que le propriétaire, il met en place un comité de vigilance. Ça fait que ça, c'est... Déjà, là, on vient mettre ça.

Et, si le Regroupement de commissaires aux plaintes et à la qualité des services nous ont demandé de faire ce changement-là... c'est venir corriger à l'intérieur des deux autres lois, là, la loi de 1981 puis la loi n° 10, parce qu'ils se sont rendu compte qu'effectivement les employés, dans un établissement comme les CISSS et les CIUSSS, là, ce n'est pas une centaine d'employés, là, c'est énorme, le nombre d'employés, là, c'est... le P.D.G., qu'il soit en mesure de nommer quelqu'un au comité de vigilance et que ça ne relève pas de la responsabilité du conseil d'administration, parce que le conseil d'administration ne connaît pas forcément tous les employés à l'intérieur des CISSS et des CIUSSS. Puis Me Lavoie, corrigez-moi, là, si je suis à côté de la track, là, mais je pense que c'est pas mal ça.

**Mme Lavoie (Térèse) :** C'est ça.

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

**Mme Sauvé :** Bien, j'entends la dernière portion du propos de la ministre. C'est vrai, dans le fond, puis je comprends, là, que le conseil d'administration peut ne pas connaître les employés, puis il ne connaît pas les employés, mais, en même temps, dans le principe de la neutralité, ça me pose problème. Ça fait que je veux juste essayer de peut-être voir... Est-ce qu'on ne peut pas avoir une voie mitoyenne? Est-ce qu'il ne peut pas, par exemple, y avoir une recommandation mais que c'est le conseil d'administration qui décide? Est-ce qu'on ne peut pas faire un mi-chemin où, finalement, le P.D.G., qui connaît les employés, parfait, fait des recommandations, mais le conseil d'administration se garde le droit, à la caution finale, de dire : Cette personne-là... Alors là, on fait un peu les deux, on y va avec la préoccupation de la ministre qui dit : C'est le P.D.G. qui connaît le plus, mais, dans le fond, ce n'est qu'une simple recommandation, et on garde la caution par le conseil d'administration.

Ça fait que je me demande si on ne peut pas faire un mi-chemin. Là, je n'ai pas d'amendement prévu, mais j'essaie de trouver, là, un compromis, là, qui respecte les deux aspects.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Ce n'est pas vraiment moi qui s'est réveillée un matin pour dire : On va demander au P.D.G., là, c'est vraiment un correctif que le Regroupement des commissaires aux plaintes... Parce que, sur le terrain, ils se rendent compte, fort probablement, d'une forme d'ambiguïté par rapport à ça, d'une forme de difficulté supplémentaire pour le conseil d'administration d'être obligé de choisir quelqu'un pour être membre du comité de vigilance.

On se dit que, si le Regroupement des commissaires aux plaintes ont fait cette recommandation-là, c'est certainement parce que c'est mieux pour leur travail aussi et que c'est plus facilitant, là, tu sais. Ça vient corriger, ça vient corriger une petite anomalie qui... des traces qui restaient dans le projet de loi n° 10, sans changer tout l'examen des plaintes, là, on n'est pas en train de changer l'entièreté de l'examen des plaintes.

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

**Mme Sauvé :** Bien, ça va être le dernier commentaire, après ça on pourra... Je ne sais pas s'il y avait des commentaires, alors je laisserai, après ça, ma collègue poursuivre. Moi, j'entends bien ce qui est dit puis j'entends bien aussi le groupe qui est venu... qui sont sur le terrain, évidemment, puis qui ont nommé ça. Mais il y a un regard qui est quand même celui d'un lien, d'un lien d'emploi entre le P.D.G. et l'employé. Et ça, le groupe, avec toute l'expertise qu'ils ont... Moi, ça fait partie de l'équation, ça, cet aspect-là. Moi, je ne peux pas croire, dans la réalité du lien d'emploi entre un P.D.G. et ses employés, que, si le P.D.G. choisit un de ses employés pour aller sur le comité de vigilance, ça ne vient pas teinter le lien d'emploi d'une certaine façon.

Ça fait que c'est pour ça que je proposais un compromis. Mais, ceci étant dit, c'était le dernier commentaire que j'avais sur cette question.

**Mme Blais (Prévost) :** Je vais peut-être en faire un dernier, c'est que le comité de vigilance doit travailler, doit examiner, d'une certaine façon, le travail du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Ça fait que, de ce fait, qu'il soit nommé par le P.D.G. fait en sorte qu'il y a encore plus de... une plus grande transparence et indépendance, parce que le comité de vigilance, là, regarde le travail qui est fait par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, il s'assure que les recommandations sont mises en oeuvre. C'est ça que le comité de vigilance fait.

**Le Président (M. Provençal) :** Je vous remercie de votre collaboration, mais, compte tenu de l'heure, la commission suspend ses travaux jusqu'à 15 heures, ce qui va nous permettre de réfléchir un peu plus et d'approfondir.

*(Suspension de la séance à 13 heures)*

*(Reprise à 15 h 03)*

**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 qui avait été déposé par Mme la ministre à l'article 4. Et, au niveau de nos interventions, la parole appartenait à Mme la députée de Fabre, suite à une réponse que la ministre avait émise. Et par la suite j'avais reconnu la députée de Westmount—Saint-Louis. Alors, Mme la députée de Fabre, je vous cède la parole.

**Mme Sauvé :** Merci beaucoup, M. le Président. Bon après-midi, tout le monde. Écoutez, j'avais, ce matin, des préoccupations avec l'amendement. Bien, en fait, la question qu'on a posée d'abord, que j'ai posée d'abord : Pourquoi on enlevait la notion du conseil d'administration pour nommer l'employé qui serait sur le comité de vigilance? J'avais vraiment... là, au niveau du lien employeur-employé, j'avais un malaise avec ça puis je voulais

comprendre. Alors, j'ai posé beaucoup de questions, et on a eu la chance... là, je le dis, hors d'ondes, on a eu l'occasion d'en discuter pour que je puisse mieux comprendre.

Alors, pour moi, là, les éclairages, à ce moment-ci, étaient éloquentes, là, pour m'aider à voir la situation dans le lien de gouvernance qui me préoccupait. Je pense que j'ai des réponses éclairantes. Alors, je laisserais la parole à ma collègue.

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

**Mme Maccarone :** Sans savoir c'était quoi, ce qui était éclairci, moi, ma question, c'était plutôt par rapport à la composition de comité de vigilance et de la qualité parce que... Est-ce que c'est quelque chose qui est stable partout dans le réseau? Est-ce que c'est toujours les mêmes membres qui siègent au sein de ce comité de vigilance?

**Le Président (M. Provençal) :** Donc, ici, la question est au niveau de la composition du comité de vigilance. Voudriez-vous qu'on cède la parole à... Ça va, Mme la ministre?

**Mme Blais (Prévost) :** Non, je pensais qu'on était pour revenir...

**Une voix :** ...

**Mme Blais (Prévost) :** O.K. Alors, les membres du conseil... comité de vigilance sont formés de trois membres — c'est bien trois membres du conseil d'administration?

**Une voix :** ...

**Mme Blais (Prévost) :** ... — indépendants, plus le P.D.G., plus un membre du comité des usagers, donc cinq personnes.

**Mme Maccarone :** ...pour ma question, c'était en appui de la contre-offre... ou le propos de ma collègue de Fabre qui disait : Mais peut-être on pouvait avoir, mettons, une recommandation du P.D.G. qui a été sanctionnée par le C.A. Mais, si c'est déjà réglé... Parce que, comme je voyais, à l'intérieur des membres qui composent le comité de vigilance, le P.D.G. était déjà présent sur le comité, alors je disais : Bien, pourquoi pas? Évidemment, c'est quelqu'un qui va nommer, mais ça donne quand même juste un contre-pouvoir, disons, pour s'assurer que c'est vraiment la bonne personne, tout dépendamment de ce qu'ils veulent discuter.

Parce que l'autre question que j'avais, c'était aussi : Est-ce que ça, c'est une personne qui peut changer régulièrement? Parce que, dans ce qui est visé, par exemple, on veut veiller à ceux qui disposent... par exemple, comme ressources humaines, matérielles, financières, mais ce n'est pas toujours la même personne qui amène cette compétence. Ça fait que, si on veut parler de ressources humaines, est-ce que c'est une personne qui peut peut-être évoluer? Parce qu'on veut parler maintenant de ressources matérielles ou on veut parler de ressources financières, par exemple.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Oui. Ce que je peux dire, c'est que le P.D.G. de l'établissement, il ne siège pas sur le comité de vigilance, là, des CHSLD privés, là, c'est vraiment, là, le propriétaire de la résidence qui siège, là, sur le comité de vigilance, là. Ce n'est pas le P.D.G. de l'établissement qui s'en va siéger sur le comité de vigilance du privé.

C'est juste qu'on a voulu faire en sorte qu'il y ait un comité de vigilance, parce que, dans certains CHSLD privés... Il y a obligation par la loi d'avoir un comité de vigilance, mais ce n'est pas tous les CHSLD privés qui avaient un comité de vigilance. Ça fait qu'on veut donner... on veut que ça se fasse automatiquement, un comité de vigilance, c'est que... et c'est l'une des raisons pour laquelle on s'assure qu'il y a une personne des établissements publics... personne qui sera au comité de vigilance pour être en mesure de faire en sorte que le comité de vigilance existe, là, pour être mesure d'avoir des yeux puis des oreilles puis de faire en sorte que l'établissement privé se conforme à la loi.

**Mme Maccarone :** Puis la personne qui sera nommée, ça, c'est une personne qu'on peut changer régulièrement, tout dépendamment ce qui est besoins... les besoins du comité. Par exemple, comme j'ai mentionné tantôt, si, par exemple, c'est quelqu'un... on a besoin d'avoir une vigie par rapport aux ressources humaines, par rapport aux ressources financières, parce qu'on n'a pas tous les mêmes compétences ou expertises, est-ce que ça va être en évolution?

**Une voix :** ...

**Mme Blais (Prévost) :** Bon, il semblerait qu'il n'y a pas de mandat, mais on ne change pas, là, ce sont les personnes qui sont attirées qui siègent au comité de vigilance, là, il n'y a pas des personnes qui viennent à tour de rôle, là.

**Mme Maccarone :** Alors, on estime que, quand même, la personne qui sera choisie parmi les membres du personnel du président-directeur général soit quelqu'un qui est quand même assez haut placé, pour comprendre tous les aspects. Ça fait que ce n'est pas...

**Mme Blais (Prévost) :** Tout à fait.

• (15 h 10) •

**Mme Maccarone :** Ça fait que ma question était : Peut-être, est-ce que ça mérite d'être peut-être mieux identifié pour s'assurer qu'on a vraiment une personne qui amène ces compétences particulières?

**Mme Blais (Prévost) :** Bien, c'est en quelque sorte un calque de ce qu'on fait au public, là. Je veux dire, les comités de vigilance existent au public, ça fonctionne très bien. On veut juste s'assurer qu'au privé, M. le Président, bien, ça fonctionne aussi bien qu'au privé... qu'au public.

**Mme Maccarone :** Ça fait que ce n'est pas nécessaire d'identifier quand même des critères nécessaires pour cette personne.

**Mme Blais (Prévost) :** Non.

**Mme Maccarone :** O.K. merci.

**Le Président (M. Provençal) :** Est-ce qu'il y a d'autres interventions? Oui, Mme la députée de Fabre.

**Mme Sauvé :** Tantôt, M. le Président, j'ai dit qu'il y avait eu des discussions hors d'ondes. Je me demande si, pour le bénéfice... Parce que, dans le fond, je reviens à ma préoccupation du matin, j'étais dans la mauvaise lecture, je vais le dire comme ça, dans la mauvaise interprétation de penser qu'en termes de lien d'emploi entre l'employé choisi et le P.D.G. du CIUSSS il y avait ce lien d'emploi là. Alors, j'aimerais ça peut-être qu'on permette justement, sur les ondes, d'expliquer un peu la clarification qui m'a été donnée, là, pour bien expliquer la distinction, au niveau du lien d'emploi, entre le P.D.G. du CISSS et l'employé qui sera choisi au niveau du comité de vigilance. Juste pour clarifier ça, parce qu'on en a discuté, puis je trouvais que ça pouvait être pertinent.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Bien, tel que je le mentionnais, M. le Président, tout à l'heure, c'est qu'on va... le P.D.G. va déterminer une personne qui va siéger sur le comité de vigilance du CHSLD privé et c'est le propriétaire, ou une personne nommée par le propriétaire, qui va siéger sur le comité de vigilance. Alors, le P.D.G. en question, là, qu'il nomme une personne fait en sorte que le lien ne peut pas se faire, là.

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

**Mme Sauvé :** Alors, merci pour la clarification sur les ondes. C'est très clair, puis je l'ai bien compris. Moi, je veux revenir au comité de vigilance. Ma collègue a posé des questions, puis je sais, là, que le comité de vigilance existe, ça fonctionne bien au niveau public, que l'obligation sera qu'il y en ait, le principe de nomination, je comprends tout ça, mais... puis là je sais qu'on va plus tard, dans l'étude détaillée, parler du rôle du commissaire-conseil, il en est beaucoup question, d'ailleurs elle est présente avec nous, donc... mais je veux... j'aimerais ça juste comprendre, là, quand on... Puis je me ramène, là, à la famille qui veut faire une démarche de plainte, alors, pour l'aîné. Je veux juste comprendre un petit peu, là, le parcours, l'organigramme, là, comment ça se décline entre, une fois que le comité de... Il y a le comité de vigilance qui est là, il y a le commissaire local aux plaintes publiques et puis il y a le commissaire-conseil qui s'en vient. Est-ce qu'il y a des allers-retours? Est-ce qu'il y a une ligne directive d'un à l'autre en termes hiérarchiques? J'ai juste besoin de comprendre un petit peu la mécanique de ça, et je ne sais pas si c'est au bon endroit que je le fais, mais voilà.

**Le Président (M. Provençal) :** Donc, vous voulez avoir une clarification au niveau du mécanisme et du processus...

**Mme Sauvé :** Autour du comité de vigilance. Merci.

**Le Président (M. Provençal) :** Donc, autour du comité de vigilance. Alors, Mme la ministre.

**Mme Blais (Prévost) :** Le comité de vigilance est, je dirais, un garde-fou supplémentaire parce que le comité de vigilance examine les recommandations des commissaires à la qualité et aux plaintes pour faire en sorte que les recommandations sont bien appliquées. Ça fait que c'est... C'est bien ça, Me Lavoie? Oui, c'est exactement ça. Donc, on a un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui fait des recommandations au conseil d'administration, et le comité de vigilance fait en sorte que ces recommandations-là ont été bel et bien appliquées. Donc, c'est un garde-fou supplémentaire. Je me répète, je suis redondante, là, mais...

**Mme Sauvé :** J'aurais un autre commentaire.

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

**Mme Sauvé :** Puis excusez si je pose des questions, mais, pour moi, c'est important de l'avoir bien clair, puis pour les gens qui nous écoutent. Le conseil d'administration, il ne se réunit pas beaucoup de fois dans l'année, là, on s'entend. Alors, moi, là, admettons qu'on a une situation...

**Une voix :** ...

**Mme Sauvé :** Une fois par mois. O.K. Une fois par mois. Alors, c'est quand même... mais c'est quand même assez fréquent. Mais admettons qu'on a une situation d'urgence, là, où le conseil d'administration n'a pas prévu... il vient d'avoir une réunion, puis là il y a une situation d'urgence. Alors, est-ce que le comité de vigilance peut directement être en lien avec le commissaire-conseil, sans passer par le C.A., parce qu'il y a une situation d'urgence? J'essaie de prévoir, là, tous les scénarios terrain qui peuvent...

**Mme Blais (Prévost) :** Le conseil d'administration, M. le Président, peut se réunir d'urgence quand il y a une urgence, comme n'importe quel conseil d'administration quand ça arrive...

**Mme Sauvé :** O.K., donc il y a cette souplesse.

**Mme Blais (Prévost) :** ...ou comme le Conseil des ministres, par exemple, peut se réunir d'urgence. Il y a cette souplesse-là.

**Mme Sauvé :** Parfait. Merci beaucoup. Ça va pour moi, M. le Président.

**Le Président (M. Provençal) :** Alors, s'il n'y a pas d'autre intervention, je vais demander à Mme la secrétaire de procéder au vote par appel nominal concernant l'amendement.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

**Mme Blais (Abitibi-Ouest) :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Lavallée (Repentigny)?

**Mme Lavallée :** Pour.

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

**Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Tremblay (Dubuc)?

**M. Tremblay :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Guillemette (Roberval)?

**Mme Guillemette :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Sauvé (Fabre)?

**Mme Sauvé :** Pour.

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

**Mme Maccarone :** Pour.

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

**Le Président (M. Provençal) :** Abstention. L'amendement déposé par Mme la ministre à l'article 4 est adopté à la majorité. Alors, nous revenons maintenant à l'article 4 tel qu'amendé. Est-ce qu'il y a des interventions? S'il n'y a pas d'intervention, Mme la secrétaire, veuillez procéder par appel nominal.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

**Mme Blais (Abitibi-Ouest) :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Lavallée (Repentigny)?

**Mme Lavallée :** Pour.

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

**Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Tremblay (Dubuc)?

**M. Tremblay :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Guillemette (Roberval)?

**Mme Guillemette :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Sauvé (Fabre)?

**Mme Sauvé :** Pour.

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

**Mme Maccarone :** Pour.

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

**Le Président (M. Provençal) :** Abstention. L'article 4, tel qu'amendé, est adopté à majorité. Alors, Mme la ministre, je vais vous inviter à nous lire l'article 5. Et, sur le Greffier, vous aviez déposé aussi un amendement. Donc, dans un premier temps, vous lisez l'article 5, vous lisez les commentaires associés à cet article, et par la suite je vous invite à nous lire l'amendement avec les commentaires.

**Mme Blais (Prévost) :** Merci, M. le Président. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 151, du suivant :  
«151.1. Le ministre fournit aux établissements publics l'actif informationnel qu'ils doivent utiliser pour maintenir et gérer les dossiers de plaintes des usagers.

«La gestion opérationnelle de l'actif est assumée par le ministre. Ce dernier met en place les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité des renseignements contenus dans les dossiers de plaintes.

«Le ministre peut, afin notamment d'apprécier et d'évaluer l'efficacité et la qualité du traitement des plaintes par les établissements, extraire de cet actif des renseignements qui ne permettent pas d'identifier une personne physique.»

L'article 5 du projet de loi propose l'ajout d'une autre disposition, dans la loi n° 10, qui concerne les fonctions et pouvoirs particuliers du ministre de la Santé et des Services sociaux.

Il est souhaité de prévoir dans la loi l'obligation du ministre de la Santé et des Services sociaux de fournir aux établissements publics un actif informationnel pour maintenir et gérer les dossiers de plaintes des usagers, en l'occurrence le Système intégré de gestion des plaintes et amélioration de la qualité des services, ainsi que l'obligation, pour ces établissements, d'utiliser cet actif. Puisque les commissaires des centres intégrés de santé et de services sociaux seront responsables du traitement des plaintes des établissements privés, ils colligeront tant les informations que celles qui concernent les établissements privés sous leur responsabilité. L'utilisation obligatoire de cet actif informationnel facilitera la production du rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits.

De façon complémentaire, le nouvel article 151.1 de la loi n° 10 préciserait la responsabilité du ministre de la Santé et des Services sociaux de voir à la gestion opérationnelle de l'actif informationnel dont l'utilisation deviendrait obligatoire.

Dans ce contexte, le ministre serait également tenu, en vertu de la loi, de mettre en place les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité des renseignements contenus dans les dossiers de plaintes. En aucun temps le ministre, incluant le personnel du ministère de la Santé et des Services sociaux, n'auront accès aux renseignements personnels concernant l'utilisateur concerné par la plainte, l'auteur de la plainte ou encore toute personne oeuvrant au sein du réseau de la santé et des services sociaux qui pourrait être impliquée dans les faits au soutien de la plainte.

Quant au troisième alinéa du nouvel article 151.1 de la loi n° 10, il viendrait simplement confirmer la possibilité pour le ministre de la Santé et des Services sociaux d'extraire de l'actif informationnel des renseignements qui

s'y trouvent. Il peut s'agir, par exemple, du nombre de plaintes reçues, rejetées, examinées, refusées ou abandonnées, du délai d'examen des plaintes ou encore du nombre de plaintes et des motifs de plaintes qui ont fait l'objet d'un recours auprès du Protecteur du citoyen.

Enfin, le troisième alinéa confirme la règle de la confidentialité des renseignements se trouvant dans cet actif informationnel, puisqu'aucune extraction de cet actif ne devrait permettre d'identifier une personne physique.

• (15 h 20) •

**Le Président (M. Provençal) :** Merci, Mme la ministre. Maintenant, l'amendement.

**Mme Blais (Prévost) :** Remplacer l'article 5 du projet de loi par le suivant :

5. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 151, du suivant :

«151.1. Le ministre fournit aux établissements publics l'actif informationnel qu'ils doivent utiliser pour établir un registre de leurs activités liées à l'application du régime d'examen des plaintes ainsi qu'au traitement des signalements des cas de maltraitance.

«Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, le médecin examinateur ainsi que le comité de révision visé à l'article 51 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux doivent inscrire dans cet actif les renseignements prescrits par règlement du ministre.

«La gestion opérationnelle de l'actif est assumée par le ministre. Ce dernier met en place les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité des renseignements qui y sont contenus.

«Le ministre peut, afin notamment d'apprécier et d'évaluer l'efficacité et la qualité de l'application du régime d'examen des plaintes ainsi que du traitement des signalements des cas de maltraitance par les établissements, extraire de cet actif des renseignements, à l'exception de renseignements qui concernent une personne et permettent de l'identifier.»

Cet amendement vise à s'assurer que l'ensemble des activités liées à l'application du régime d'examen des plaintes ainsi qu'au traitement des signalements des cas de maltraitance soient documentées par le biais de l'actif informationnel fourni par le ministre de la Santé et des Services sociaux. Il apporte donc cette précision pour éviter que la disposition soit interprétée uniquement pour les fins de la documentation des dossiers de plaintes des usagers. Par exemple, en visant ainsi les activités liées à l'application du régime d'examen des plaintes, les fonctions d'assistance, de consultation et d'intervention qu'exerce le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services conformément à la loi devront être documentées par le biais de l'actif informationnel en sus de sa fonction d'examen des plaintes et de traitement des signalements.

Dans un souci de précision et de complémentarité, l'amendement propose également l'ajout d'un pouvoir réglementaire du ministre afin de prescrire les renseignements qui devront être inscrits dans l'actif informationnel. Ces renseignements pourraient varier, par exemple, selon la nature de la fonction exercée par le commissaire local conformément à la loi.

Enfin, l'amendement suggère d'apporter une reformulation du dernier alinéa afin de tenir compte des modifications proposées à cet article et d'assurer une cohérence législative eu égard à la notion de renseignements personnels.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci beaucoup, Mme la ministre. À ce moment-ci, est-ce qu'il y a des... des interventions, excusez-moi, concernant cet article?

**Mme Sauvé :** Sur l'amendement?

**Le Président (M. Provençal) :** Sur l'amendement, oui.

**Mme Sauvé :** Ah oui! D'accord. Oui, il y a...

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

**Mme Sauvé :** Merci beaucoup, M. le Président. Écoutez, on reviendra ensuite sur l'article, mais moi, je voulais regarder un peu ensemble... On s'entend, là, qu'autant pour l'amendement que pour l'article, la sensibilité, c'est par rapport aux données partagées, hein, on s'entend là-dessus. Je pense que c'est et ce sera un peu, beaucoup le sens de mes questions. Quand, dans l'amendement, on parle, bon : «Les [...]doivent inscrire dans cet actif — donc, l'actif informationnel — les renseignements prescrits par règlement du ministre», donc il faut... Évidemment, là, «les renseignements prescrits», on se dit qu'il faut attendre le règlement pour voir de quoi il s'agit. Je ne sais pas si on doit avoir plus de détails, à ce moment-ci, sur quels seront les règlements prescrits. Est-ce qu'il faut vraiment attendre le règlement sans avoir d'autre détail? À tout le moins, est-ce qu'on peut avoir un peu une idée de ce qu'on retrouvera dans le règlement? Merci, M. le Président.

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

**Mme Blais (Prévost) :** ...parler de règlement comme tel, M. le Président, la raison pour laquelle on parle d'actif informationnel, c'est qu'il existait, mais il n'y avait pas une obligation de déposer les plaintes dans un actif informationnel. Dorénavant, par cette loi, il y a une obligation, de la part de tous les commissaires aux plaintes et à la qualité des services, de déposer les plaintes dans l'actif informationnel. Ça, c'est vraiment... Et ça va nous permettre

d'avoir un meilleur portrait des plaintes qui, par exemple, pourraient, dans une région donnée, toujours dans le même établissement... avoir des plaintes considérables, pour être en mesure à la fois de dire : Bon, ça prendrait peut-être un correctif, sans connaître nécessairement... sans jamais connaître la nature de la plainte de la personne et de la personne physique comme telle, là.

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

**Mme Sauvé :** Écoutez, j'entends bien la ministre, puis, en même temps, je pense qu'il n'y aura pas grand débat entre nous sur la question de l'obligation, mais je le voyais plus en lien avec l'article comme tel.

Moi, sur l'amendement, j'avais une question précise qui était liée au paragraphe qui parle vraiment que le détail des renseignements, ça va être par règlement, donc ça va venir après, dans la réglementation. Et c'est là-dessus où j'aurais au moins... de façon minimale, là, j'aimerais avoir un peu plus de détail, ne pas avoir à attendre le règlement pour savoir de quels renseignements il s'agit, jusqu'où on va. C'était ça, ma question précise par rapport à l'amendement.

**Le Président (M. Provençal) :** Avec votre consentement, nous allons demander à Me Thérèse Lavoie...  
Térèse — excusez-moi — Lavoie, de nous répondre. Consentement?

**Mme Lavoie (Térèse) :** Oui. Dans le fond, bien, le système existe déjà, actuellement, donc il y a des documents administratifs qui existent pour définir le contenu de l'actif informationnel. Donc, on va s'inspirer de ce qui se fait déjà pour venir éventuellement créer le règlement. Mais, si...

Pour vous donner des exemples de types de renseignements qu'on pourrait venir prescrire dans le règlement, c'est, par exemple, lié au type de dossier. Est-ce que c'est un dossier d'assistance, un dossier de plainte, une intervention, ou ça a été une consultation qui a été faite par un citoyen auprès du CPQS?

Ça pourrait être aussi, par exemple, le statut du dossier. Est-ce que le dossier est actif? Est-ce que le dossier est fermé? Est-ce que le dossier a été réactif? Est-ce que le dossier a été annulé pour différents motifs?

Ça pourrait être, par exemple... Ça a donné lieu à quel genre de mesures une fois la plainte étudiée? Est-ce qu'il y a eu des mesures à portée individuelle? Est-ce qu'il y a eu des mesures à portée collective?

Ça pourrait être aussi venir préciser... la plainte porte sur la mission de l'établissement, parce que l'établissement peut avoir différentes missions, là. Bien, c'est quelle mission de l'établissement qui était visée par la plainte?

Donc, on va venir prescrire dans le règlement que l'actif informationnel doit être détaillé à cet effet-là, là.

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

**Mme Sauvé :** Merci pour l'éclairage. Je continue un peu dans le même sens. Dans le fond, ces informations-là existent déjà, vous m'avez nommé les renseignements qui sont déjà à l'actif, donc ça va vous inspirer pour la suite. Il n'en reste pas moins qu'on n'a pas devant nous, devant les yeux, le règlement. Alors, quand vous nous dites que vous allez vous inspirer, est-ce que ça veut dire... Je présume que ça va vraiment être très en lien avec ce que vous venez de nous dire, là. Il n'y aura pas d'élargissement ou de nouvelles données qui seront demandés, là, entre ce qui existe et ce qui sera au règlement. C'est ça que vous êtes...

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

**Mme Blais (Prévost) :** Il y aura peut-être des modifications. Mais, comme dans toutes les lois, les lois sont adoptées, les règlements après, là. Alors, les règlements viennent définir, finalement, le mécanisme de fonctionnement.

Mais l'actif informationnel existe déjà. On veut faire en sorte qu'il soit meilleur, on veut le renforcer. C'est une des raisons pour laquelle il y a 1,2 million de dollars, pour faire en sorte... — c'est bien 1,2 million de dollars, c'est bien ça? 1,2 million de dollars pour le rendre plus performant et surtout faire en sorte qu'il y ait une obligation de déposer toutes les plaintes. Parce que ça n'a pas de sens, là, qu'il y ait des plaintes de déposer, que d'autres plaintes ne soient pas déposées dans un actif informationnel. On a besoin de tout ça. Et, comme il y a déjà des... je ne trouve pas le terme, là, comme il y a déjà des fonctionnalités par rapport à comment on dépose la plainte et qu'est-ce que ça vise, on va seulement venir renforcer tout ça et faire en sorte que ce soit plus complet pour faciliter le travail, mais aussi pour savoir comment... à travers le Québec, où sont les plaintes. Et là on vient aussi, dans l'amendement, spécifier encore davantage, puisqu'on parle aussi de maltraitance, là, tu sais, on vient nommément nommer la maltraitance, là.

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

• (15 h 30) •

**Mme Sauvé :** Il y aura évidemment l'embauche de nouveaux commissaires locaux, hein, on en a déjà parlé. Il y a ceux qui sont en place, l'actif informationnel existe déjà. Là, évidemment, je n'ai pas... je ne sais pas à quoi ressemble l'actif informationnel, là, puisqu'évidemment... Mais, vous savez, c'est très sensible, l'information, je ne sais pas jusqu'où on peut y mettre du détail, si c'est des menus déroulants, en tout cas, bref, je ne sais pas à quoi ressemble, là, l'actif informationnel. Mais il y a une sensibilité très professionnelle dans l'information qu'on y met, indépendamment du type de données qu'on doit y mettre.

Je vous donne un exemple très, très, très précis, là, on ne peut pas, par exemple, qualifier la demande de plainte ou y mettre des qualificatifs en termes professionnels. Alors, est-ce qu'il y a un minimum de formation qui va être donnée pour les nouveaux commissaires? Ceux qui l'utilisent déjà, c'est parfait, mais est-ce qu'il y a un minimum, là, de formation pour bien utiliser l'actif? Parce que je ne l'ai pas vu, ça, dans... Alors, peut-être que c'est prévu, mais je trouverais ça important, surtout pour ceux qui vont être embauchés.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Les normes de pratique de gestion sont dans la circulaire du 6 mai 2020, c'est public, ça fait que vous pouvez aller les voir, hein, c'est public actuellement et... Bien, écoutez, si on parle d'actif informationnel, si on parle d'investir plus de sommes d'argent, c'est juste pour être en mesure de bonifier ce qui existe déjà et de faire en sorte que tout le monde se conforme à déposer les plaintes. Ce n'est surtout pas pour les divulguer publiquement, mais c'est pour faire en sorte d'être en mesure de suivre si, effectivement, les plaintes ont été... si on a répondu aux plaintes, si on a répondu aux plaintes à l'intérieur du délai prescrit. Je pense que ça, c'est très important. Et, quand on parle de maltraitance, entre autres, bien, ça permet aussi de travailler sur la loi de la maltraitance, tu sais, de vérifier davantage, là, est-ce qu'il y a plus de maltraitance, par exemple, qu'il y aurait d'autres formes de plaintes, là. Alors, c'est ça que ça permet de faire.

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

**Mme Sauvé :** Je vais réserver mes autres commentaires sur l'article.

**Le Président (M. Provençal) :** Ça va.

**Mme Sauvé :** Donc, pour l'amendement, pour moi, ça va.

**Le Président (M. Provençal) :** Ça va? Alors, s'il n'y a pas d'autre intervention, nous allons procéder à la mise aux voix, par appel nominal, de l'amendement de l'article 5 déposé par Mme la ministre.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Picard (Soulanges)?

**Mme Picard :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

**Mme Blais (Abitibi-Ouest) :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Lavallée (Repentigny)?

**Mme Lavallée :** Pour.

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

**Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Tremblay (Dubuc)?

**M. Tremblay :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Guillemette (Roberval)?

**Mme Guillemette :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Sauvé (Fabre)?

**Mme Sauvé :** Pour.

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

**Mme Maccarone :** Pour.

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

**Le Président (M. Provençal) :** Abstention. L'amendement déposé par Mme la ministre à l'article 5 est adopté à la majorité. Alors, nous revenons maintenant sur l'article 5 tel qu'amendé. Est-ce qu'il y a des interventions? Oui, Mme la députée de Fabre.

**Mme Sauvé :** La majorité de mes questions vont porter un peu sur l'état de situation, et, comme je l'ai dit tantôt, très honnêtement, il n'y aura pas de débat sur l'obligation, ça, on est exactement dans le même sens. Maintenant, on sait très bien qu'à l'impossible nul n'est tenu, c'est ça, l'expression, et que l'actif informationnel, bien que très intéressant... J'aimerais ça savoir... parce qu'il n'y a pas un outil informatique qu'on partage qui est tout à fait, tout à fait parfait à chaque fois, on a tous vécu des expériences, et tout ça, puis je ne suis pas en train de questionner ça, mais est-ce que... d'où on part pour le rendre obligatoire? Alors, première question, tout d'abord : Est-ce que l'outil... l'actif informationnel a été évalué à un moment donné?

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

**Mme Blais (Prévost) :** La raison pour laquelle on a investi 1,2 million, c'est pour l'améliorer, parce que, sinon, on n'investirait pas si l'actif était parfait, alors c'est pour l'améliorer, d'une part. Et, sincèrement, là, je ne suis pas une spécialiste de l'informatique, mais je pense que tous ces outils-là ont l'obligation de toujours être plus performants, là, au niveau du soutien, du support, faire en sorte qu'ils soient plus malléables, plus adaptés aux réalités puis à la nouvelle... aux pointes de la technologie, là.

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

**Mme Sauvé :** Je rassure la ministre, moi non plus, je ne suis pas une experte en ces technologies, alors on n'entrera pas dans ces détails-là. Dans le fond, ce qu'elle dit, c'est qu'il y a des améliorations, il y a un investissement. Alors, quelle est sa lecture justement, quels sont les éléments qui vont mérités d'être améliorés, là? D'y aller, de façon...

**Mme Blais (Prévost) :** Bien, écoutez, on me pose une question, là, alors que je viens de dire que je ne suis pas une experte en informatique, mais, si on prend la peine d'évaluer le fait que ça prend 1,2 million pour l'améliorer, c'est certainement les personnes qui ont fait l'évaluation... c'est, entre autres, le sous-ministre aux technologies du ministère de la Santé et des Services sociaux, M. Bouchard, qui, fort probablement, dit : Si on veut le rendre plus opérationnel, si on veut que l'outil informatique soit en mesure de pouvoir accumuler toutes ces données... étant donné qu'il n'y avait pas d'obligation de les déposer, maintenant il va y avoir une obligation de le faire. Donc, il faut l'améliorer, là, mais je ne peux pas vous en dire plus que ça, là. Il faudrait faire venir un expert en technologie, là, ici, à la commission, là, puis...

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

**Mme Blais (Prévost) :** Il faut faire confiance aux experts.

**Mme Sauvé :** Oui, merci, M. le Président. Écoutez, j'entends la réponse de la ministre, mais, très honnêtement, je suis très inquiète, parce que je comprends, puis je n'ai pas voulu... je l'ai dit, je ne veux pas entrer dans le détail technologique, mais il y a quand même 1,2 million qui a été investi, on veut le rendre obligatoire. Sans aller dans les détails technologiques... Bien, je vais vous donner un exemple très précis : moi, si je sais qu'un des éléments de faiblesse qui mérite d'être amélioré, c'est la sécurité des données, bien, je pense... j'espère que la ministre est au courant de ça.

Alors, bien honnêtement, quand elle a demandé, au niveau des crédits budgétaires... bon, elle a signé un C.T. pour le Conseil du trésor, elle a fait des demandes, certainement qu'il y avait une évaluation. Sans aller, encore là, dans les détails technologiques, quels sont des grands éléments... Parce que je trouve ça quand même particulier, là, on veut l'obliger, il y a de l'investissement pour l'améliorer, mais ici, en cette commission, on n'a pas de réponse pour nous dire : Tel élément, tel élément mérite d'être amélioré. Alors, est-ce que c'est au niveau du partage d'information, la sécurité des données, la fluidité? Est-ce que c'était trop complexe comme processus? Bref, il y a certainement des éléments, quand même, un peu plus macros qui devraient... qui pourraient être annoncés, je l'espère, par la ministre.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Bon, bien, on va suspendre, là, s'il faut que je... Je vais aller me renseigner, je vais aller faire mon cours 101 d'informatique.

**Le Président (M. Provençal) :** On suspend.

*(Suspension de la séance à 15 h 37)*

(Reprise à 15 h 42)

**Le Président (M. Provençal) :** Nous reprenons nos travaux. Alors, je viens de comprendre que, Mme la ministre, vous avez suivi un cours accéléré en informatique 101 et que vous êtes en mesure de donner des éléments de réponse à la députée de Fabre.

**Mme Blais (Prévost) :** Oui, M. le Président.

**Le Président (M. Provençal) :** À vous la parole.

**Mme Blais (Prévost) :** Tout d'abord, il n'y a pas eu de refonte ni de maintenance depuis 2012, on est en 2020, la première des choses. Puis la refonte de système d'information, c'est essentiel, c'est prioritaire. Ça vise à répondre à quatre objectifs : un, c'est soutenir la mise en oeuvre du projet de loi n° 52, qui prévoit notamment d'attribuer au commissaire aux plaintes et à la qualité des services et au médecin examinateur des centres intégrés de santé et de services sociaux la responsabilité du traitement des plaintes et des signalements pour les installations des établissements privés situés sur le territoire de ce CISSS; mieux soutenir la mise en oeuvre de la loi qui vise à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, qui prévoit que le CPQS du CISSS est responsable du traitement des plaintes et des signalements effectués en vertu de cette loi; c'est de dresser un portrait national du traitement des plaintes et des signalements afin d'assurer une vigie nationale continue en permettant d'extraire des données selon différents paramètres; et améliorer la performance de l'actif en répondant aux besoins des utilisateurs, en facilitant l'utilisation et en assurant la stabilité du système.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Son objectif, là, c'est d'améliorer la satisfaction de la population à l'égard des soins et des services pour les usagers.

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

**Mme Sauvé :** Alors, merci beaucoup, M. le Président. J'entends la réponse, puis, en même temps, ce que j'entends beaucoup, bien, d'abord, c'est... Ça, l'entretien, et tout ça, parfait, là, mais, moi, ce que j'entends surtout, les éléments, les quatre éléments qui sont nommés, c'est l'utilisation qu'on va faire de l'actif informationnel. On est en train de me dire : On veut améliorer la performance, on veut optimiser tout ça, on veut avoir un portrait statistique, et tout ça. Ça, c'est, de toute façon, pour moi, des objectifs qui étaient liés à la mise en place dès le début, là, quand l'actif informationnel est né. Parfait. C'était pour avoir un meilleur portrait.

Là, on veut optimiser, mais, moi, ce que je veux savoir, c'est l'outil, qu'est-ce qui fonctionne bien et qu'est-ce qui ne fonctionne pas bien. Parce qu'honnêtement, je répète, je répète en tout respect, la ministre a été chercher 1,2 million pour améliorer la technologie. Donc, c'est clair que l'optimisation, l'amélioration continue, et tout ça... Mais, quand on va chercher des sous au Conseil du trésor pour l'amélioration puis qu'après ça on pense qu'avec ce 1,2 million l'outil va être à peu près parfait, il n'y a jamais rien de parfait, mais il va être à peu près parfait, assez pour qu'on oblige tout le monde à l'utiliser, bien, moi, ça me prend plus... bien, moi, ça me prend plus que de me faire dire : L'outil va permettre d'optimiser puis il va y avoir un meilleur portrait. Qu'est-ce qui... l'outil, la technologie... Puis je reviens dans les exemples que j'ai donnés tantôt, est-ce que la sécurité des données, c'était optimal? Est-ce qu'au niveau de la conservation des données aussi... est-ce que c'est parfaitement étanche? Dans le partage, est-ce que c'est... ça se fait de la bonne façon? Et là je ne suis pas en train de vouloir connaître les détails technologiques, mais, dans les principes d'efficacité de l'outil technologique, on en est où? C'est quoi, le portrait? Qu'est-ce qui va bien, qu'est-ce qui ne marche pas? Qu'est-ce qui mérite qu'on s'y adresse avec 1,2 million? C'est ça que je veux vraiment savoir.

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

**Mme Blais (Prévost) :** M. le Président, par les temps qui courent, si on a 1,2 million du Trésor, c'est certainement parce que... le Trésor, par les temps qui courent, a la sacoche serrée, comme on dit, là, c'est certainement parce qu'il y a une priorité. Ça n'a pas été retouché depuis 2012. On est en 2020, on s'en va en 2021 bientôt. Il me semble qu'entre 2012 puis 2020-2021 ça a besoin d'être mis à jour, la première des choses. Deuxièmement, c'est un outil qui a été fait avant qu'il y ait la fusion des établissements, en plus, là. Maintenant, on a une fusion des établissements avec les CISSS et les CIUSSS, ça fait que ça prend évidemment une amélioration de l'actif informationnel.

Et, si ça a passé au Trésor, bien, c'est parce qu'il y a quelqu'un, en quelque part, qui a été capable d'expliquer dans les moindres détails les raisons, le pourquoi, comment ça va se faire, puis on parle quand même du ministère de la Santé et des Services sociaux, qui est habitué à gérer des données, là, alors ce n'est pas comme si on inventait un actif informationnel. On veut l'améliorer, on veut le rendre plus performant, il y a déjà des dossiers qui sont déposés dans cet actif-là. Alors, moi, M. le Président, là, j'ai pas mal dit ce que j'avais à dire sur l'actif informationnel.

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

**Mme Sauvé :** Écoutez, elle le dit clairement, puis elle a bien raison, quand la ministre dit : Évidemment, quand le Conseil du trésor octroie ces sommes-là, ils le font de façon très rigoureuse, très sérieuse. Alors, ça veut dire qu'il y avait une demande très rigoureuse et très sérieuse, et c'est la ministre qui fait cette demande-là. Alors, je comprends qu'il y a eu certainement des avis d'experts qui sont venus donner une argumentation pour la demande financière, mais c'est elle, la ministre, qui fait la demande au niveau des crédits budgétaires.

Alors, moi, clairement, comme je vous dis, là, je n'ai pas eu de réponse encore, puis je comprends que la ministre ne veut pas aller plus loin, mais moi, j'ai besoin vraiment de précision là-dessus, sur la demande précise qui était faite par rapport au 1,2 million. Sur quelle base? Qu'est-ce qui méritait d'être amélioré au-delà de l'entretien? Parce que juste l'entretien, là, 1,2 million... Elle a parlé d'amélioration, on ne parle pas d'entretien uniquement, d'amélioration. Quand on parle d'amélioration, c'est parce qu'il y a quelque chose qui mérite d'être corrigé.

Alors, en tout respect, mais moi... On est en train d'être assis autour d'une table en commission parlementaire à travailler un projet de loi qui va rendre obligatoire à tous un actif informationnel dans lequel on investit 1,2 million pour l'améliorer parce qu'il est imparfait et on est prêts à faire en sorte qu'il soit utilisé par tous, dans l'obligation, sans qu'on puisse me donner plus de réponses. Moi, pour moi, là, j'ai vraiment, vraiment besoin de ces réponses-là, M. le Président, en tout respect.

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

• (15 h 50) •

**Mme Blais (Prévost) :** Bien, M. le Président, j'espère que la députée, au moins, appuie le fait qu'on ne travaille pas à la mitaine puis qu'on n'ait pas toutes ces données-là dans des dossiers, des dossiers qui sont à gauche et à droite, mais qu'on soit capables de se servir d'un système informatique, ça, j'espère qu'elle est d'accord avec ça, parce que malheureusement c'est comme... on s'en va vers l'avenir.

Deuxièmement, tout le monde sait comment l'informatique évolue rapidement, à une vitesse folle. Le système informatisé existait avant la fusion des CISSS et des CIUSSS qui a été faite par le précédent gouvernement. Donc, il y a plus de 200 utilisateurs par jour dans ce système-là, c'est beaucoup plus que de la maintenance, c'est aussi renforcer le système, faire en sorte qu'il soit à jour pour 2000-2021.

Moi, là, je ne veux pas... Je ne pense pas, là, que le but, là, de la loi, c'est de discuter sur les capacités de l'actif informationnel. C'est de dire, dans la loi, que tout le monde, tous les commissaires aux plaintes et à la qualité des services auront le devoir et l'obligation de déposer leurs plaintes dans un actif informationnel. Après ça, c'est au ministère de la Santé et des Services sociaux de faire en sorte que le mécanisme... la technologie soit adéquate pour être en mesure de recevoir toutes les plaintes et de faire en sorte que les gens puissent les déposer et que ce soit congruent avec ce qui se passe actuellement avec une actualisation de l'informatique, là. On n'a pas besoin d'avoir de bogue à tous les jours dans un système qui est désuet. Donc, il faut mettre en place un système qui est beaucoup plus performant, qui est capable de traiter rapidement les données, et c'est ça qu'on va faire.

Et moi, je me fie aussi aux spécialistes, là. On a des sous-ministres, nous autres, là, aux technologies, là. Puis, un être humain, là, moi, je ne connais pas tout ça, là, ces affaires-là, là, mais moi, je me fie au sous-ministre, là, qui est spécialiste des technologies, du ministère de la Santé et des Services sociaux. C'est pour ça qu'il y a des sous-ministres dans les ministères.

**Le Président (M. Provençal) :** Mme la députée. Puis je me permettrai probablement de faire un commentaire par la suite.

**Mme Sauvé :** Bien sûr. Alors, écoutez, je veux vraiment... Je suis dans un ton respectueux. Je ne suis pas en train du tout de prêter des intentions de travail à la mitaine de qui que ce soit, ça, je voulais le préciser.

Ceci étant dit, je pense que ma demande, elle est plus que légitime, et j'ai bien dit d'entrée de jeu que je ne voulais pas de détails technologiques. Je comprends bien qu'il y a les sous-ministres aussi, je comprends bien tout cela, mais je répète encore une fois qu'elle, comme ministre, a fait une demande au Conseil du trésor, et je l'ai entendue... On a parlé d'entretien, là, on a parlé d'amélioration. Là, on parle un peu de désuétude. Alors, moi, honnêtement, là, quand on est devant le projet de loi puis que la ministre vient nous dire : Il faut qu'il y ait des commissaires locaux publics aux plaintes pour les établissements privés, il y a le constat, il y a l'amélioration à avoir, c'est la solution, aucun problème, M. le Président, je comprends ça, le constat est là, l'amélioration, elle est nommée, elle est définie, et la solution, elle est crédible. Ça, ça va. Là, on est en train d'obliger une solution informationnelle alors qu'on est dans l'ère de tout ce qu'on a vécu, est-ce que j'ai besoin de renommer tous les dossiers de fuites d'information qu'on a connus, que ce soit avec Desjardins, et tous les autres? C'est clair que je me préoccupe de l'aspect perfectible de l'actif informationnel. Je pense que c'est légitime, là, les questions que je pose ici. Puis je ne suis pas en train de questionner la sérieuse des démarches, mais elle est la ministre, et je veux des réponses, c'est tout.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Oui. Bien, M. le Président, premièrement, la députée devrait être contente qu'on ait déjà 1,2 million, parce qu'on pourrait faire une loi, parler d'actif informationnel et aller chercher l'argent après, mais on est allés chercher l'argent avant, pour s'assurer qu'on aurait de l'argent pour être en mesure d'améliorer le système informatique. On a 51 000 dossiers, annuellement, qui seront traités à l'intérieur de ce système, il est public, sur le site de la Santé et des Services sociaux, ça s'appelle Technologies de l'information extranet, SIGPAQS. Alors,

tout le système d'information sur la gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services est sur le site, c'est public. Alors, moi, j'invite la députée à aller voir qu'est-ce que le site fait, qu'est-ce que cet actif informationnel là fait.

Et, quand on parle d'amélioration, c'est pour améliorer le système, je le répète, qui n'a pas été amélioré depuis 2012. On est en 2020, on s'en va vers 2021, il y a eu une fusion des établissements, il y a 51 000 dossiers, il y aura peut-être d'autres dossiers, et on a besoin d'un actif informationnel beaucoup plus puissant, beaucoup plus performant pour être en mesure d'accueillir toutes les plaintes des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services.

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

**Une voix :** ...

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

**Mme Sauvé :** Bien, écoutez, elle a tout à fait raison, la ministre, quand elle dit : Tant mieux, on a été chercher des sous. Mais ma... puis c'est très bien, c'est parfait, mais je n'ai toujours pas la réponse : Comment va-t-il être investi, sur quoi, sur la base de quoi? Alors, moi, c'est cet aspect-là...

Si on était dans l'amélioration continue et qu'on était à dire : Bon... Mais là on l'oblige à tout le monde, on va être dans un volume plus grand, on va être dans un partage, aussi, d'information, avec plus d'acteurs qu'auparavant. Alors, est-ce qu'on est devant un système qui est un peu désuet... Parce que, là, elle nous dit : Bon, ça n'a pas été mis à jour. Là, elle a demandé 1,2 million. C'est quoi, l'état de situation de la technologie? Est-ce qu'on est seulement dans l'entretien? Est-ce qu'on est dans l'amélioration de certaines fonctionnalités? Est-ce qu'il faut prévoir, au niveau du volume, qui va évidemment être plus grand, une plus grande capacité au système? Ce que je vous dis là, là... je ne suis pas une experte en technologie, là, mais c'est des principes de base quand vient le temps de dire : On rend ça obligatoire à tout le monde, voici l'état de la technologie, on investit 1,2 million, ça, ça, ça, c'étaient les éléments, un peu, à mettre à jour ou un peu défailants. J'espère qu'on n'est pas dans la désuétude, parce que, là, je suis vraiment plus que préoccupée, mais c'est ça que je tente d'avoir comme réponse depuis tantôt, et, clairement, moi, cet article-là, je vous dirais que ça me prend vraiment... je m'attends à avoir des réponses plus précises avant qu'on puisse dire : Parfait, on est d'accord avec ça pour le rendre obligatoire. Moi, j'ai vraiment besoin d'éclairage additionnel.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Est-ce que la députée est en train de nous dire qu'elle préférerait qu'on enlève l'actif informationnel de la loi, alors qu'on trouve que c'est un outil indispensable pour faire en sorte qu'en 2020-2021 on soit capables de traiter plus de 51 000 dossiers? Alors, ça va stabiliser le Web, structure, une vue, une plateforme, une procédure au niveau du stockage. Il va y avoir du codage pour mettre en place les nouvelles lois. C'est ça que ça va faire, là, on va l'améliorer.

Et là on est dans une... On adopte une loi, on n'est pas en train d'adopter comment va fonctionner l'actif informationnel, là. On dit qu'il va y avoir un actif informationnel, il faut aussi faire confiance aux gens des technologies qui vont s'occuper de ça, ce n'est pas dans la loi, là, comment la technologie va fonctionner. Si on pense qu'on n'a pas besoin d'actif informationnel, on va faire ça à la mitaine, on va revenir au bon vieux dossier.

**Le Président (M. Provençal) :** Je vais me permettre, avant de vous céder la parole, Mme la députée, je vais simplement me permettre une petite réflexion dans tout ce qui... dans les échanges qu'il y a eu entre Mme la ministre et la députée de Fabre. Vous avez parlé beaucoup de sécurité. Or, dans l'amendement, on fait référence que «mettre en place des mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité...» Moi, je pense que, dans le nouveau... dans l'actif informationnel qu'on veut mettre en place, avec l'argent qu'on va investir, je pense qu'on veut vraiment s'assurer de cet aspect-là, au niveau confidentialité, au niveau sécurité des renseignements. Moi, ce que je comprenais aussi, c'est qu'on veut avoir un outil qui va avoir une certaine flexibilité, une certaine agilité pour aller extraire les renseignements qui sont nécessaires pour poser les bonnes actions.

Maintenant, je comprends très bien votre questionnement, Mme la députée de Fabre, mais je pense qu'on a quand même une certaine limite dans les réponses qu'on peut donner sur l'aspect, je dirais, général ou, si vous voulez, l'enveloppe générale de ce qui va être mis en place, là. Je voulais simplement apporter... faire cette réflexion-là, mais en tout respect des échanges qui se font. Puis maintenant je vais céder la parole à la députée de Westmount—Saint-Louis.

**Mme Maccarone :** Bien, c'est vraiment une belle ouverture, M. le Président, parce que c'est exactement sur cet angle que je voulais aborder mes questions. Ce n'est pas du tout désirer qu'on n'y va pas à l'avant avec l'actif informationnel, évidemment, ce n'est pas le but, mais, pour revenir et pour citer un peu dans le même angle que M. le président, dans le contexte, le ministre serait également tenu, en vertu de la loi, de mettre en place des mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité des renseignements contenus dans les dossiers de plaintes. Ce que j'entends, c'est des mots, évidemment, qui font un peu peur parce qu'on dit «instabilité», on dit que c'est désuet, on dit que ça prend une mise à jour. Puis ça, c'est tout à fait louable, puis c'est important, puis je comprends que nous avons besoin de faire ces modifications-là.

Moi, ce que j'aimerais savoir : À l'intérieur de ce que nous allons faire ici, ça va être quoi... est-ce qu'on peut savoir, peut-être pas le comment, le technologique, mais... parce que, dans les paliers qui ont été identifiés, de qu'est-ce

que nous allons faire avec le 1,2 million, nous n'avons pas nécessairement abordé ce qu'on va faire pour assurer la confidentialité des données. Puis, si on peut citer un peu... ma collègue a mentionné Desjardins, mais, si on peut amener ça plus proche où nous sommes actuellement, le ministère de l'Éducation, nous savions que nous avons eu quand même une fuite assez importante de données. Alors, qu'est-ce que nous allons faire vraiment pour s'assurer... 51 000 dossiers, nous allons rajouter des dossiers. Est-ce qu'il y aura, peut-être, un cinquième palier qui sera rajouté pour s'assurer que la confidentialité de ces données va être protégée? Et j'aurais une question de la suite, après...

• (16 heures) •

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

**Mme Blais (Prévost) :** Le 1,2 million, il n'est pas dans la loi. Ce n'est pas dans la loi, ça. On parle d'actif informationnel dans la loi. On ne parle pas de montant d'argent. J'ai sorti le montant d'argent parce qu'on a... Avant même la loi, on s'est assurés qu'on aurait les sommes nécessaires pour être en mesure de mettre en place un actif informationnel performant, parce qu'il date de 2012, puis, en technologie, 2012, c'est vieux. Moi, je suis née en 1950, mais je ne suis pas vieille, mais, en actif informationnel, c'est vieux. Alors, il faut améliorer cet actif-là, parce qu'on a de plus en plus de plaintes, puis il y a eu aussi une fusion au niveau des CISSS et des CIUSSS. Donc, on veut stabiliser le Web. On veut faire en sorte qu'il y ait une meilleure structure. On veut avoir une meilleure vue, une meilleure plateforme. On veut travailler sur les procédures de stockage, le codage, pouvoir inscrire les nouvelles lois.

Alors, tout ça fait en sorte que ça fait partie de l'amélioration, sans que j'en ai les connaissances, de ce nouvel outil informationnel. Mais, encore une fois, M. le Président, là, ce n'est pas une question de sous, là, dans notre projet de loi, c'est une question d'actif informationnel qu'on veut améliorer pour que tout le monde ait un meilleur outil de travail, pour que les... en plus de ça, que ce soit encore plus confidentiel. On veut s'assurer de la confidentialité des données. C'est ça qui est important, c'est la protection des données, et c'est ça qui est le plus important. Le plus important, ce n'est pas de savoir exactement, précisément... Mais est-ce que l'outil va être confidentiel? Oui, si on est capables de travailler à faire en sorte que la technologie soit à la fine pointe de ce qu'on a besoin pour assurer la confidentialité des données qui sont à l'intérieur de cet actif.

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

**Mme Maccarone :** Oui. J'entends la ministre puis j'apprécie sa réponse. Puis, même si j'enlevais, par exemple, le 1,2 million... Oui, merci à la ministre d'avoir partagé ce chiffre avec nous, puis je constate que ça ne figure pas à l'intérieur. Mais par contre, quand on dit que la ministre serait également tenue, en vertu de la loi, de mettre en place les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité, dans ma très brève expérience comme députée... à l'intérieur du projet de loi n° 18, ce que nous avons fait, on a quand même amené un expert en technologie, parce qu'on parlait de donner le droit de vote, par exemple, à des personnes qui étaient handicapées et on avait parlé aussi beaucoup d'un registre de données, parce qu'on changeait vraiment la façon qu'on travaillait à l'intérieur du Curateur public puis la façon que les gens pouvaient avoir un accès à une telle donnée pour aider une personne en besoin.

Alors, je ne sais pas si, peut-être, il y a un expert qui peut venir... Vous avez mentionné le sous-ministre qui peut venir peut-être plus tard pour nous informer un peu. Moi, ce qui m'intéresse, c'est comment ça va fonctionner, pas nécessairement toutes les données technologiques, mais, par exemple, comment qu'on va assurer la confidentialité. S'il y a plusieurs gens qui vont avoir accès à l'outil, comment qu'on s'assure que, par exemple, le ou la ministre n'aura pas accès à des données qui devront rester confidentielles, surtout que c'est en évolution? Ça va avoir l'air de quoi, comme logiciel, les paramètres, pour les usagers, dans le fond? Puis, mettons, peut-être, c'est lié à la façon qu'on va rentrer les données. L'hébergement, je comprends, le codage, c'est très important. Je n'enlève rien de ces mesures qui sont très importantes, de bonifier le site où c'est hébergé, mais ça va avoir l'air de quoi maintenant que ça va évoluer, cet outil?

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

**Mme Blais (Prévost) :** M. le Président, l'actif existe. Il existe déjà. Ce n'est pas un nouvel actif, là, qu'on invente. Il existe. Il est même public. Vous pouvez même aller le voir. Qu'est-ce que ça... On veut juste l'améliorer. On veut juste le rendre plus performant. C'est le même système que pour la DPJ. C'est le même système. Il est là. Il existe. Est-ce qu'on peut l'améliorer, le rendre plus performant, plus sécuritaire? C'est tout. Je ne ferai pas venir un expert en informatique pour nous expliquer ça. C'est sur le site Internet du ministère de la Santé et des Services sociaux.

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

**Mme Maccarone :** ...parallèle avec, nécessairement, la DPJ, puis, je comprends, moi, mes parallèles...

**Une voix : ...**

**Mme Maccarone :** Je comprends, mais, moi, mes parallèles sont vraiment avec la sécurité des données puis la façon que nous allons travailler. Comme j'ai dit, pas pour toujours pousser sur un bouton qui est sensible pour des gens, mais on a eu une fuite de données avec le ministère. Donc, on a fait beaucoup de changements dans la façon qu'on gère les données de la population.

Ici, on va gérer des données des personnes qui sont vulnérables puis on veut encore les protéger. Alors, est-ce qu'il y a une manière d'avoir au moins une idée, un aperçu de... Voilà, on a la façon que c'est actuellement, oui, on peut consulter, mais là on parle d'une bonification puis une modification à un site qui est désuet, puis il est vraiment nécessaire d'avoir des modifications. Est-ce qu'on peut avoir une idée de qu'est-ce que... On est ici. On veut avoir quoi, ça va être quoi le final de ce projet-là? Comment que ça va avoir l'air, avant que ce soit déployé, pour s'assurer que la confidentialité puis la sécurité des données vont être protégées?

**Une voix :** ...

**Le Président (M. Provençal) :** La réponse, c'est non.

**Mme Maccarone :** C'est dommage. Je comprends, là. Puis le but, c'est de ne pas amener un niveau de frustration pour la ministre. Ce n'est pas le but de mon intervention. C'est vraiment parce que... Puis, dans le fond, d'emblée, je ne suis pas en désaccord avec le principe de l'article, c'est plus de savoir qu'est-ce qu'on peut faire pour s'assurer que les informations vont être confidentielles puis qu'ils vont vraiment être protégés. J'ai des craintes, je pense que ma collègue a soulevé les mêmes craintes que nous avons, parce que, dans le but de tout ce que nous allons faire, on va avoir beaucoup d'informations qui vont être sorties maintenant, hein? On donne beaucoup de liberté pour cibler de l'information qu'auparavant on n'avait peut-être pas la possibilité de faire et on va élargir la possibilité de sortir ces données. Alors, c'était plus de savoir si, mettons, ça a l'air de mon ordi aujourd'hui, puis je vois comment ça fonctionne... bien, dans le fond, on n'aura plus la possibilité de rentrer dans telles données puis telles cases, puis le nom de cette personne ne pourra plus sortir, ce ne serait plus visible. C'était plus dans cette optique-là.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Le système, il existe déjà. Il est fonctionnel, le système. Il existe. Quand on a modifié la loi n° 10, en 2015, on ne l'a pas modifié, le système. Ce qu'on est en train de faire, c'est de dire qu'on est rendus en 2020 et qu'on va l'améliorer, le système. Non seulement on veut l'améliorer, mais on veut que ce soit obligatoire que toutes les plaintes soient déposées dedans. Et, parce qu'il date de 2012, qu'il y a eu une fusion, qu'il n'a pas été amélioré entre-temps, on se dit : Bon, on va investir, tant qu'à faire, puis on va l'améliorer. Mais le système existe. On n'invente pas un nouveau système. On vient l'améliorer. Il existe. Le mécanisme de fonctionnement du système ne va pas changer. Il va juste être amélioré. Ça fait que ce n'est pas un nouveau système qui arrive, là. Il est là. Il est là.

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

**Mme Maccarone :** ...un système qui était décrit comme désuet, instable, alors d'où la préoccupation. Ça fait que, nous, ce qu'on demande, c'est que ce soit bonifié. Qu'est-ce que la ministre va faire pour s'assurer que les données qui sont confidentielles vont être protégées?

**Mme Blais (Prévost) :** Vous savez, M. le Président, quand on fait un projet de loi... surtout moi qui n'est pas avocate, je m'assure d'avoir des avocats avec moi parce que je ne suis pas capable de répondre à toutes les questions puis que je ne comprends pas l'ensemble des questions juridiques par rapport aux lois. Puis, quand on est députés, on n'est pas forcément des avocats, puis j'aurais aimé ça être avocate, en tant que députée, parce que c'est plus facile de comprendre l'ensemble des lois.

C'est la même chose. Là, on parle de l'actif informationnel. Je ne suis pas une spécialiste de l'informatique. Je suis peut-être une spécialiste dans d'autres choses, mais pas de ça. Donc, je me fie aux personnes qui sont des spécialistes, qui me disent de la façon... Oui, on va l'améliorer, parce que 2012... Quand je parle de désuétude, c'est qu'en informatique tout va vite. Vous le savez, les téléphones, ils nous changent ça à tous les ans, à tous les deux ans. Pourquoi? Parce qu'il y a toujours une nouvelle génération qui arrive. Mais c'est la même chose. On veut améliorer le système, point à la ligne, pas pour faire en sorte que le système soit moins performant, pour faire en sorte qu'il soit plus performant, pour être en mesure d'être plus sécuritaire encore. Pas qu'il n'est pas sécuritaire, c'est qu'on est rendus à une étape où il faut l'améliorer.

Alors, on profite de ce moment-là pour dire : Bien, on va aller chercher de l'argent au Trésor — ce que nous avons fait — et nous allons, en même temps, améliorer l'actif informationnel. Sinon, on n'en aurait même pas parlé. On aurait dit : L'actif informationnel existe, on va seulement demander à ce que tout le monde dépose les plaintes dans l'actif informationnel. Là, on est rendus à parler de la performance de l'actif informationnel. Ce n'est pas le but de la loi. La loi, c'est de dire que tout le monde a l'obligation de déposer dans l'actif informationnel. Bravo si on est capables de l'améliorer, bravo si on a obtenu les sous pour le faire. Ce sera pour le mieux-être à la fois pour les commissaires aux plaintes et aussi pour les usagers, qui sauront que leurs données sont encore mieux protégées parce que le système sera plus performant.

• (16 h 10) •

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

**Mme Maccarone :** Et j'apprécie surtout le commentaire que la ministre, elle a fait. Je ne prétends pas que la ministre devrait être experte de tout, incluant la technologie, mais, comme elle l'a dit, elle est entourée par des

sous-ministres, elle est entourée par des avocats. Je demande tout simplement si, peut-être, c'est possible qu'on entende le sous-ministre qui est responsable de la technologie pour nous expliquer ça va être quoi, les modifications qui vont être faites, et nous expliquer... puis nous donner de la clarté, et aussi une assurance de qu'est-ce que nous allons faire pour protéger les données et assurer... Comme c'est écrit dans cet article qui est très important et très pertinent, on est vraiment sur le sujet de qu'est-ce qu'on va faire pour assurer la confidentialité.

Alors, parce que je ne m'attends pas que la ministre est experte dans tout puis parce que je comprends que nous avons une équipe autour d'une ministre ou un ministre pour s'assurer que nous avons une expertise et des gens qui connaissent vraiment ceci, entre autres la technologie qui est, oui, vraiment complexe et, oui, toujours en évolution, moi, je pense que ce serait apprécié, de ma part, probablement pour ma collègue, d'entendre un expert qui peut nous donner de l'information pour répondre à des questions, même si on disait qu'il y avait une limite de temps là-dessus. Je sais que, comme j'ai dit, dans mon expérience, dans le passé, avec le ministre de la Famille, ça s'est fait. C'était apprécié, puis ça a vraiment aidé tous les collègues autour de la table de mieux comprendre qu'est-ce que nous faisons, puis, dans le fond, c'était rassurant. On pouvait demander des questions, comme on avait déjà demandé des questions à Mme la commissaire-conseil qui était avec nous, un peu de cet angle puis cette optique.

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

**Mme Blais (Prévost) :** L'actif n'a pas été retravaillé depuis 2012. Il existe depuis 2004. Il est fonctionnel depuis 2005. Entre-temps, il y a eu une loi sur la maltraitance. On a demandé aux commissaires aux plaintes et à la qualité des services de traiter les cas de maltraitance, mais il n'a pas été refait. Là, maintenant, on arrive, il y a eu la fusion des CISSS puis des CIUSSS. Tout ce que je suis en train de dire, c'est qu'on veut l'améliorer.

Puis, non, M. le Président, je ne ferai pas venir un professionnel de la technologie, parce que le but du projet de loi, ce n'est pas de parler de la performance de la technologie, c'est de faire en sorte que tout le monde soit obligé de déposer dans un actif informationnel qui sera au ministère de la Santé et des Services sociaux, qui est un gros ministère, dans le gouvernement du Québec, habitué de travailler avec de l'informatique. Moi, je me fie aux spécialistes de l'informatique puis je pense qu'on est capables de faire en sorte que l'actif soit performant. Mais là on parle de 2004-2005. Il n'a pas été refait depuis 2012. Et on parle des lois qui se succèdent et des fusions.

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

**Mme Maccaroni :** ...de passer la parole à ma collègue, je veux juste citer le premier paragraphe. Je ne suis pas bonne en alinéas, lignes, M. le Président, je suis désolée, mais, pour le citer : «Le ministre fournit aux établissements publics l'actif informationnel qu'ils doivent utiliser pour établir un registre de leurs activités liées à l'application du régime d'examen des plaintes ainsi qu'au traitement des signalements des cas de maltraitance.»

Je pense que c'est vraiment le nerf de la guerre. À l'intérieur de ce qu'on vient de lire, dans le fond, d'emblée, on parle de ce qu'on va donner, c'est un accès à l'information. On donne un accès à un outil qu'on se fait dire qu'il est désuet, qu'il est instable. Puis je comprends qu'on va le modifier, puis je suis contente qu'on va le modifier puis qu'on va faire une mise à jour. Je demande juste de savoir ils vont avoir accès à quoi, comment qu'on va s'assurer de la confidentialité de ces données, parce qu'on signale les signalements de cas de maltraitance, puis c'est utilisé aussi par la DPJ. On va bonifier le site. Il y aura encore plus de gens qui vont avoir un accès. Je pense que c'est très pertinent d'avoir accès à un expert qui peut juste nous alimenter la réflexion là-dessus pour mieux comprendre qu'est-ce que nous allons faire, parce que, dans le fond, on va donner un accès à ceci à tout le monde.

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

**Mme Blais (Prévost) :** L'actif existe. L'actif fonctionne. On veut l'améliorer, tout simplement, le rendre plus performant. Ce n'est pas plus compliqué que ça. Ce n'est pas comme s'il n'existait pas. Il existe. Et on est capables aussi d'assurer la confidentialité. On veut le rendre plus performant. C'est fini. Je n'en parle plus.

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

**Mme Sauvé :** Écoutez, toujours dans le respect, parce que je pense que nos échanges sont porteurs de respect, on est dans la discussion constructive, mais je suis un peu mêlée. Je suis un peu mêlée, parce que la ministre dit... L'outil, on le sait, là, on a bien compris...

D'abord, je vais rectifier certains éléments. Nous sommes pour les outils technologiques, premièrement. Ça, c'est la première chose. Nos questionnements ne sont pas dans ce sens-là. On est pour les outils technologiques. On comprend aussi que ça a évolué très vite. On comprend aussi qu'il faut entretenir... On comprend tout ça. Puis on sait que l'actif informationnel existe. On a compris tout ça. Alors, je veux rassurer la ministre là-dessus.

Maintenant, là où je suis complètement mêlée, c'est qu'elle dit qu'il fonctionne, mais elle dit aussi qu'il est désuet et instable. Elle dit qu'il fonctionne, mais elle va demander au Conseil du trésor 1,2 million. Je le sais, que le montant n'est pas dans le projet de loi. J'ai compris ça aussi, M. le Président. Seulement, à partir du moment où on est dans une solution qu'on propose à tout le monde, il me semble qu'on est en mesure ici, dans une commission parlementaire, de dire : Parfait, ça ressemble à quoi, cette solution-là? Est-ce qu'elle est parfaite? Est-ce qu'il faut l'améliorer? Parce que, là, on va augmenter le volume. On va augmenter la sensibilité des données.

Il y a plein d'exemples : le ministère de l'Éducation, Desjardins, on a plein d'exemples où, malgré toute la rigueur de tout le monde, il y a eu ces fuites-là. L'Ordre des infirmières est venu nous dire en consultations particulières : Surtout, assurez-vous que les mesures... Puis vous avez raison, M. le Président, de nous rappeler que c'est dans l'article d'avoir des mesures pour assurer la confidentialité, mais, en tout respect envers vous aussi, clairement, on ne sait pas quelles sont les mesures qui vont être mises en place, parce qu'il va y avoir des données qui vont être plus... multiples. Il va peut-être y avoir même des nouveaux éléments qui vont être mis là, parce que, si on veut avoir des statistiques, si on veut optimiser, bien, il y a peut-être des éléments d'information...

Bref, il va y avoir un nouveau volume, une sécurité assurée plus grande, une sauvegarde des données. Je pense que c'est légitime de dire : On est dans quel état? Alors, est-ce que ça fonctionne, puis c'est beau, puis c'est juste un petit peu d'entretien? Si c'était ça, ça... Mais là, quand... J'entends depuis tantôt... La ministre nous dit : Il est là, l'actif, il fonctionne, mais, en même temps, il est désuet, il est instable. Et là je n'ose même pas, M. le Président, poser la question : Est-ce que les améliorations prévues vont être prêtes pour le déploiement à tous quand il va y avoir la sanction du projet de loi? C'est ces questions-là qu'on pose, parce qu'on veut l'outil, mais on veut qu'on ait des informations.

Et moi, j'apprécie beaucoup la suggestion de ma collègue de Westmount—Saint-Louis. On a l'occasion et le privilège d'entendre la commissaire-conseil, d'entendre la légiste, donc Me Lavoie. Pourquoi? C'est très simple, là, la demande. Puis on aurait probablement des réponses qui nous rassureraient, qui rassureraient l'Ordre des infirmières, qui rassureraient tout le monde, à se dire : Parfait, le 1,2 million, il va être investi là-dessus, là-dessus, là-dessus. On prévoit que le volume de l'information va augmenter. Donc, il faut avoir une nouvelle fonctionnalité de sauvegarde. On va protéger encore plus les informations qui vont être multipliées par deux, trois, quatre. C'est ce genre d'information là qui ferait en sorte qu'on sait exactement, au moment où il va être déployé à tous : Bien, ça, ça va être l'outil qui va être amélioré sur cette base-là.

Puis moi, je souhaite encore réitérer la demande qu'on entende tout simplement le sous-ministre nous clarifier un peu ça. Puisqu'on a eu la chance d'avoir bien des éclairages pertinents avec Me Lavoie, avec la commissaire-conseil, pourquoi pas avec le sous-ministre, sur cette question-là, fondamentale? On a juste besoin d'être rassurés. On n'est pas contre l'obligation. On veut juste être rassurés sur l'état de situation de l'outil puis l'amélioration qui est à y être apportée. Puis, s'il y a une question à laquelle on doit absolument, absolument avoir une réponse, c'est : Quelles sont les mesures précises pour assurer la sécurité de la confidentialité des informations?

• (16 h 20) •

**Mme Blais (Prévost) :** M. le Président, je n'ai jamais dit que l'actif était instable. Je ne pense pas que c'est un mot que j'ai prononcé. Quand j'ai dit qu'il était désuet, c'est que je parlais de 2012, qu'il n'a pas été refait depuis 2012. Pourquoi le gouvernement précédent ne l'a pas refait, cet actif informationnel là, quand il a mis en place la loi pour contrer la maltraitance et quand il a demandé aux commissaires aux plaintes et à la qualité des services de traiter justement les plaintes de maltraitance? Pourquoi ça n'a pas été fait quand ils ont fait les CISSS et les CIUSSS? Pourquoi ça n'a pas été fait? Alors, on va refaire l'actif informationnel... c'est-à-dire qu'on va l'améliorer, parce qu'il existe déjà, et je pense que tout a été dit concernant l'actif informationnel.

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

**Mme Sauvé :** M. le Président, est-ce qu'on pourrait suspendre quelques instants?

**Le Président (M. Provençal) :** Oui, suspension, s'il vous plaît.

(Suspension de la séance à 16 h 21)

(Reprise à 16 h 28)

**Le Président (M. Provençal) :** ...du consentement pour qu'on puisse permettre à Mme Dominique Charland, commissaire-conseil, de pouvoir nous expliquer comment elle utilise le logiciel dont on parle depuis quelques minutes. Madame?

**Mme Charland (Dominique) :** Oui. Donc, l'utilisation, bon, ce qu'il faut comprendre, c'est qu'au ministère de la Santé, lorsqu'on utilise ce système de gestion de l'information, c'est pour faire des rapports sur... et aucune information nominative concernant les plénières, les usagers, les personnes qui sont questionnées dans le cadre d'un examen d'une plainte... on n'a aucun accès à cette information-là. Ça reste localement dans le commissariat aux plaintes des commissaires et leurs équipes seulement, d'accord?

Au ministère, l'exercice qu'on fait avec cet outil-là, c'est des extractions, comprendre dans quel établissement... combien de plaintes qu'il y a eu dans tel établissement, combien d'interventions qu'ils ont eu dans l'année, il y a eu combien de plaintes sur tel sujet, sur la maltraitance. Actuellement, le système, quand on parle de désuétude, du besoin de refonte, besoin de faire des travaux d'optimisation, c'est en lien avec justement l'extraction des rapports. Comme les établissements ont changé de structure d'organisation depuis 2005, le système n'a pas suivi. Et donc c'est très laborieux, c'est très difficile, que ce soit la commissaire-conseil ou même les commissaires au niveau local, de faire des rapports conviviaux, faciles à lire, faciles à comprendre.

Donc, c'est à ce niveau-là que les obstacles sont. Je tiens à rassurer tout le monde que ce n'est pas sur la confidentialité des données. Donc, c'est beaucoup plus par rapport à l'utilisation. La confidentialité n'est pas menacée. Et, au niveau des rapports, d'aller chercher des données qui vont donner un sens qualitatif, c'est là que c'est difficile.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci. Y a-t-il des interventions? Oui, Mme la députée de Westmount—Saint-Louis.  
• (16 h 30) •

**Mme Maccarone :** Merci, M. le Président. Merci beaucoup pour la présentation. Puis, avec beaucoup de respect... puis, je comprends, c'est bien de savoir comment vous utilisez le système, puis c'est superbien, mais ce que j'aimerais savoir, par exemple : Est-ce qu'il y a un rapport qui est sorti par rapport à l'efficacité du système pour identifier comment nous pouvons faire ces améliorations.

Si vous étiez, par contre, un expert en technologie, j'aurais demandé... Par exemple, tout le monde a accès à l'information dans le système. Je comprends que vous avez un besoin de modifier la façon que vous extrait les informations, mais ça veut dire qu'il y a beaucoup de données à l'intérieur de ce logiciel, par exemple. Alors, qu'est-ce que nous allons faire pour protéger la confidentialité de ces données, pas nécessairement parce que les usagers vont l'utiliser d'une façon qui n'est pas bien, hein, parce qu'il veut avoir accès aux noms, par exemple, des personnes, mais pour s'assurer, par exemple, que la confidentialité ne pourra pas être brisée par quelqu'un qui essaie de trouver de l'information qui devrait rester confidentielle ou que ce n'est pas tout le monde qui aura un accès au même niveau? On a des gens qui rentrent des données, on a des gens qui sortent des données. On dit que... même la ministre a dit qu'elle ne devrait pas voir les noms, par exemple, des gens.

J'aimerais... C'est ça que je voudrais savoir, par exemple. Comment que nous allons évoluer à l'intérieur des modifications de ce système pour que les usagers peuvent agir d'une façon qui est plus à jour pour sortir les données qui sont plus nécessaires, pour cibler les données qui sont importantes dans une région, ou une plainte en particulier dans une place en particulier? Tout ça, c'est bien, mais le plus d'information que nous avons à l'intérieur d'un logiciel, le plus d'information que nous avons à l'intérieur de ceci, le plus que nos informations personnelles sont à risque. On l'a vu avec plusieurs autres informations qui ont sorti, qu'on a mentionnées, Desjardins, on a mentionné le ministère de l'Éducation. Alors, quelles mesures seront prises pour s'assurer, dans une mise à jour, dans un système qui est décrit comme désuet, un système qui est décrit comme instable, malgré que les gens, ils l'utilisent... Je m'excuse, c'étaient les mots qui ont été utilisés. On peut sortir le libellé par la suite, mais c'étaient les mots qui ont été utilisés.

Puis c'est bien qu'on va faire une modification, mais ça va être quoi au niveau de la technologie? Qu'est-ce que nous allons faire pour protéger? Qu'est-ce qui serait modifié dans ce logiciel, dans l'actif informationnel pour s'assurer que la confidentialité sera protégée? C'est ça, la question que j'ai.

**Mme Charland (Dominique) :** ...au niveau informatique, je ne peux pas y répondre.

**Mme Maccarone :** Merci.

**Le Président (M. Provençal) :** Y a-t-il d'autres...

**Mme Maccarone :** C'est beau pour moi. Merci, M. le Président.

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

**Mme Sauvé :** Écoutez, merci beaucoup à la commissaire-conseil. Effectivement, on a appris... dans le fond, on a appris sur une portion de l'utilisation. Parce que, là, on parle d'une extraction au niveau statistique, au niveau rapport, on n'est même pas en train de parler de l'utilisation pour l'entrée des données. Alors, ça, déjà là... mais, en même temps, c'est appréciable qu'elle ait répondu.

Aussitôt que ma collègue a commencé à aller un peu sur l'aspect sécurité, technologie, clairement, ça vient juste renforcer notre idée de souhaiter... puis c'est en tout respect pour elle, mais de souhaiter vraiment avoir des réponses un peu plus technologiques. Vous savez, M. le Président, là, on ne veut pas revivre... on ne veut pas vivre, personne, ce qui est arrivé au ministère de l'Éducation, à Desjardins, on n'a pas le goût d'un Desjardins numéro deux avec ce système-là. Et clairement... Et, comme je répète encore, l'Ordre des infirmières avait des grandes préoccupations sur la sécurité des informations. Parce que ce que nous a dit la commissaire-conseil, c'est qu'elle extrait l'information, et comme l'a dit ma collègue de Westmount—Saint-Louis, mais l'information, elle est là. Et on sait bien, dans le projet de loi, la ministre ne veut pas et n'aura pas accès, mais est-ce que cette information-là, elle est parfaitement, parfaitement étanche? Et, comme elle l'a si bien dit aussi, la ministre, comme la technologie évolue beaucoup, alors c'est beaucoup plus facile aujourd'hui, avec tout ce qu'on a vécu comme scandales, d'avoir des façons de faire pour aller extraire l'information. La technologie ayant avancé, il y a des pièges qui sont là.

Donc, il faut s'assurer qu'on a de plus en plus de mesures de sécurité absolue. Pourquoi? Parce qu'on veut protéger les aînés et leurs familles qui font une démarche. Dans le fond, là, à la fin de la journée, là, c'est ça qu'on est en train de faire ici, c'est qu'on veut s'assurer que, ce qui est mis en place, ce qui existe, qui est, effectivement, ce qui a été dit, désuet, instable, bien, on soit capables de savoir qu'est-ce qui va être amélioré pour assurer la sécurité des données. Question que pose l'Ordre des infirmières.

À la lumière des scandales qu'on vit, on a toute la mesure... la légitimité à vouloir être plus prudent, à poser les questions puis vouloir avoir des réponses. Et aujourd'hui on n'a pas de réponse sur des principes aussi simples que

quelles seront les mesures concrètes pour assurer la sécurité des renseignements personnels, pour être capable de s'assurer qu'il n'y a pas de problème par rapport à ça de façon absolument rassurante pour tout le monde. Et je ne suis pas capable d'avoir ces réponses-là, c'est très grave.

Moi, je veux poser, peut-être, la question, si on peut me permettre de poser une question à la commissaire-conseil, est-ce que je peux ou... je ne sais pas, M. le Président, une question additionnelle. Dans son mandat, et tout ça, dans le portrait global qu'elle a, est-ce qu'elle est en mesure de nous dire, puis là on n'est pas dans la technologie, combien de CISSS et de CIUSSS utilisent présentement...

**Mme Charland (Dominique) :** Donc, je peux vous dire que tous les CISSS et les CIUSSS l'utilisent.

**Mme Sauvé :** O.K. Parfait. Ça fait que ça, c'était... O.K.

Maintenant, quand on veut remettre à jour un système qui est jugé désuet... Encore là, je reviens au coût, là, 1,2, pourquoi ça a été absolument nécessaire? Parce qu'encore là, comme je vous dis, il y a bien des actifs informationnels d'un ministère à l'autre, là, puis il y a évidemment... au niveau de l'entretien, c'est prévu, et tout ça. Pourquoi il a dû y avoir une demande spécifique de 1,2 million? C'est ça, dans le fond, on veut juste savoir et on veut entendre, de la part d'un sous-ministre, pourquoi on a une demande spécifique, additionnelle de 1,2 million, alors que les qualificatifs de l'actif, ils sont... ils méritent d'être vraiment améliorés.

Et, comme je vous dis, en bout de ligne, là, on n'est pas là pour faire du temps, on est là pour protéger les aînés et leurs familles, puis on veut s'assurer que l'information excessivement sensible... On sait que la commissaire-conseil n'y a pas accès, on sait que la ministre ne veut pas y avoir accès, parfait, mais est-ce qu'il n'y a pas danger, est-ce qu'il n'y a pas risque, est-ce qu'on ne doit pas mettre une priorité d'amélioration, dans le 1,2 million, sur ces mesures plus, plus, plus de sécurité des renseignements personnels? Je pense qu'avec tout ce qu'on vit, là, il me semble que c'est assez légitime de le demander, puis on veut juste être rassurés avec des réponses du sous-ministre.

**Mme Blais (Prévost) :** M. le Président, ce qui est grave, là, c'est : quand on a fait la réforme des CISSS puis des CIUSSS puis quand on a adopté la loi de la maltraitance, on n'a pas mis à jour l'actif informationnel. C'est ça qui est grave. Là, quand on vient me dire : C'est grave, là, parce qu'on n'a pas de réponse sur le 1,2 million, bien, je n'en reviens pas. Je n'en reviens tout simplement pas. On est en train de dire qu'on va améliorer, et là on nous parle : Bien là, c'est grave, la confidentialité. C'est confidentiel actuellement. Le ministre de la Santé et des Services sociaux assure la confidentialité et la sécurité des données du Dossier santé Québec. Il y a l'expertise de la ministre, à travers ses équipes, d'assurer la confidentialité et la sécurité des données qui sont contenues dans le SIGPAQS qui est justement l'actif informationnel dont on se sert actuellement pour déposer les plaintes.

Pour le projet de loi, M. le Président, ce qui est important, là, c'est que quelqu'un soit imputable de la confidentialité, de la sécurité des données et c'est ce que l'article 151.1 proposé fait, c'est-à-dire que le ministre de la Santé et des Services sociaux est imputable par rapport à ces données-là. C'est ça, le but de l'article 151.1.

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

• (16 h 40) •

**Mme Sauvé :** Écoutez, la ministre a dit : L'information, elle est confidentielle. Bien, l'information, elle était confidentielle pour le ministère de l'Éducation et pour Desjardins aussi, là. On n'est pas en train de vouloir faire un drame avec un drame, là. Il y a des réalités qui ont touché des milliers de citoyens au Québec. Et là, en plus, on fait face à des aînés fragiles qui ont besoin de faire une démarche de plainte, entourés de leurs familles, entourés du personnel du commissaire local aux plaintes. C'est très, très, très sensible, là. Là, il y a eu les données financières. On parle de démarches pour dénoncer des mauvais soins, de la maltraitance, etc. C'est tellement humain et sensible, là.

Alors, moi, je ne comprends pas, là, dans un souci de transparence... C'est très simple, la question qu'on pose. On veut juste des réponses par rapport aux mesures de sécurité pour ces renseignements-là qui sont liés à la situation des personnes vulnérables, des aînés.

Et, quand la ministre nous donne l'information, qu'elle donne depuis tantôt, sur le caractère instable, parce que c'est le mot qu'elle dit, et qu'elle parle de «désuétude», on n'est plus juste dans l'entretien, on est dans quelque chose de pas mal plus préoccupant. Et, pour moi, tout le débat qui a eu lieu, ça ne me donne, mais tellement pas satisfaction. La ministre ne nous donne... ne connaît pas les réponses par rapport à la demande du 1,2 million. Elle ne connaît pas l'état de situation de l'actif informationnel centré dans la technologie. On pose des questions très simples, très, très simples, auxquelles elle ne peut pas répondre.

Et moi, c'est très important, c'est très important, M. le Président, qu'à ce moment-ci... Je trouve ça très difficile d'être obligée de vous dire que, parce qu'on n'a pas les réponses puis qu'on souhaite à tout prix protéger ces aînés vulnérables et ces familles au niveau des renseignements excessivement sensibles et personnels, qui méritent des réponses sur des mesures concrètes, bien, par manque de transparence et d'information, on va se voir dans l'obligation de s'abstenir pour l'adoption de l'article. Bien qu'on soit pour la technologie, bien qu'on soit pour la fluidité, l'optimisation d'un système technologique... mais la priorité, pour nous, c'est la priorité de l'information sensible pour nos aînés, et je n'ai pas de réponse aujourd'hui sur l'amélioration qui doit être faite. Alors, voilà.

**Mme Blais (Prévost) :** M. le Président, j'ai beaucoup de difficultés avec la description qu'on fait de ma personne. Je n'étais pas ici pour défendre une technologie. Je suis ici pour dire que, dans un projet de loi, on est en train de dire que tout le monde a l'obligation de déposer les rapports des commissaires aux plaintes et à la qualité des services.

Puis j'ai entendu quatre fois «instabilité», «instable». Si je l'ai dit, c'est correct, parce que la stabilité, ça veut dire «c'est stable», il n'y a pas de pannes fréquentes. Six mois, en technologie, six mois, il y a déjà une désuétude, parce que ça va vite, la technologie. Donc, le système a des pannes, ça fait que ça demande des informaticiens pour réparer les pannes. Ce qu'on veut, ce n'est plus de panne, on ne veut pas de panne, on veut cette stabilité-là. On veut une structure qui peut permettre plus de volume. Étant donné qu'il n'y avait pas d'obligation de déposer des rapports, ça prend beaucoup plus de volume pour être en mesure de stocker davantage d'information. C'est ça, le but.

Et de me dire que je ne connais pas ce que je suis en train de dire... Je l'ai dit au début, je ne suis pas une spécialiste des technologies. Et la députée de Fabre a répondu la même chose, qu'elle n'est pas une spécialiste des technologies.

Le précédent ministre de la Santé et des Services sociaux a cru bon de ne pas modifier le système informatisé. Il aurait dû le faire, il ne l'a pas fait. On est là en train de vouloir l'améliorer. Il a trouvé que le système était stable. Puisqu'il ne l'a pas modifié, c'est parce que le système était stable. Au lieu de travailler contre le système, ils devraient dire : C'est le fun, vous allez l'améliorer, le système, vous allez le mettre stable. Mais là on vient me dire que je ne donne pas de réponse, que je ne sais pas de quoi je parle. Je ne trouve pas ça très agréable. Je dois vous dire que je trouve ça pas très agréable. Le but de cette loi-là, là, ce n'est pas de décrire un système informationnel, puisque c'est le ministre qui est imputable du dossier informationnel, il y a déjà des dossiers santé.

Et, oui, il peut y avoir du coulage dans tout. Mais ce n'est pas le but. On n'est pas là en train de dire : On va faire du coulage d'information. On est là dans le but de dire : On veut renforcer le système parce qu'il y a des pannes, parce qu'on veut plus de volume. Mais, concernant la confidentialité, la confidentialité est là. Il n'y a pas eu de coulage au niveau de la confidentialité au niveau des plaintes.

Alors, moi, je ne comprends pas pourquoi on fait toute une histoire avec ça, là, alors que le système aurait dû être amélioré à partir de 2015, à partir de la loi de la maltraitance, à partir des fusions. Il aurait dû être amélioré puis plus fréquemment. On veut l'améliorer, et j'espère que, dans deux ans, trois ans, quatre ans, on va l'améliorer encore, le système. Il va toujours falloir l'améliorer. C'est ça, un système informatique, informationnel. Il faut toujours améliorer ces systèmes-là.

**Le Président (M. Provençal) :** ...la parole, j'avais reconnu la députée de Roberval, qui voulait faire une intervention.

**Mme Guillemette :** Merci, M. le Président. J'entends bien la préoccupation des députées de Fabre et de Westmount—Saint-Louis, les collègues. On est dans un esprit de collaboration. À venir jusqu'à maintenant, ça se passe bien, mais j'aimerais qu'on fasse attention de ne pas mettre en doute l'intégrité de notre ministre, qui a travaillé très fort sur ce dossier-là. On est à revoir la loi sur le commissaire aux plaintes et non le système informatique de la commissaire aux plaintes. Donc, demain matin, le système va être aussi fiable et stable qu'il l'était hier et qu'il est aujourd'hui. Donc, j'aimerais qu'on porte attention à nos propos, et de ne pas mettre en doute l'intégrité et la bonne volonté de Mme la ministre. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci, Mme la députée. De toute manière, je pense que tout le monde peut s'entendre autour de la table que, quel que soit le système informatique, on ne pourra jamais donner de garantie à 100 %. Et la preuve étant que je fais partie des gens de Desjardins, je fais partie des gens de l'Éducation et je fais partie des gens du ministère du fédéral où il y a eu des fuites de données. Alors, moi, j'ai trois sur trois. Ceci étant dit, c'était juste pour détendre un petit peu l'atmosphère. Mme la députée.

**Mme Sauvé :** Alors, écoutez, ça va être mon dernier commentaire avant qu'on puisse faire... Donc, je veux simplement répéter... D'abord, je veux revenir sur le commentaire. Je veux juste dire que, nous, aujourd'hui, ce qu'on est en train de faire, c'est qu'on pose des questions d'information pour se rassurer sur la protection. Parce que le système de Desjardins fonctionnait bien aussi avant, pendant des années, et, à un moment donné, la technologie a changé, puis là la technologie fait en sorte qu'on veut rendre obligatoire cet outil-là pour tous.

Alors, on a demandé des réponses. C'est simplement ça, là. On est dans notre rôle de parlementaires, à vouloir protéger les aînés. Je ne suis pas en train de parler de non-respect. Je pense que mon ton est assez respectueux, M. le Président. Alors, moi, je suis en train de vouloir protéger les aînés et leurs familles qui sont dans des démarches sensibles par rapport aux renseignements personnels. Et, clairement, la ministre a fait une demande pour améliorer l'outil, qui est instable. Là, on apprend que l'instabilité, c'est lié à des pannes. Je veux juste qu'on s'assure que l'outil soit à même de protéger l'information personnelle.

Alors, on a fait une demande, encore là, très légitime. On a fait une demande d'entendre le sous-ministre pour avoir des réponses non pas techniques, technologiques, mais dans les grands principes que tout le monde peut comprendre et qui sont préoccupants pour nous. C'est ça qu'on voulait avoir comme réponses.

Alors, moi, j'ai demandé l'information pour qu'on protège les renseignements personnels des... de l'information sensible pour les aînés et leurs familles. J'ai suggéré, j'ai fait une proposition de façon constructive, qu'on entende, comme on a entendu d'autres personnes, donc nos... donc, entendre le sous-ministre nous donner des réponses sur l'amélioration nécessaire au niveau de l'outil. Donc, on a une préoccupation légitime, on a une demande très raisonnable. On n'a pas de réponse, on n'a pas d'information. Et c'est pour ces raisons, c'est pour ces raisons que nous serons à même de s'abstenir pour le vote. Merci.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci. 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 au vote par appel nominal concernant l'article 5 amendé.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Picard (Soulanges)?

**Mme Picard :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

**Mme Blais (Abitibi-Ouest) :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Lavallée (Repentigny)?

**Mme Lavallée :** Pour.

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

**Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Tremblay (Dubuc)?

**M. Tremblay :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Guillemette (Roberval)?

**Mme Guillemette :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Sauvé (Fabre)?

**Mme Sauvé :** Abstention.

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

**Mme Maccarone :** Abstention.

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

**Le Président (M. Provençal) :** Abstention. L'article 5 amendé est accepté à la majorité. Mme la ministre, je vais vous demander, maintenant, de nous faire lecture de l'article 6 et de nous donner vos commentaires, s'il vous plaît.  
• (16 h 50) •

**Mme Blais (Prévost) :** Même si on a voté, M. le Président, puis je ne veux pas revenir sur le vote, j'aimerais parler à mes collègues, là, ici. Si jamais la personne responsable de la technologie est disponible demain pour vous éclairer... Moi, je suis une personne de bonne foi puis j'aime travailler de bonne foi. Mais, quand je me sens toute brouillée à l'intérieur parce que j'ai comme l'impression que ça tiraille, je me sens très mal à l'aise. Mais, si la personne est disponible demain, comme on est en commission parlementaire, je vais la faire venir pour qu'elle puisse vous expliquer qu'est-ce qu'on va faire avec le 1,2 million pour améliorer le système.

Mais loin de moi l'idée de vouloir me défilier par rapport à ça, loin de moi. C'est juste que je n'ai pas toutes les réponses au système, et, comme ce n'était pas dans la loi, l'histoire du 1,2 million, puis que ce n'était pas ça, je pense qu'il y a eu du tiraillement. J'aimerais ça qu'on n'en ait plus puis qu'on soit capables de travailler correctement sur ce projet de loi là, et, comme le dit si bien la députée de Fabre, pour le bien-être de nos personnes aînées, donc non pas dans l'affrontement mais dans un esprit de collaboration. Ça fait que je vais m'assurer que quelqu'un soit disponible demain pour venir vous en parler. Est-ce que ça vous convient?

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

**Mme Sauvé :** Dans l'esprit de collaboration que j'entends bien, on est très ouverts à cette proposition.

**Mme Blais (Prévost) :** Merci.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci. Maintenant, je vous invite à faire lecture de l'article 6 et des commentaires.

**Mme Blais (Prévost) :** L'article 6 : L'article 3 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité est modifié par l'ajout, à la fin, de l'alinéa suivant :

«Lorsque l'établissement est un établissement privé, la formulation d'une plainte ou le signalement concernant un cas de maltraitance doit s'effectuer auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du centre intégré de santé et de services sociaux qui a compétence, conformément à l'article 50.1 de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales. En ce cas, les mesures visées au paragraphe 6° et les modalités de suivi visées au paragraphe 8° du quatrième alinéa du présent article sont celles indiquées dans la politique du centre intégré.»

L'article 6 du projet de loi propose de modifier l'article 3 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité pour tenir compte des nouvelles dispositions de la loi n° 10 introduites par l'article 1 du projet de loi.

Plus précisément, l'article 3 serait modifié pour rappeler la responsabilité du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du centre intégré de santé et de services sociaux relativement au traitement des plaintes et des signalements concernant un cas de maltraitance par un renvoi au nouvel article 50.1 de la loi n° 10.

L'article 6 du projet de loi apporte également une précision concernant certains éléments que doit contenir la politique de lutte contre la maltraitance des établissements privés.

Pour une telle politique adoptée par les établissements privés, les mesures mises en place par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services pour assurer la confidentialité des renseignements permettant d'identifier toute personne qui effectue un signalement d'un cas de maltraitance seront celles indiquées dans la politique du centre intégré de qui relève le commissaire compétent.

De même, le suivi qui doit être donné à toute plainte ou à tout signalement ainsi que le délai dans lequel le suivi doit être réalisé mentionnés dans la politique de lutte contre la maltraitance des établissements privés devront correspondre à ce qui est prévu à cet égard dans la politique du centre intégré de qui relève le commissaire compétent.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci beaucoup, Mme la ministre. Y a-t-il des interventions concernant l'article 6? S'il n'y a pas d'intervention, Mme la secrétaire, veuillez procéder au vote par appel nominal, s'il vous plaît.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Picard (Soulanges)?

**Mme Picard :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

**Mme Blais (Abitibi-Ouest) :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Lavallée (Repentigny)?

**Mme Lavallée :** Pour.

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

**Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Tremblay (Dubuc)?

**M. Tremblay :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Guillemette (Roberval)?

**Mme Guillemette :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Sauvé (Fabre)?

**Mme Sauvé :** Pour.

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

**Mme Maccarone :** Pour.

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

**Le Président (M. Provençal) :** Abstention. L'article 6 du projet de loi est accepté à la majorité. Mme la ministre, je vous invite à nous faire lecture de l'article 7, s'il vous plaît, et des commentaires associés.

**Mme Blais (Prévost) :** Merci, M. le Président. L'article 14 de cette loi est modifié :

1° par le remplacement de «le bilan des activités qu'il adresse à l'établissement» par «le bilan de ses activités»;

2° par l'ajout, à la fin, de l'alinéa suivant :

«S'il s'agit du commissaire local d'un centre intégré de santé et de services sociaux, les informations contenues dans le bilan de ses activités doivent être présentées de façon à distinguer celles qui concernent le centre intégré de celles qui concernent les installations des établissements privés situées sur son territoire.»

L'article 7 du projet de loi modifie l'article 14 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, toujours pour tenir compte des nouvelles dispositions de la loi n° 10 introduites par l'article 1 du projet de loi.

En vertu du paragraphe 9° du deuxième alinéa de l'article 33 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services dresse un bilan de ses activités au moins une fois par année.

Compte tenu des dispositions précédemment étudiées, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du centre intégré de santé et de services sociaux présentera dans le bilan de ses activités, de façon distincte, les informations qui concernent le centre intégré et celles qui concernent les installations des établissements privés situées sur son territoire relativement aux plaintes et aux signalements qu'il a reçus concernant des cas de maltraitance. Le but de cette disposition est d'éviter que l'information pertinente 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.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci beaucoup. Y a-t-il des interventions concernant l'article 7? Pas d'intervention. Alors, compte tenu qu'il n'y a pas d'intervention, Mme la secrétaire, veuillez procéder au vote par appel nominal.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Picard (Soulanges)?

**Mme Picard :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

**Mme Blais (Abitibi-Ouest) :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Lavallée (Repentigny)?

**Mme Lavallée :** Pour.

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

**Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Tremblay (Dubuc)?

**M. Tremblay :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Guillemette (Roberval)?

**Mme Guillemette :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Sauvé (Fabre)?

**Mme Sauvé :** Pour.

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

**Mme Maccarone :** Pour.

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

**Le Président (M. Provençal) :** Abstention. L'article 7 du projet de loi est adopté à la majorité. Mme la ministre, je vous invite à nous faire lecture de l'article 8.

**Mme Blais (Prévost) :** Merci, M. le Président. L'article 21 de cette loi est modifié par le remplacement, dans le deuxième alinéa, de «d'un établissement si cette personne y reçoit des services» par «compétent lorsque cette personne reçoit des services d'un établissement».

L'article 8 du projet de loi apporte une modification de concordance au deuxième alinéa de l'article 21 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité pour refléter le changement de responsabilité du traitement des plaintes à l'égard des établissements privés, laquelle relèvera désormais des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des centres intégrés de santé et de services sociaux.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci. Y a-t-il des interventions concernant l'article 8? Oui, Mme la députée de Fabre.

**Mme Sauvé :** D'abord, premier élément, puis je vous dirais que ça m'a beaucoup... Je me suis posé la question, peut-être qu'il y a une raison très simple : Pourquoi, dans l'article, on ne nomme pas précisément le commissaire ou la commissaire-conseil, alors qu'on a eu le privilège de l'entendre à plusieurs reprises, elle est avec nous, elle est en poste depuis plusieurs mois? Donc, pourquoi, en fait, on ne nomme pas la personne? On dit... on peut... donc, la personne désignée, la personne... Donc, pourquoi on n'est pas en train de nommer qu'il s'agit bien de la commissaire-conseil?

**Le Président (M. Provençal) :** Bien, si vous me permettez, je céderais la parole à Me Lavoie.

**Mme Lavoie (Térésa) :** En fait, je crois juste qu'en ce moment on étudie l'article 8 du projet de loi. Je crois que vous parlez plutôt de l'amendement qu'on va apporter à 8.1. Il n'y a pas de problème.

**Mme Sauvé :** Je vais me retenir un peu. C'est bon.

**Le Président (M. Provençal) :** Il n'y a pas de problème. Est-ce qu'il y a d'autres interventions sur l'article 8? S'il n'y a pas d'autre intervention, Mme la secrétaire, veuillez procéder au vote par appel nominal.

**Une voix : ...**

**Le Président (M. Provençal) :** Oui, excusez-moi.

• (17 heures) •

**Mme Maccarone :** Désolée. Juste une question de, aussi, concordance. Mais, avec la réforme du projet de loi n° 18, on dit ici : «Personne en tutelle ou en curatelle», mais c'est des termes qui sont désuets, hein? On n'utilise plus ceci maintenant. Florence, qu'est-ce qu'on utilise maintenant comme mot? C'est «personne assistée», «assistance au majeur». Il n'y a plus de «tutelle» ou «curatelle», ça n'existe plus lors de l'adoption du projet de loi n° 18 en février... mars, ces termes-là n'existent plus. Alors, peut-être... bien, si vous voulez, on peut déposer un amendement pour modifier ceci, mais, avec la réforme du Curateur public, ce n'est plus ces mots-là qu'on utilise. C'est «assistant au majeur»...

**Le Président (M. Provençal) :** Mme la députée de Westmount—Saint-Louis, j'aimerais être capable de bien suivre votre intervention.

**Mme Maccarone :** Oui, désolée.

**Le Président (M. Provençal) :** Quand je lis l'article 8, sur lequel on est en train... je ne vois pas la notion de curatelle...

**Mme Maccarone :** Je m'excuse, peut-être... Ce n'est pas nécessairement dans l'article, mais c'est dans le texte proposé. Si on regarde le point n° 2 : «Toute personne en tutelle ou en curatelle ou à l'égard de laquelle un mandat de protection a été homologué.» C'est parce que, maintenant, on n'utilise plus les termes «tutelle», «curatelle», on utilise «assistant au majeur». C'est vraiment évolué puis c'est une évolution vraiment importante pour la société.

Alors, si on peut peut-être au moins... Peut-être, nous, nous pouvons déposer un amendement. Florence...

**Le Président (M. Provençal) :** Mais vous comprenez ma question, parce que j'essaie, là, de bien cerner, mais je pense qu'on va être en mesure de, peut-être, vous sécuriser, vous donner une réponse immédiatement. Alors, je donnerais...

**Mme Blais (Prévost) :** Si vous avez vu, ce n'est pas dans la loi, O.K.? Ce n'est pas dans la loi. La loi n° 18, en plus, sera en vigueur le 22 juin 2022. La loi, là, c'est l'article 21 de cette loi. C'est ça, l'article de la loi.

**Mme Maccarone :** Oui, je comprends, mais, malgré que... Peut-être, c'est moi qui comprends mal comment ça fonctionne d'un niveau légal. Je sais qu'on parle beaucoup de... tu sais, les termes puis l'impact, quand c'est modulé dans le Code civil, etc., sauf que, si nous allons, quand même, faire une modification pour article 8, qui va avoir un impact sur l'article 21, il me semble qu'on pourrait aborder au moins un amendement pour avoir les bons termes.

Oui, c'est vrai, ce ne serait pas en vigueur, mais c'est seulement parce qu'ils sont en train de préparer le terrain. Tous les termes ont changé, tout est vraiment évolué.

**Des voix :** ...

**Le Président (M. Provençal) :** Si vous me permettez, on va demander à Me Lavoie de nous éclairer par rapport à votre questionnement. Puis là, vous m'excusez, je viens de voir, là, où était votre référence. Alors, Me Lavoie.

**Mme Lavoie (Térésa) :** En fait, je ne serai pas en mesure de vous éclairer, hein, parce que je ne connais pas le projet de loi n° 18. Il faudrait que je fasse quelques vérifications pour voir sa portée, là, par rapport à la loi sur la maltraitance, là. Je ne peux pas répondre live, là, comme ça, sur-le-champ, comme ça.

**Mme Maccarone :** Bien, c'est juste une question de terminologie, c'est tout.

**Mme Lavoie (Térésa) :** Oui, de concordance, le cas échéant.

**Mme Maccarone :** Tu sais, mettons, on dit... J'ai parlé trop vite, «la curatelle» existe encore, mais «l'assistant au majeur», c'est vraiment le nouveau terme que nous utilisons puis... pour ne pas rentrer dans tous les détails du projet de loi n° 18, mais c'était quand même une réforme vraiment importante. Alors, moi, ma question, c'est que, maintenant que la loi est adoptée, malgré que ce n'est pas en vigueur actuellement, légalement, est-ce que nous avons le devoir de juste modifier les termes? C'est tout.

**Le Président (M. Provençal) :** Pour les mettre au goût du jour.

**Mme Maccarone :** Bien oui, exactement. Bien, on peut suspendre pour discuter...

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

**Mme Blais (Prévost) :** ...le faire maintenant, parce qu'il faut qu'elle fasse plusieurs vérifications. Mais on peut adopter la loi, puis elle peut, après ça, modifier les termes.

**Mme Lavoie (Térésa) :** On pourrait se concentrer sur qu'est-ce qui est proposé en ce moment.

**Une voix :** ...

**Mme Lavoie (Térésa) :** Ah! bien oui. Il n'y a pas de...

**Le Président (M. Provençal) :** Oui. Suspension, s'il vous plaît.

*(Suspension de la séance à 17 h 04)*

*(Reprise à 17 h 13)*

**Des voix :** ...

**Le Président (M. Provençal) :** Excusez. On est en ondes. Excusez-moi. Alors, on va reprendre nos travaux. La députée de Westmount—Saint-Louis a soulevé une interrogation qui était très à propos par rapport au libellé du texte. Alors, je vais demander à Me Térésa Lavoie de nous donner une explication et une réponse, s'il vous plaît, par rapport à ce que la députée de Westmount—Saint-Louis a soulevé.

**Mme Lavoie (Térésa) :** Oui. Alors, le projet de loi n° 18 a 55 pages en tout, puis je faisais l'exercice d'essayer de trouver, dans ce projet de loi là, où est-ce qu'on avait la commande pour venir corriger la loi sur la maltraitance. Je n'arrivais pas à trouver le bon article, pour, finalement, avec les explications que j'ai obtenues... C'est un article un peu omnibus qui a été intégré dans le projet de loi n° 18, l'article 254 du projet de loi n° 18. Puis c'est un article qui va modifier toutes les lois, toutes les références à «curatelle»... Je ne veux pas me confondre, là, «curatelle», «conseiller au majeur», en tout cas, il va faire... C'est la commande, dans le fond, l'article qui va commander que toutes les lois soient révisées.

**Mme Maccarone :** ...M. le Président. Merci de trouver la réponse.

**Mme Lavoie (Térésa) :** Ça me fait plaisir.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci d'avoir soulevé le point, parce que ça permet de clarifier simplement cet élément-là. Alors, est-ce qu'il y a d'autres interventions concernant l'article 8? S'il n'y a pas d'autre intervention, Mme la secrétaire, veuillez procéder au vote par appel nominal, s'il vous plaît.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Picard (Soulanges)?

**Mme Picard :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

**Mme Blais (Abitibi-Ouest) :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Lavallée (Repentigny)?

**Mme Lavallée :** Pour.

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

**Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) :** Pour.

**La Secrétaire :** M. Tremblay (Dubuc)?

**M. Tremblay :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Guillemette (Roberval)?

**Mme Guillemette :** Pour.

**La Secrétaire :** Mme Sauvé (Fabre)?

**Mme Sauvé :** Pour.

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

**Mme Maccarone :** Pour.

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

**Le Président (M. Provençal) :** Abstention. L'article 8 du projet de loi est adopté à la majorité. Maintenant, Mme la ministre, je vous invite à nous lire l'amendement qui va introduire l'article 8.1 et à nous donner les commentaires qui vont avec. Allez.

**Mme Blais (Prévost) :** L'article 8.1, article 5.5 de la Loi sur le ministère de la Santé et des Services sociaux. Insérer, après l'article 8 du projet de loi, ce qui suit :

Loi sur le ministère de la Santé et des Services sociaux.

8.1. La Loi sur le ministère de la Santé et des Services sociaux est modifiée par l'insertion, après l'article 5.4, du suivant :

«5.5. Le ministre peut désigner, au sein du ministère, une personne responsable de veiller à l'application adéquate et optimale des dispositions relatives au régime d'examen des plaintes prévues par la Loi et les services de santé et les services sociaux et au traitement des signalements effectués dans le cadre de la politique de lutte contre la maltraitance adoptée en vertu de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

«À cette fin, la personne désignée favorise la concertation des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et des médecins examinateurs visés par la Loi sur les services de santé et les services sociaux ainsi que le partage de bonnes pratiques applicables dans l'exercice de leurs fonctions.

«De plus, la personne désignée apporte son soutien au commissaire local et au médecin examinateur qui le requiert, dans le respect de leurs fonctions respectives et de la confidentialité des dossiers. Elle peut ainsi leur donner son avis quant aux moyens à privilégier ou aux solutions à envisager pour pallier une difficulté liée à l'exercice de leurs fonctions.

«La personne désignée peut recommander au ministre toute mesure susceptible d'améliorer l'application des dispositions visées au premier alinéa et de bonifier l'exercice des fonctions des commissaires locaux et des médecins examinateurs.»

Cet amendement propose de prévoir dans la Loi sur le ministère de la Santé et des Services sociaux le rôle et les responsabilités de la personne occupant la fonction de commissaire-conseil, fonction dont la création avait été

annoncée lors de la présentation du projet de loi. Ainsi, les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services ainsi que les médecins examinateurs demeurent pleinement responsables de l'application du régime d'examen des plaintes et du traitement des signalements.

Pour sa part, le commissaire-conseil favorisera la concertation des commissaires locaux et des médecins examinateurs ainsi que le partage de bonnes pratiques afin d'optimiser l'application des dispositions du régime d'examen des plaintes et celles relatives au traitement des signalements. Il pourra également leur apporter leur soutien dans le respect de leurs fonctions respectives, c'est-à-dire sans se substituer à eux dans le cadre de la gestion d'une plainte ou d'un signalement.

Enfin, le commissaire-conseil pourra formuler des recommandations au ministre de la Santé et des Services sociaux sur la base de son expérience auprès des commissaires locaux et des médecins examinateurs.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci, Mme la ministre. Y a-t-il des interventions concernant l'amendement qui introduit l'article 8.1 du projet de loi? Oui, Mme la députée de Fabre.

**Mme Blais (Prévost) :** Mme Charland va se retirer pour ne pas... Est-ce une bonne idée?

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

**Mme Blais (Prévost) :** Parfait.

**Le Président (M. Provençal) :** Suspension? Non. Merci, Mme la secrétaire, de me ramener à l'ordre.

**Mme Sauvé :** Travail d'équipe.

**Le Président (M. Provençal) :** C'est ma journée pour me faire mettre les points sur les i puis les barres sur les t. Alors, excusez-moi. Mme la députée de Fabre, vous pouvez faire votre intervention, s'il vous plaît.  
• (17 h 20) •

**Mme Sauvé :** Alors là, on est à l'amendement. Là, je peux vous... Donc, d'abord, j'aurais une question un peu... Bien, en fait, c'est une question qui touche vraiment la nature même du projet de loi, parce que je sais que la ministre, autant au niveau des consultations, autant des premières discussions qu'on a eues, elle a tenu à nous ramener, et elle a bien fait, dans le sens où elle nous disait : Je m'adresse à cette partie-là spécifique de la démarche de plainte, et elle a nommé souvent le mot «chirurgical». Donc, on était vraiment dans l'aspect... je pense qu'on peut s'entendre sur ce mot et ce principe-là, donc l'angle très spécifique du projet de loi. C'est parfait.

Alors donc, évidemment, cet aspect chirurgical, on le répète, c'est bien sûr pour faire en sorte, de façon... Là, disons que c'est l'élément clé du projet de loi de faire en sorte qu'on fait basculer, donc, toute la notion des commissaires locaux aux plaintes du côté des commissaires locaux publics pour les établissements privés. Parfait.

Alors, on est dans la notion du chirurgical, et là on introduit la notion... même s'il n'est pas nommé, là, puis j'y reviendrai, on introduit la notion du commissaire-conseil. Or, le commissaire-conseil n'a pas un mandat chirurgical, le commissaire-conseil a un mandat même très large. Et je ne suis pas en train de questionner sa légitimité, pas du tout, on aura les discussions, puis je pense que c'est très intéressant, là, de pouvoir discuter de tout ça, de son mandat et de ses fonctions, mais, je voulais juste poser la question... parce qu'on part du chirurgical, des actions très, très, très ciblées, et là, tout d'un coup, dans l'organigramme, on introduit une nouvelle fonction avec une nouvelle personne, mais qui aura le regard pour l'ensemble de l'oeuvre?

Alors, c'est là où j'ai besoin un peu...juste qu'on ajuste un peu le tir ou qu'on me clarifie un peu cette notion-là où on passe du chirurgical à l'aspect, je ne sais pas comment le nommer, là... plus holistique, là, l'ensemble de tout ça. Donc, je voulais comprendre un peu la réflexion de la ministre là-dessus.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Merci, M. le Président. Ça va me faire plaisir de répondre à cette question qui est fort pertinente et intéressante. Quand on parlait de chirurgical, c'était dans le sens où on n'était pas en train de réviser tout le dossier des examens des plaintes, là, on y allait juste pour cette portion des plaintes qui touchait particulièrement les établissements privés, pour faire en sorte que les commissaires locaux, les commissaires locaux et à la qualité des services relèvent du public. C'était ça.

Le commissaire-conseil ne devait pas faire partie de la loi, il avait... puis ça ne faisait pas partie de la loi. Quand on a été en commissions particulières, vous l'avez demandé de l'inclure dans la loi. Alors, vous, puis il y a eu aussi le député de Rimouski, qui voulait même un protecteur des aînés, alors que le Protecteur du citoyen est venu lui dire que ça existait déjà, un protecteur des aînés, à l'intérieur même du Protecteur du citoyen et que le Protecteur du citoyen, de toute façon, fait partie, en quelque sorte, du rôle des commissaires aux plaintes, là... C'est la deuxième instance après les commissaires-conseils... après les commissaires aux plaintes. Quand on veut porter une plainte et qu'on n'est pas satisfait, on peut s'adresser au Protecteur du citoyen.

Donc, on a inclus le commissaire-conseil et on lui donne une portée un peu plus large, parce que moi, je pense que c'est bénéfique. En fait, les commissaires aux plaintes sont assez isolés. Ce n'est pas comme dans un établissement où ils se retrouvent avec plusieurs infirmières, plusieurs préposés. Il y a le commissaire qui est pas mal seul, c'est la

confidentialité, on ne veut même pas qu'il ait son bureau à côté du P.D.G. Donc, c'est quelqu'un qui a besoin, à un moment donné, de partager aussi ses expériences, qui a besoin de partager... d'avoir des conseils de quelqu'un d'autre. Ça fait que ce commissaire-conseil-là va faire en sorte de pouvoir offrir plus de formation, de donner plus d'information, de peut-être pouvoir dénouer des noeuds aussi, hein, parce qu'il va y avoir des liens entre les différents commissaires. Et ça va fort probablement faire, je dirais, augmenter la qualité de services et de communications qu'ont les commissaires aux plaintes et à la qualité des services.

Donc, moi, ça m'apparaît comme quelque chose d'extrêmement bénéfique que le commissaire-conseil ait un rôle, un rôle fort, fort, f-o-r-t, puis peut-être phare aussi, à l'intérieur de ce projet de loi.

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

**Mme Sauvé :** Merci pour l'éclairage. En même temps, je comprends qu'à travers ses fonctions et son mandat il y aura quand même une priorité qui sera, évidemment... s'assurer que le déploiement, l'embauche des commissaires locaux, et tout ça... Et le déploiement des commissaires locaux pour les établissements privés, clairement, ça va faire partie de ses priorités, puisqu'il est dans ce projet de loi ci.

**Mme Blais (Prévost) :** Oui, c'est l'ensemble, évidemment, des examens des plaintes. Le commissaire-conseil a cette responsabilité-là, alors il va coordonner cet ensemble-là. Et, quand on lit, à l'article 8.1 : Il ne peut pas, par ailleurs, s'immiscer à la place du commissaire local aux plaintes, là, il ne peut pas remplacer... Il ne peut pas jouer le rôle du commissaire local aux plaintes dans un établissement, mais il peut soutenir davantage tous les commissaires locaux. Ils vont faire, fort probablement, des forums. Ils vont pouvoir actualiser aussi le rôle du commissaire local aux plaintes.

Je pense que c'est une belle évolution, puis on n'avait pas l'intention de le mettre dans le projet de loi, mais ça a été tellement demandé que, finalement, il fait partie... il va faire partie de la loi puis c'est une belle avancée, je crois.

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

**Mme Sauvé :** Merci beaucoup, M. le Président. Moi, c'est pertinent, les éclairages de la ministre, alors, pour moi, c'est parfait. Je voulais... avant, encore une fois, de déposer peut-être un ou plusieurs sous-amendements, il y a une discussion que je voulais avoir et ça concerne vraiment le paragraphe qui débute avec «à cette fin, la personne désignée favorise la concertation», et le paragraphe se termine avec «ainsi que le partage de bonnes pratiques applicables dans l'exercice de leurs fonctions». Alors, dans le fond, la question... Puis la discussion que j'aimerais ouvrir, c'est qu'il y a plusieurs groupes qui sont venus nous dire déjà des bonnes pratiques. Ils sont venus... Puis j'en ai plusieurs, là, j'en ai recensé plusieurs que je pourrai nommer. Alors, moi, je pense que... Puis on s'entend qu'il y a des éléments qui sont peut-être ponctuels et qui ne devraient pas être dans le projet de loi, ça va. Mais des éléments de bonnes pratiques plus génériques qui sont sur des principes plus qu'autre chose, il y a des suggestions très intéressantes qui ont été nommées par les différents groupes.

Alors, je me demande si on ne pourrait pas clairement inclure, puis on sera prêts à... Moi, je veux la discussion parce que, si on a... si ça permet de conclure avec un amendement de notre part, bien, on aura quand même eu la discussion pour voir qu'est-ce qui est recevable ou qu'est-ce qui est possible. Mais est-ce qu'on pourrait, à la fin du paragraphe, donc, de dire : «Le partage de bonnes pratiques applicables dans l'exercice de leurs fonctions», dire «notamment» et y aller de quelques suggestions qui sont sur des principes qui ont été amenés par des groupes puis qui font foi d'éléments, là... En termes de case départ, on part avec des acquis qui ont été nommés, qui sont sur le terrain, qui méritent qu'on y accorde une attention. Alors, je voulais ouvrir un peu la discussion sur cet élément-là qu'on souhaiterait peut-être voir ajouter.

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

• (17 h 30) •

**Mme Blais (Prévost) :** Je comprends très bien la question. Plus ça va, avec ma compréhension des lois, là, c'est ma deuxième, une à la suite des autres... Ce qui est peut-être un peu plus... — puis, Me Lavoie, corrigez-moi si je fais fausse route — ce qui est peut-être un peu plus délicat dans une loi... Quand on indique, par exemple, et là je vous donne un exemple : Le commissaire-conseil aura comme mandat de revoir le cadre de référence des commissaires, ça va faire partie de son mandat de le revoir et de l'actualiser. Si on écrivait une chose comme ça dans la loi, une fois que le commissaire-conseil a revu le cadre de référence, bien, ça devient périmé dans la loi. Donc, c'est pour ça que c'est peut-être mieux de dire : «Les bonnes pratiques applicables dans l'exercice de leurs fonctions», d'être pas mal plus au niveau des généralités.

Moi, je me souviens, quand la loi sur la maltraitance a été discutée, les commissaires-conseils n'avaient pas... les commissaires aux plaintes n'avaient pas été consultés. Ils ont appris qu'ils auraient l'obligation de tenir compte de la maltraitance à l'intérieur de leurs établissements. Je le sais pertinemment, parce que je ne faisais plus de politique, puis c'est moi qui ai animé leur forum de rencontre. Alors, eux autres avaient tout à apprendre de la maltraitance. Ils devaient se mettre à jour très, très, très rapidement par rapport à ça. Dans la loi, il y avait l'obligation de mettre en place une politique de la maltraitance, de la mettre en vigueur, qu'il y ait une personne responsable de cette politique de la maltraitance. Et les commissaires locaux aux plaintes venaient d'hériter d'une responsabilité supplémentaire. Ils n'étaient pas au courant de cette responsabilité supplémentaire. Je ne veux pas parler de ça, mais je veux dire qu'admettons qu'il y aurait quelque chose de cette nature-là ce serait aussi au rôle du commissaire-conseil de

pouvoir faire connaître cette nouvelle réalité, de la partager, de réunir les personnes, et de pouvoir faire en sorte que tout le monde reçoit la même information en même temps, et que, si les gens ont besoin d'obtenir plus d'information, ils puissent se référer au commissaire-conseil pour recevoir cette information-là, étant donné qu'ils sont plutôt isolés dans chacun de leurs établissements.

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

**Mme Sauvé :** C'est un éclairage, mais je pense que, pour continuer un peu la discussion, je vais peut-être donner des exemples concrets. Alors, dans le fond, ça va peut-être faciliter un peu de voir où je veux aller avec ça.

Je vous donne un exemple. Les Usagers de la santé du Québec sont venus nous dire : Ce serait important d'avoir une formation obligatoire, donc, un principe de formation, une bonne pratique pour les commissaires locaux aux plaintes. Donc, ça, ça pourrait être un exemple. Il y a deux groupes qui sont venus nous parler aussi de l'élargissement ou de la reconnaissance de l'accompagnement communautaire. Évidemment, c'est les CAAP, qui sont, bien sûr, dans toutes les régions. C'est une autre bonne pratique. Il y a aussi, par exemple, le Protecteur du citoyen qui nous dit : Ça serait bien, au niveau de l'information, qu'il y ait un avis écrit à l'usager lorsqu'il y a transfert du dossier, la date à laquelle... donc, il donne des détails quand il y a un transfert du dossier, donc, une bonne pratique par rapport à ça.

Et j'en ai à peu près quatre, cinq, exemples comme ça. C'est assez générique. C'est assez précis. C'est assez opérationnel. Mais, en même temps... Parce que j'essaie toujours de me dire : Si on le met dans le projet de loi, il faut que ça passe le test du temps. Alors, j'ai essayé de retrouver des exemples qui, à mon avis, peuvent être assez génériques, là. Alors, je ne sais pas s'il y a de l'ouverture pour ça.

**Le Président (M. Provençal) :** Ouverture ou faisabilité légale?

**Mme Sauvé :** Ou faisabilité. Les deux.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Bien, dans le mandat de la commissaire-conseil, la formation, ça fait déjà partie du rôle de la commissaire. L'avis écrit, c'est déjà obligatoire. Donc, il y a beaucoup de choses, là, qui sont déjà... qui font déjà partie de son mandat. Ce n'est pas nécessairement tout écrit, textuellement, dans la loi, mais elle est là pour fédérer, elle est là pour former, elle est là pour accompagner et elle est là pour... On a même mentionné aujourd'hui que, si, par hasard, il y avait des cas exceptionnels, qu'un commissaire aux plaintes ne s'entend pas avec son conseil d'administration, le commissaire-conseil pourrait très bien accueillir l'information du commissaire local aux plaintes, là.

Donc, c'est un rôle qui va grandir aussi avec la place que le commissaire-conseil va prendre, là. Tu sais, c'est un rôle qui va se développer au fur et à mesure, et le commissaire local aux plaintes va avoir beaucoup de latitude pour développer ce rôle-là. D'ailleurs, le commissaire-conseil qui a été embauché par concours — hein, je pense, c'est par concours — c'était la présidente du regroupement des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services. Donc, c'est quelqu'un qui connaît déjà les commissaires locaux aux plaintes, oui.

Et ce que la députée de Fabre demande, c'est beaucoup plus de l'ordre du mandat de la commissaire-conseil que de la loi comme telle. Là, on met le commissaire dans la loi, mais de la loi va découler le mandat. Il y a déjà beaucoup d'éléments, là, ce que je suis en train de vous dire, qui font partie du mandat de la commissaire-conseil, et ce mandat-là, évidemment, va évoluer dans le temps. Je vous ai donné un exemple, là, avec la loi sur la maltraitance, qui est arrivé, là. Bien, si ça arrivait aujourd'hui puis qu'il y ait un commissaire-conseil, bien, ça serait au commissaire-conseil à former tous les commissaires locaux concernant la maltraitance.

**Le Président (M. Provençal) :** Ça va? Mme la députée Fabre.

**Mme Sauvé :** Alors, je vais tenter une dernière recommandation. Et, même si ça existe, je pense que ça pourrait, dans les bonnes pratiques, augmenter, dans le fond... et ça, c'est le comité des usagers qui l'a dit aussi, mais d'optimiser, par exemple, la visibilité, on le sait, là, que c'est déjà prévu, que ça se fait, mais, si on se dit, comme principe, que l'optimisation de la visibilité de l'information sur le droit des usagers et le recours... C'est déjà prévu, mais il me semble que c'est une bonne pratique de dire : On essaie toujours... Le commissaire-conseil va toujours faire en sorte de... Parce que ça aussi, ça a été dit en consultations particulières, ils sont venus nous le dire : Ce n'est pas évident, l'information. Quand le projet de loi... Si le projet de loi est adopté, ça va être important de donner une information de façon continue, régulière, et tout ça, pour que les gens connaissent bien et les coordonnées du commissaire local et l'ensemble du processus, le recours qu'ils ont, les droits qu'ils ont.

Alors, il y a des lacunes par rapport à ça. Et je pense que, là, on a l'occasion de mettre, dans les actions déterminantes, des bonnes pratiques, peut-être cet élément-là. C'est une dernière tentative que je fais par rapport à ce point-là.

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

**Mme Blais (Prévost) :** Oui, mais, antérieurement, M. le Président, on a déposé son mandat ici, à la commission. Donc, le mandat du commissaire-conseil est déposé. C'est sur le site du Greffier.

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

**Mme Sauvé :** Oui, mais on est devant l'amendement qui l'introduit dans la loi. Et là il y a l'amendement déposé aujourd'hui. Alors, moi, je voulais, dans le fond, juste voir s'il y avait des possibilités de préciser un peu davantage. Je ne mets pas en question le mandat. Je fais juste dire : Est-ce qu'on peut aller vers une certaine nomenclature de principes de bonnes pratiques génériques? Mais je comprends les explications de la ministre, là. Je ne suis pas en train d'ouvrir la discussion plus que ça, mais je voulais voir si c'était possible de le faire.

**Le Président (M. Provençal) :** Merci. Est-ce qu'il y a d'autres interventions concernant l'amendement qui introduit l'article 8.1? Oui?

**Mme Sauvé :** ...alors, après, oui... avant l'adoption, oui.

**Le Président (M. Provençal) :** Oui, on va suspendre pour faire le sous-amendement?

**Mme Sauvé :** Oui, s'il vous plaît.

**Le Président (M. Provençal) :** Oui? Alors, on suspend.

**Mme Sauvé :** Excusez-moi, M. le Président.

**Le Président (M. Provençal) :** Bien non, il n'y a pas de problème.  
On suspend parce que la députée de Fabre aura un sous-amendement.

*(Suspension de la séance à 17 h 38)*

*(Reprise à 17 h 58)*

**Le Président (M. Provençal) :** Nous allons reprendre nos travaux. Il y a eu quand même des échanges très constructifs. Alors, ce que je comprends, c'est que, suite aux discussions qu'il y a eu, il y aura... avec le consentement, on va retirer l'amendement de la ministre, qui introduisait l'article 8.1, et ce dernier sera réintroduit plus tard avec les modifications pour rencontrer les demandes qui avaient été faites par la députée de Fabre. Alors, est-ce que vous voulez...

**Mme Sauvé :** Merci.

**Le Président (M. Provençal) :** Je vous donne la parole.

**Mme Sauvé :** Oui, merci, M. le Président. Bien, simplement dire qu'effectivement il y a eu des discussions. Il y a eu de l'ouverture. Nous, on souhaitait, entre autres, que le commissaire-conseil soit nommé dans l'amendement qui est proposé par la ministre. Alors, c'est dans les préoccupations qu'on a, mais il y a des belles discussions, puis on regardera attentivement le nouvel amendement.

**Le Président (M. Provençal) :** Avant de clore, je vous demande votre consentement pour qu'on puisse retirer l'amendement qui introduisait l'article 8.1. Et, à ce moment-là, demain, on va repartir avec un nouvel amendement qui va introduire un nouvel article 8.1. Ça vous va? Consentement? Je vous remercie de votre collaboration.

Compte tenu de l'heure, la commission ajourne ses travaux sine die.

*(Fin de la séance à 18 heures)*