



ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE-DEUXIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

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

Le jeudi 22 octobre 2020 — Vol. 45 N° 66

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 (5)

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

2020

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

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

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

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

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

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires dans Internet à l'adresse suivante:
www.assnat.qc.ca

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission de la santé et des services sociaux

Le jeudi 22 octobre 2020 — Vol. 45 N° 66

Table des matières

Étude détaillée (suite)	1
Remarques finales	35
Mme Monique Sauvé	35
Mme Marguerite Blais	35

Autres intervenants

M. Luc Provençal, président

Mme Jennifer Maccarone
Mme Marilyne Picard
Mme Chantale Jeannotte
Mme Suzanne Blais
Mme Nancy Guillemette
Mme Isabelle Lecours
Mme Lise Lavallée

* M. Luc Bouchard, ministère de la Santé et des Services sociaux

* Mme Térésa Lavoie, idem

* Mme Dominique Charland, idem

* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le jeudi 22 octobre 2020 — Vol. 45 N° 66

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 (5)

(Onze heures trente-trois minutes)

Le Président (M. Provençal) : Bon matin à tous. Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission de la santé et des services sociaux ouverte. Je 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. Tremblay (Dubuc) est remplacé par Mme Jeannotte (Labelle); Mme Montpetit (Maurice-Richard), 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).

Étude détaillée (suite)

Le Président (M. Provençal) : Merci. Avant de procéder à l'étude détaillée, je vais céder la parole à Mme la ministre. Madame.

Mme Blais (Prévost) : Merci, M. le Président. Tel qu'entendu hier, suite au désir de l'opposition d'entendre un sous-ministre du ministère de la Santé et des Services sociaux parler, justement, de l'actif informationnel où nous allons déposer les plaintes, où les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services vont déposer des rapports, eh bien, M. Luc Bouchard, sous-ministre associé à la Direction générale des technologies de l'information au ministère de la Santé et des Services sociaux, a accepté de venir nous parler, avec beaucoup plus de précision, de ce qu'on va modifier au niveau de l'actif informationnel.

Le Président (M. Provençal) : Merci. Alors, sur ce, je cède la parole à M. Bouchard. Je vais vous demander de vous renommer, avec votre titre, et de... par la suite, on va pouvoir procéder à l'échange.

M. Bouchard (Luc) : Merci, M. le Président. Luc Bouchard, je suis sous-ministre associé, Direction générale des technologies de l'information, au ministère de la Santé et des Services sociaux.

Le Président (M. Provençal) : Alors, hier, il y avait quand même des questions très, je dirais, peut-être, pointues. Mme la députée de Fabre, je vous inviterais à formuler vos questions et... on s'entend, 20 minutes. Merci. Merci de votre présence, monsieur.

M. Bouchard (Luc) : Ça me fait plaisir.

Mme Sauvé : Merci beaucoup, M. le Président. Merci à la ministre d'avoir permis que M. Bouchard soit avec nous ce matin. On a 20 minutes, alors vous me permettez d'être assez directement sur les questions qu'on a à vous poser. Vous comprendrez, le contexte, c'est celui-ci : alors qu'on est en train de vouloir déployer l'actif informationnel à l'ensemble des établissements, donc, incluant les privés, on voulait s'assurer de l'état de situation alors qu'on a entendu parler que des améliorations étaient très importantes.

Ma première question à vous, M. Bouchard. Hier, la ministre a parlé, en parlant de l'actif informationnel, qu'il était désuet. Donc, j'aimerais vous entendre là-dessus. Quels sont les éléments clés? Puis on s'entend que nous ne sommes pas, personne, des experts en termes de technologies, mais, pour que l'on comprenne bien, qu'est-ce qui est désuet avec l'actif informationnel?

M. Bouchard (Luc) : Merci, M. le Président. On va peut-être faire un petit peu de sémantique. Quand on parle de désuétude, ça ne veut pas nécessairement dire qu'il n'est pas sécuritaire, etc. Le contexte a changé depuis 2012. Cet actif-là a été créé en 2012, programmé en 2012. Et, depuis 2012, le contexte du réseau de la santé et des services sociaux, comme vous le savez, a changé. La loi n° 10 est venue changer l'organisation des services de santé, il n'y a plus de régies régionales, il n'y a plus... c'est vraiment différent, alors que l'actif a été programmé dans un contexte organisationnel de 2012. Donc, il y a une vétusté par rapport au mode de fonctionnement aujourd'hui même, et, si on est pour introduire des nouveaux paramètres qui vont être induits par le p.l. n° 52, cet actif-là va devenir encore plus désuet parce qu'il ne répondra pas aux objectifs qui sont visés par le p.l. n° 52, par la loi n° 52, O.K., par le projet de loi n° 52. Alors, le système, il ne répond plus aux objectifs qu'on avait en 2012, et, dans ce contexte-là, on peut dire qu'il est vétuste.

Et aussi, là, deuxième point, au niveau technologique, il a été bâti sur des outils qui, à l'époque, étaient corrects, mais qu'aujourd'hui, vous savez, la technologie de l'information, ça change rapidement, et aujourd'hui on est dans un autre univers en technologies de l'information, et je pense que c'est le temps de rajeunir, rafraîchir cette plateforme technologique là avec les nouveaux outils.

Le Président (M. Provençal) : Madame.

Mme Sauvé : Merci. Alors, c'était le premier élément, j'en prends bonne note, mais je veux juste, quand même... puis, peut-être, dans la deuxième question, vous pourrez aussi y répondre, est-ce que d'ajouter des nouveaux paramètres... parce que c'est ça, dans le fond, concrètement, vous me dites qu'il y aura des nouveaux paramètres pour tenir compte du déploiement, alors je me préoccupe par rapport à une surcapacité parce qu'il va y avoir un volume, évidemment, plus grand. Mais ma deuxième question, c'est vraiment, aussi, la question de l'instabilité, la ministre a parlé d'un actif informationnel instable. Alors, j'aimerais vous entendre là-dessus aussi.

M. Bouchard (Luc) : Oui, bien, les technologies de 2012, avec un volume qui a augmenté, le nombre de plaintes a augmenté, le nombre d'utilisateurs n'a pas changé, on est toujours autour de 200 utilisateurs, O.K., des médecins examinateurs, etc., mais le volume a augmenté, alors il va falloir calibrer la capacité du système informatique qui n'était pas adapté au volume actuel. Alors, c'est plus une modernisation, en termes de capacité, qu'il va falloir faire, et aussi en termes de fonctionnalité.

Mme Sauvé : Merci beaucoup.

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

Mme Sauvé : Merci, M. le Président. Merci. Alors, l'autre question — j'y vais un peu en rafale, là, je m'en excuse — il a été question, justement, d'un investissement, donc, le Conseil du trésor a octroyé 1,2 million. Alors, est-ce que c'est possible... et en lien avec ce que vous me dites, mais est-ce que c'est possible de nous donner un peu le détail, la ventilation du 1,2 million?

• (11 h 40) •

M. Bouchard (Luc) : Oui. Et, avant de vous donner cette information-là, c'est important de comprendre, M. le Président, qu'on est à l'étape, actuellement, du dossier d'opportunité. Avec l'information dont on dispose, ce n'est pas... on n'est pas rendus au dossier d'affaires, donc le coût détaillé va être fait lorsqu'on va faire le dossier d'affaires. Aujourd'hui, on est dans un dossier d'opportunité préliminaire, au meilleur de notre connaissance, avec l'information qu'on a, et c'est basé sur une estimation par des professionnels en technologie avec l'information qu'on a eue sur... et je tiens à le préciser, de l'information qu'on a eue sur les paramètres du p.l. n° 115, qui était le projet de loi avant le p.l. n° 52. Alors, le p.l. n° 52 introduit des nouveaux paramètres, il va falloir recalibrer le coût, mais on est autour de 1,2 million.

1,2 million, c'est des jours-personnes, là, qu'on a mis pour faire la refonte du système plutôt que de reconduire ou essayer de patcher — excusez l'expression — le système actuel, parce qu'il a lieu d'être réécrit, le système, avec des technologies modernes. La refonte du système, on part de ce qui existe actuellement, du système tel qu'il est, du SIGPAQS, et on a estimé combien ça coûtait pour chacun des chapitres du système actuel pour l'amener sur la nouvelle plateforme, et on a estimé également combien de jours-personnes ça prenait pour ajouter les nouvelles fonctionnalités qui sont requises par le nouveau... à l'époque, c'était p.l. n° 115, mais maintenant, p.l. n° 52, avec la connaissance qu'on a, ça donne à peu près 1 000 jours-personnes, plus il y a des... il y a tous les éléments de sécurité qu'on doit rajouter, les éléments d'hébergement, etc. Donc, le 1,2 million, je vais le qualifier comme étant une estimation économique à ce niveau-ci. La réponse, on va l'avoir lorsqu'on va avoir fait le dossier d'affaires complet.

Le Président (M. Provençal) : Merci.

Mme Sauvé : Merci beaucoup. M. le Président, merci. Alors, prochaine question... parce que, là, vous avez amené un éclairage intéressant, vous parlez du fait qu'on est à l'étape du dossier préliminaire. Alors, combien de temps... d'après vous, là, avec l'expérience que vous avez dans les systèmes de cette ampleur, combien de temps ça va prendre avant qu'on soit capables de le déployer avec la refonte que vous envisagez?

M. Bouchard (Luc) : On parle de 2022. L'échéancier ou le calendrier préliminaire, on parle d'à peu près... dès qu'on a la connaissance des nouveaux paramètres, les équipes vont se mettre au travail, et on parle de 2022, là. Je ne peux pas vous donner le mois exact, là, mais à peu près au début de 2022.

Mme Sauvé : Merci.

Le Président (M. Provençal) : Allez-y.

Mme Sauvé : Combien de temps me reste-t-il, monsieur?

Le Président (M. Provençal) : 13 minutes.

Mme Sauvé : Parfait. Alors donc, dans les faits, avec le calendrier que vous nous dites, ça veut donc dire, si le projet de loi est adopté, la nouvelle plateforme ne sera pas prête tout de suite, là, alors est-ce qu'on va utiliser l'actif informationnel actuel avec les éléments qui sont des lacunes, on va le dire comme ça, là, dans un... Donc, on va utiliser l'actif informationnel, quand la loi va être déployée, en attendant que la refonte soit complétée en 2022, est-ce que c'est ce que je comprends?

M. Bouchard (Luc) : On peut faire le déploiement de la nouvelle plateforme par étapes. On n'est pas obligés d'attendre que tout soit tricoté serré pour le déployer, on peut le déployer par modules, alors il y aura un chevauchement entre les deux plateformes. On peut... c'est ce qu'on va regarder. Le dossier d'affaires, justement, nous sert à planifier et à explorer. On dit 2022, actuellement, mais, peut-être, par des mécanismes, on pourra accélérer le processus. Actuellement, c'est pour ça, je vous dis : On est en dossier d'opportunités très préliminaire. Je l'ai ici, il a six pages, là, c'est nettement insuffisant pour vous donner des réponses précises, mais il est toujours possible de marcher en parallèle en superposant les deux applications.

Mme Sauvé : O.K., je continue. Par contre, si on utilise l'actif informationnel tel qu'il est en attendant l'autre, donc jusqu'en 2022, il y a quand même des lacunes et il y a des préoccupations par rapport à la capacité, entre autres, étant donné qu'on va avoir un volume plus grand de demandes. Est-ce que ça, ça ne risque pas de poser problème au niveau de l'utilisation de ce qui existe et qui est en place, là?

M. Bouchard (Luc) : Mais, à ma connaissance, cet actif-là — parce qu'il est géré par le ministère de la Santé, O.K., c'est vraiment un des 152 actifs que ma direction gère pour le réseau de la santé — il n'y a pas de problème majeur. On ne peut pas dire que c'est une plateforme moderne, elle demande plus de ressources pour la maintenir, mais il n'y a pas de panne, il n'y a pas de problème d'instabilité chronique, là, elle ne tombe pas en panne à tous les soirs, des choses comme ça, O.K.? On s'en occupe, on met du «TLC», on s'en occupe beaucoup pour qu'elle fonctionne bien, mais je ne peux pas dire que c'est une plateforme qui est en code rouge à tous les jours, là, c'est vraiment... c'est encore viable pour quelques années.

Mme Sauvé : Parfait. J'en arrive, M. Bouchard, à un aspect très important, la protection des renseignements, parce qu'il y a des renseignements, évidemment, des renseignements personnels. Avec tout ce qu'on vit, et tout ça, vous comprendrez notre préoccupation, et on le dit, on l'a vécu, Desjardins, le ministère de l'Éducation, l'Ordre des infirmières est venu nous dire aussi qu'il était préoccupé. Je sais que, dans le projet de loi, il y a un libellé qui dit qu'il va y avoir des mesures, mais j'aimerais vous demander : À quoi peuvent ressembler ces mesures? Qu'est-ce qu'on va faire de plus pour vraiment s'assurer... parce que c'est des données... puis je rappelle le contexte, là, rapidement, des familles, des aînés vulnérables, et tout ça, des données très sensibles. Alors, quelles seront les mesures pour protéger les renseignements personnels?

M. Bouchard (Luc) : O.K. M. le Président, juste pour... à titre d'information, je suis le dirigeant de l'information au ministère de la Santé, O.K., je suis celui qui est responsable de la sécurité et de la confidentialité de l'ensemble des informations pour le réseau de la santé, pour le ministère de la Santé. Par la loi, c'est moi qui est responsable d'assurer la confidentialité et toute la sécurité des informations.

Il y a des nouvelles règles qui sont émises par le gouvernement, actuellement, par le centre de cybersécurité gouvernemental. J'ai créé, à l'intérieur de ma direction, de mon ministère... de la Direction générale des technologies de l'information, une direction de la cybersécurité et de la confidentialité des données. On applique, actuellement, les règles de l'art universelles en matière de sécurité de l'information. Chaque nouvelle application subit des tests très poussés de sécurité par des firmes indépendantes, là, qui sont hors... qu'on ne contrôle pas. On fait des tests réguliers à l'aveugle, là, les gens ne savent pas qu'on fait des tests, ça se passe, puis personne ne le sait. On fait des attaques dans nos systèmes de santé au Québec, actuellement, pour déceler où sont les failles, et le rôle de ma direction, c'est de s'assurer que cette information-là, elle est sécuritaire.

Pour ce qui est de la confidentialité des données, on est soumis, sujets à la loi... on est sujets à la loi, à la gestion de l'information, et mon rôle, c'est de m'assurer que ces lois-là sont respectées. Il y a des façons de le faire pour... je vais dire l'expression «encapsuler l'information» pour qu'elle soit juste accessible aux personnes autorisées. Je vais vous donner un exemple : maintenant, pour avoir accès à des systèmes de ce type-là, la personne doit obligatoirement détenir une adresse du ministère de la Santé et des Services sociaux, une adresse courriel du ministère de la Santé et des Services sociaux. Avant, vous pouviez avoir une adresse Gmail, Hotmail, etc., puis avoir accès à l'information. On a cessé ça. Pour les gens qui sont dans le réseau de la santé, incluant les médecins, il n'y a personne qui peut, depuis quelques mois, avoir accès aux systèmes d'information s'il n'a pas une adresse officielle émise par la Direction générale des technologies de l'information, impossible. Et, en ce faisant, ça nous permet de contrôler et de voir qui a accès à quoi, quand. C'est notre mesure de sécurité, puis d'assurer la confidentialité et le respect des règles, là, en matière de sécurité.

Mme Sauvé : O.K. Merci beaucoup. Combien de temps?

Le Président (M. Provençal) : Huit minutes.

Mme Sauvé : Ah! on continue. Merci beaucoup. Donc, dans le fond, dans la gestion des accès, vous me donnez des réponses rassurantes, donc, par rapport à tout ce qui est fait, et j'imagine qu'avec l'embauche de nouvelles personnes,

comme ça a recourt à... public aux plaintes, cette même... ces mêmes mesures-là vont s'appliquer dans... afin de s'assurer que la gestion des accès soit excessivement contrôlée.

M. Bouchard (Luc) : Oui. C'est nous, d'ailleurs, qui émettons les petits bidules que les médecins utilisent dans leurs cabinets pour avoir accès au DSQ, etc., là, ce sont mes équipes. Il y a des protocoles, il y a des... c'est suivi de façon très rigoureuse. Il y a des vérifications qui se font pour s'assurer que la personne ne passe pas son jeton à quelqu'un d'autre. Les adresses sont... des fois, on ferme les adresses parce qu'on sait qu'il y a eu des mauvaises utilisations, etc. Donc, j'ai une équipe qui a pour unique rôle de surveiller quotidiennement, 24 heures par jour, sept jours par semaine, les accès et le contrôle de la sécurité.

Mme Sauvé : Parfait. Par rapport à l'évaluation de ce qui... Non, je vais reprendre, parce que, là, je ne l'explique pas bien, là, je sens que je suis mal partie, excusez-moi. Quand vous avez, dans le fond, évalué et émis des avis pour qu'il puisse y avoir un investissement, le 1,2 million, clairement, il y a dû y avoir une évaluation qui a été faite de l'actif informationnel. Est-ce que... Ça s'est fait à quel moment? Parce que vous avez dû, certainement, évaluer les deux scénarios, le scénario on corrige, comme vous avez dit, on patche et puis on y va vers une nouvelle plateforme. Alors, je veux vous entendre là-dessus, sur l'évaluation que vous avez faite.

• (11 h 50) •

M. Bouchard (Luc) : C'est très préliminaire, comme évaluation, O.K.? On a regardé... parce qu'au niveau des hauts, c'est de positionner le projet, de positionner les enjeux, de positionner l'envergure approximative de ce qu'on va devoir faire et le dossier d'opportunité exclusive. Le dossier d'opportunité de passer à la prochaine étape, qui est l'analyse détaillée qui est le dossier d'affaires. Alors, les évaluations préliminaires sont de très haut niveau, et c'est dans ce contexte-là... on a regardé la plateforme actuelle, là, les grands volets, les grands chapitres, traiter des dossiers, donner des... gérer les tâches, gérer le site, gérer les rapports, etc., toutes les composantes du système actuel, et on a évalué, on a dit : Qu'est-ce qui peut rester? Qu'est-ce qui doit être changé? Qu'est-ce qui doit être ajouté?, etc., et c'est sur cette base-là que l'évaluation préliminaire a été faite, et c'est ce que je vous dis. Alors, on a regardé, mais il y a lieu — on y croit fermement — de la mettre sur une plateforme moderne. Vous le savez tous, on est en infonuagique, le gouvernement s'en va en infonuagique. On pense que c'est une bonne plateforme. On a notre propre infonuagique, à la Santé, ultraprotégée. Alors, c'est pour s'assurer que ça va être maintenant sur des plateformes beaucoup plus faciles pour nous à contrôler et à gérer, là, c'est ça, mais c'est très préliminaire, l'évaluation qu'on fait, mais ça ne sera pas 10 millions, ça, je peux vous garantir, là.

Mme Sauvé : O.K. Une autre question, ensuite je vais céder la parole à ma collègue. Je voulais voir, au niveau de... Parce que, dans tout le projet de loi, il est beaucoup question d'harmoniser, d'harmoniser les pratiques. Je voulais voir, au niveau de l'analyse des données par le système, par l'actif informationnel, est-ce qu'il y a une... Parce que, je vais vous dire franchement, j'ai été un peu surprise de voir que, par exemple, le formulaire de plainte en ligne est différent d'un CISSS ou d'un CIUSSS à un autre. Il y a des formulaires qui sont plus complets que d'autres et, bon... et alors il n'y a pas la même uniformité dans l'information qu'on y retrouve. Alors, comment ça se passe? Puis là je suis vraiment... je ne connais pas ça, donc je veux juste vous entendre. Comment on arrive à collecter l'information qui provient de formulaires qui ne sont pas uniformes puis arriver avec un rapport statistique qui, lui, traduit bien l'ensemble des données?

M. Bouchard (Luc) : L'objectif de la refonte, c'est d'harmoniser ça, c'est justement de synchroniser l'ensemble des informations qui sont prises. Mais on a le même problème... non, on a la même situation — ce n'est pas un problème, c'est une situation — actuellement, un exemple, en santé publique O.K., parce que les régions ont une certaine autonomie et elles appliquent selon le caractère de leur région. Dans une région, Côte-Nord, la Santé publique n'a pas la même portée que la région de Montréal, vous comprendrez, alors ils utilisent des outils qui sont adaptés à leur contexte régional. Mais la refonte va avoir pour objectif de synchroniser, harmoniser l'ensemble des pratiques pour que le ministère puisse avoir accès à des informations cohérentes.

Mme Sauvé : Merci beaucoup, M. Bouchard.

M. Bouchard (Luc) : C'est ça, une refonte, alors que patcher, c'est juste essayer de corriger. Alors, une refonte, on va le repenser.

Mme Sauvé : Parfait. Merci beaucoup.

Le Président (M. Provençal) : Trois minutes. Il va vous rester trois minutes.

Mme Maccarone : Bien, ma collègue a vraiment posé toutes les questions, d'excellentes questions, et je remercie le sous-ministre pour sa transparence ainsi que les clarifications.

Les questions, peut-être, qu'il reste pour moi... Je reviens toujours sur le niveau de confidentialité, puis de protéger les données, je pense que c'est la préoccupation que nous avons tous ici, et je remercie encore la ministre pour son ouverture, de nous donner la possibilité d'avoir un échange avec vous.

Moi, je veux revenir sur les usagers qui auront accès. On aura combien de nouveaux usagers, selon vous, qui vont avoir accès à ce, maintenant, nouveau logiciel? Étant donné qu'on a su, hier, que les gens qui s'occupent de la

DPJ, eux aussi, ils auront un accès, ça fait que c'est quand même partagé, alors c'est prévu, un élargissement... de combien de personnes?

M. Bouchard (Luc) : ...M. le Président, mais je ne peux pas répondre à la question, je n'ai pas la connaissance suffisante pour répondre à cette question-là.

Le Président (M. Provençal) : O.K.

Mme Maccarone : Alors... Mais, si, mettons, on avait une analyse puis qu'on disait qu'il y avait 100 personnes, 200 personnes, tout ça, c'est prévu dans les paramètres que vous avez établis à l'intérieur des modifications qui sont nécessaires ou est-ce qu'on est limités, par exemple, le nombre de personnes qui peuvent avoir un accès, puis ça cause une problématique?

M. Bouchard (Luc) : La technologie moderne enlève ces limites-là. Avant, c'était beaucoup plus contraignant, en 2010, 2011, 2012, les plateformes qu'on utilisait. Les nouvelles plateformes infonuagiques sont beaucoup plus élastiques, on n'a pas ces contraintes-là qu'on avait avant.

Mme Maccarone : Et que serait différent... Quand on parlait... Ma collègue, elle avait soulevé, malheureusement, ce qui est arrivé avec la fuite de données à l'intérieur du ministère de l'Éducation ou, par exemple, Desjardins. Qu'est-ce que qui est de nouveau, aujourd'hui, que vous allez faire pour s'assurer que ce ne serait pas reproduit à l'intérieur des modifications qui seraient faites pour protéger les données des personnes vulnérables âgées puis, aussi, handicapées?

M. Bouchard (Luc) : Le système... La nouvelle approche, pour les systèmes... on fait de la journalisation beaucoup plus facilement, maintenant, avec les nouvelles plateformes technologiques, donc on sait exactement qui a eu accès quand. On fait du... excusez l'anglicisme, là, mais du «role-based» accès, O.K.? Alors, la personne, on lui donne accès à trois écrans, quatre écrans, cinq écrans, et ça, c'est chaque personne à qui on donne des privilèges d'entrée dans le système. Donc, c'est vraiment... comparativement à des plateformes qui datent de 2012, où c'était possible mais beaucoup, beaucoup plus difficile, maintenant les nouvelles technologies nous permettent d'être très, très ciblés. On peut, aujourd'hui, avec les nouvelles technologies, vous dire qui est allé où, quand, comment, pourquoi, à quelle heure, etc., et on a des registres et on les ramasse ces registres-là, ils sont gardés juste au cas où on se ferait poser la question : Qui a eu accès à quoi?

Il faut se souvenir, aussi, que les attaques, actuellement, qu'il y a eu chez Desjardins ou autres... je serais curieux de savoir si... sur quelles sortes de plateformes technologiques qu'ils sont. Est-ce qu'ils sont en infonuagique ou est-ce qu'ils sont sur des plateformes technologiques très standards qui sont... qui datent? Puis le milieu des banques n'est pas réputé pour avoir des technologies très modernes, ils sont très conservateurs, O.K., alors il faut faire attention, on ne peut pas comparer Desjardins avec la Santé, actuellement.

Le Président (M. Provençal) : Le temps est malheureusement écoulé. Je vous remercie beaucoup. Je tiens à remercier M. Luc Bouchard, sous-ministre associé, Direction générale des technologies de l'information au ministère de la Santé et des Services sociaux, et merci beaucoup, Mme la ministre, d'avoir eu cette ouverture-là. Je pense que ça a répondu à un questionnement qui était nécessaire. Maintenant...

Mme Blais (Prévost) : Si vous le permettez...

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

Mme Blais (Prévost) : Si vous le permettez, M. le Président, j'aimerais, à mon tour, remercier M. Luc Bouchard, avec qui nous allons travailler, parce qu'il sera question... et qu'il y aura, dans nos futures maisons des aînés et alternatives, tout ce qui touche les nouvelles technologies, entre autres, pour les aînés, la gérontotechnologie. Alors, on s'en va dans un processus moderne pour permettre une meilleure utilisation à la fois pour le personnel de la santé, mais pour la sécurité de nos personnes vulnérables. Merci beaucoup.

M. Bouchard (Luc) : Oui. Ça fait plaisir.

Le Président (M. Provençal) : Merci. Lors de l'ajournement de nos travaux hier, il y avait eu consentement pour retirer l'amendement introduisant l'article 8.1. Pour faire suite aux discussions d'hier, Mme la ministre, je vous invite à présenter le nouvel amendement visant à introduire l'article 8.1 du projet de loi. À vous la parole, madame.

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

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 désigne, 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 sur les services de santé et les

services sociaux (chapitre S-4.2) 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 (chapitre L-6.3).

«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. Elle doit également veiller à ce que les commissaires locaux et les médecins examinateurs reçoivent de la formation pertinente à l'exercice de leurs fonctions.

«De plus, la personne désignée apporte son soutien au commissaire local ou 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 et 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.»

Et je demanderais, si vous le permettez, à la commissaire...

Le Président (M. Provençal) : De se retirer.

Mme Blais (Prévost) : ...de se retirer.

Le Président (M. Provençal) : Merci. Alors, je veux rappeler aussi que, dans l'amendement qui introduit le nouvel article, il y a eu des discussions qui ont été faites entre Me Térésa Lavoie et les gens de l'opposition pour s'assurer que le libellé respectait certains desiderata. Alors, à partir de ce moment-ci, est-ce qu'il y a des interventions? Oui, Mme la députée...

• (12 heures) •

Mme Sauvé : Alors, effectivement, vous mentionnez, M. le Président, qu'il y a eu, effectivement, des discussions. J'apprécie, entre autres, la notion de désigner la personne, donc il y a une obligation. Alors, ça... Parce que, dans l'ancien libellé, on était... «peut», donc le verbe «peut», «pouvoir», alors que, là, on est dans l'obligation de désigner une personne.

L'autre aspect, aussi, que j'apprécie, c'est de pouvoir retenir... J'avais parlé de bonnes pratiques hier, alors donc, on retient l'importance au niveau de la formation, donc, ça aussi, j'apprécie.

Mais il y a une question importante qui demeure et qu'on avait commencé à aborder, c'est la question de nommer le commissaire-conseil, de le mettre dans l'amendement. Alors donc, la personne, c'est la commissaire-conseil, elle est à l'organigramme, elle est nommée, elle est en poste, pourquoi on ne la nomme pas comme telle dans l'amendement?

Le Président (M. Provençal) : Mme la ministre. Honnêtement, Mme la députée, je n'avais pas souvenir de cet élément, de ce point-là.

Mme Sauvé : Ah! d'accord. En fait, M. le Président, je l'avais amené... peut-être qu'on se rappellera que j'avais été un peu rapide à parler du 8.1, l'amendement, puis j'avais dit : J'aurais une question sur l'absence du commissaire-conseil, je l'avais nommé à ce moment-là. Et, clairement, nous, on avait un amendement qui était prêt, aussi, pour dire : Il faut introduire, il faut inclure «commissaire-conseil», il est à l'organigramme, la personne est embauchée. Donc, je veux comprendre, est-ce que... Et c'était dans notre sous-amendement, donc on voulait vraiment s'assurer que ce soit inclus. Alors, si on a oublié de le préciser, ou tout ça, je pose maintenant la question : Est-ce qu'on peut... Parce que les autres aspects, effectivement, répondent bien aux discussions qu'on a eues, mais, pour moi, il y a cet élément-là qui demeure là, alors je tiens à l'amener, si je ne l'avais pas suffisamment amené auparavant, et je m'en excuse.

Le Président (M. Provençal) : Alors, consentement pour que Me Térésa Lavoie nous donne ses explications.

Mme Lavoie (Térésa) : En fait, ce que je comprends de votre intervention, c'est que vous auriez souhaité que les mots «commissaire-conseil» apparaissent dans la disposition. C'est sûr que nous, pour la rédaction, on se fonde sur les dispositions habituellement écrites, là, pour introduire un poste où on pourrait introduire une nouvelle fonction dans un ministère, de l'ordre de ce qu'on fait ici. C'est pour ça qu'on utilise les... On désigne une personne pour agir, et là on vient plutôt mettre l'accent sur ça va être quoi, ses fonctions, à cette personne-là, puis ça va être quoi, ses pouvoirs et ses responsabilités. Donc, l'article est plutôt axé sur les fonctions, responsabilités de la personne en question que la ministre va désigner. Ça va faire l'objet d'une désignation, là, d'un acte de désignation, puis ce sera, à ce moment-là, la personne désignée en vertu de 5.5 pour agir, là. Bien, c'est l'article de la commissaire-conseil, là, en fait, là. Le titre est plutôt un titre administratif, si on peut dire ça comme ça, là.

Mme Blais (Prévost) : Oui. M. le Président, moi, je considère que ce qui est le plus important, c'est que la personne soit dans la loi plutôt que le commissaire-conseil ne soit pas dans la loi. Là, on le met dans la loi, c'est toutes... ce sont les fonctions du commissaire-conseil. Me Térésa Lavoie, elle a rédigé, de façon juridique, la façon dont on introduit toujours les nouveaux postes dans les lois.

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

Mme Sauvé : J'entends bien les réponses et de Me Lavoie et de la ministre. En même temps, on nomme le commissaire local aux plaintes, qui est un rôle aussi administratif, et il est nommé dans son titre, alors... Puis je comprends bien, tout à fait d'accord avec la ministre lorsqu'elle dit : L'important, c'est le mandat et les fonctions, bien sûr, mais il me semble qu'on pourrait avoir les deux. Et je comprends bien l'intervention de Me Lavoie, mais en même temps pourquoi on retrouve... Parce qu'il y a des lois où les titres sont nommés, j'en ai quelques-uns en tête, et là le commissaire local aux plaintes, lui, il apparaît. Alors, pourquoi ne pas simplement, simplement mettre le commissaire-conseil? On aurait et le titre et le mandat, avec lequel on est très d'accord.

Le Président (M. Provençal) : Me Lavoie, est-ce que vous avez un élément de réponse?

Mme Lavoie (Térèse) : Il faudrait que je discute avec Mme la ministre.

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

(Suspension de la séance à 12 h 04)

(Reprise à 12 h 19)

Le Président (M. Provençal) : Nous allons reprendre nos travaux. Dans un premier temps, je vais demander le consentement des gens pour retirer l'amendement qui introduisait l'article 8.1 pour pouvoir en déposer un nouveau. Est-ce que j'ai votre consentement? Consentement.

Alors, maintenant, Mme la ministre, je vous invite à nous relire l'amendement qui introduit l'article 8.1 à votre projet de loi.

Mme Blais (Prévoist) : Alors : 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 désigne, au sein du ministère, une personne agissant à titre de commissaire-conseil qui est responsable de veiller à l'application adéquate et optimale des dispositions relatives au régime d'examen des plaintes prévues par la Loi sur 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. Elle doit également veiller à ce que les commissaires locaux et les médecins examinateurs reçoivent de la formation pertinente à l'exercice de leurs fonctions.

«De plus, la personne désignée apporte son soutien au commissaire local ou 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 et aux solutions à envisager pour pallier [à] une difficulté liée à l'exercice de leurs fonctions.»

• (12 h 20) •

Le Président (M. Provençal) : Merci. Y a-t-il des interventions concernant le nouvel amendement qui introduit l'article 8.9 au projet de loi? Mme la députée.

Mme Sauvé : Ça va être très bref. Alors, ça convient parfaitement, c'est conforme aux discussions qu'on a eues, et c'est apprécié.

Le Président (M. Provençal) : Merci. Est-ce qu'il y a d'autres interventions? S'il n'y a pas d'autre intervention, nous allons procéder à la mise aux voix de l'amendement qui introduit le nouvel article 8.1. Madame, pouvez-vous procéder?

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

Mme Blais (Prévoist) : Pour.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Pour.

La Secrétaire : Mme Jeannotte (Labelle)?

Mme Jeannotte : Pour.

La Secrétaire : Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Pour.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)?

Mme Guillemette : Pour.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Pour.

La Secrétaire : Mme Lavallée (Repentigny)?

Mme Lavallée : 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 introduisant le nouvel article 8.1 au projet de loi est adopté à la majorité. Le nouvel article 8.1 est donc adopté. Mme la ministre, vous pouvez maintenant nous lire l'article 9 et nous donner vos commentaires.

Mme Blais (Prévost) : La Loi sur les services de santé et les services sociaux est modifiée par l'insertion, après l'article 30, du suivant :

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

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

«Une personne est réputée ne pas être indépendante :

«1° si un membre de sa famille immédiate est le directeur général ou un directeur général adjoint d'un établissement et qu'elle serait, comme commissaire local, responsable d'examiner les plaintes des usagers de cet établissement;

«2° si elle fournit des biens ou des services à titre onéreux à un établissement et qu'elle serait, comme commissaire local, responsable d'examiner les plaintes des usagers de cet établissement.

«Le commissaire local doit demeurer indépendant tout au long de son mandat.

«Aux fins du présent article, est un membre de la famille immédiatement d'une personne son conjoint, son enfant et l'enfant de son conjoint, sa mère et son père, le conjoint de sa mère ou de son père ainsi que le conjoint de son enfant ou de l'enfant de son conjoint.»

L'article 9 du projet de loi vise à prévoir qu'un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services doit être indépendant et à clarifier la notion d'indépendance.

En vertu du nouvel article 30.1 qu'il est proposé d'ajouter à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le commissaire ne devra pas avoir, de manière directe ou indirecte, de relations ou d'intérêts, notamment de nature financière, commerciale, professionnelle ou philanthropique, susceptibles de nuire à l'exercice de ses fonctions eu égard aux intérêts des usagers. De plus, le commissaire sera réputé ne pas être indépendant s'il a des liens familiaux avec certains membres de la direction d'un établissement sous sa compétence ou s'il fournit des biens ou des services à titre onéreux à un établissement sous sa compétence.

Par ailleurs, un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services devra demeurer indépendant tout au long de son mandat.

L'indépendance du commissaire est une règle déjà prévue à l'article 31 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. En effet, le conseil d'administration a l'obligation de prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance du commissaire, du commissaire adjoint et du personnel qui agit sous leur autorité dans l'exercice de leurs fonctions. Quant au commissaire, il a l'obligation d'assurer la promotion de l'indépendance de son rôle en vertu de l'article 33 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Le nouvel article 30.1 proposé apporte également des précisions quant au concept de membres de la famille immédiate du commissaire.

Le Président (M. Provençal) : Et maintenant, Mme la ministre, je vais vous demander, parce que vous avez un amendement à l'article 9, pouvez-vous nous en faire la lecture, s'il vous plaît?

Mme Blais (Prévost) : Modifier l'article 30.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, proposé par l'article 9 du projet de loi :

1° par l'insertion, dans le premier alinéa et après «commissaire local aux plaintes et à la qualité des services», de «ou commissaire local adjoint aux plaintes et à la qualité des services»;

2° par l'insertion, dans les paragraphes 1° et 2° du troisième alinéa et après «comme commissaire local», de «ou comme commissaire local adjoint»; et

3° par le remplacement du quatrième alinéa par le suivant :

«Le commissaire local et le commissaire local adjoint doivent demeurer indépendants tout au long de leur mandat.»

Cet amendement suggère d'assujettir les commissaires locaux adjoints aux plaintes et à la qualité des services aux mêmes critères d'indépendance qui seraient applicables aux commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services. Cette précision vient s'ajouter à l'obligation du conseil d'administration déjà prévue au premier alinéa de l'article 31 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux de prendre les mesures pour préserver en tout temps l'indépendance, notamment, du commissaire local adjoint.

Cet amendement s'inscrit donc dans l'objectif du projet de loi qui est de renforcer le régime d'examen des plaintes.

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup, Mme la ministre. Y a-t-il des interventions concernant l'amendement à l'article 9?

Mme Sauvé : Non, pas l'amendement, non, ça va aller. Excusez-moi.

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

Mme Sauvé : Excusez-moi, non, je pense... Excusez-moi. Dans le fond, j'aurais... parce que l'amendement... Oui, j'aurais des questions, je m'excuse. Est-ce que je suis trop tard dans...

Le Président (M. Provençal) : Je vais vous céder la parole.

Mme Sauvé : Merci. Je suis vraiment désolée. Écoutez, j'ai des questions par rapport... parce que c'est l'ajout qui est présenté avec l'amendement, donc je vais avoir des questions, entre autres, par rapport aux définitions qui sont amenées. Je voulais voir un peu... Bon, d'abord, il y a l'insertion au niveau... dans le fond, il y a une harmonisation au niveau de la notion de l'indépendance. On s'entend que cet article-là, il est très important, parce qu'il est lié à l'esprit même de la loi, à l'indépendance, et tout ça. Là, on vient ajouter des aspects, mais j'ai des questions sur la notion de se déclarer indépendant parce que, là, on vient l'ajouter pour le commissaire local adjoint. Ça fait que je me posais la question, la personne se qualifie comme indépendante... on a la définition de «est réputée ne pas être indépendante». Peut-être que ça existe, mais est-ce qu'il y a une déclaration d'intérêt qui est faite, au-delà de... en vertu des définitions qui sont dans la loi, se dire : Bien, moi, je suis indépendante ou indépendant? Est-ce qu'il y a un processus d'engagement écrit, comme c'est le cas avec bien des nominations, avec bien des conseils d'administration? Est-ce qu'il y a une déclaration d'intérêt dans le processus de reconnaissance de l'indépendance?

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

Mme Blais (Prévost) : Oui, M. le Président. Pas partout, c'est la raison pour laquelle on vient introduire cette... puis qu'on a modifié aussi au niveau de l'amendement. Ça existait à certains endroits, où les gens faisaient une déclaration, mais ce n'était pas uniformisé et surtout pas pour le privé, hein? On fait une loi, là, justement pour faire basculer le privé vers le public. Donc, c'est sûr qu'au privé ça n'existait pas et, même au public, à certains endroits, ça n'existait pas. Puis là on va plus loin avec l'amendement, parce qu'on dit que le commissaire adjoint devra, lui aussi, être indépendant, donc, on vient le confirmer dans une loi.

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

• (12 h 30) •

Mme Sauvé : Merci. Bien, c'est éclairant, parce qu'effectivement, dans le fond, la réponse, c'est que ça existe, alors, ça, ça me rassure. Puis de savoir qu'on va l'étendre, comme bonne pratique, à l'ensemble, d'avoir un engagement, parce qu'au-delà de se qualifier, bien, il faut que la personne prenne l'engagement, donc, c'est très bien. Je ne sais pas si, à ce moment-ci, c'est le bon endroit où je peux poser des questions sur les définitions qui sont là on va y aller plus avec l'amendement.

Le Président (M. Provençal) : Moi, je pense qu'il faut... On va régler l'amendement, si vous me permettez, parce que les définitions sont vraiment dans l'article, alors je pense que, par cohérence, on va régler l'amendement de l'article 9.

Mme Sauvé : Parfait. Vous avez raison.

Le Président (M. Provençal) : S'il n'y a pas d'autre intervention, nous procéderions par appel nominal. Mme la secrétaire.

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

Mme Blais (Prévost) : Pour.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Pour.

La Secrétaire : Mme Jeannotte (Labelle)?

Mme Jeannotte : Pour.

La Secrétaire : Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Pour.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)?

Mme Guillemette : Pour.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Pour.

La Secrétaire : Mme Lavallée (Repentigny)?

Mme Lavallée : 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 de l'article 9 est adopté à la majorité. Nous revenons maintenant à l'article 9, où on parle vraiment de certaines définitions. Alors, Mme la députée de Fabre, je vous cède la parole.

Mme Sauvé : Merci beaucoup, M. le Président. Alors là, je vais poser les questions par rapport aux définitions. Dans les explications qu'a données la ministre, c'est bien précisé à quoi correspond la notion de famille immédiate. Je voulais simplement, à titre d'information, vérifier... parce qu'on peut y aller avec différentes définitions. Est-ce que, dans d'autres lois... Est-ce que ça provient de... Qu'est-ce qui a servi à préciser ainsi la notion de famille immédiate?

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

Des voix : ...

Le Président (M. Provençal) : Ça va, Mme la ministre?

Mme Blais (Prévost) : Oui.

Le Président (M. Provençal) : Alors, je vous cède la parole.

Mme Blais (Prévost) : Bien, ça s'est... disons que c'est inspiré de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État.

Mme Sauvé : Alors, ça, ça va pour ça. Je voulais vérifier parce que, encore une fois, on se ramène à l'essence du projet de loi, de s'assurer absolument de l'indépendance. Alors, dans le premier alinéa : «Si un membre de sa...»

Bon, alors : «Une personne est réputée ne pas être indépendante : [...]si un membre de sa famille immédiate est le directeur général ou un directeur général adjoint d'un établissement et qu'elle serait, comme commissaire local, responsable d'examiner les plaintes...» Est-ce que... Toujours dans la notion, là, de l'indépendance à tout prix, est-ce qu'on ne pourrait pas ajouter, dans la liste qui est là, donc, «si un membre est le directeur général, directeur général adjoint ou un membre du conseil d'administration»? Parce qu'il me semble qu'il y a, là aussi, une zone, là, qui est assez sensible. Alors...

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

Mme Blais (Prévost) : Bien, monsieur... Écoutez, là, on s'inspire, là, de la loi sur les sociétés d'État, là. Je pense qu'à un moment donné il faut être équilibrés par rapport à ce qu'on fait au niveau juridique, là, puis je pense qu'on n'a pas besoin d'aller jusque-là. Déjà qu'on va très loin, là, on rend ça obligatoire à la fois pour les commissaires locaux et à la fois pour les commissaires locaux adjoints, là, c'est une obligation, alors...

Le Président (M. Provençal) : Ça va?

Mme Sauvé : Écoutez, M. le Président, j'entends le commentaire de la ministre, mais en même temps on est devant un projet de loi qui en fait vraiment son principal argument, de dire qu'on va vers une absolue neutralité. C'est juste que, dans les faits... Puis je comprends qu'on s'inspire des sociétés d'État, mais là on est dans un autre horizon, on est dans celui des régimes des plaintes. Et je sais que, les personnes qui font partie du conseil d'administration, on en a déjà parlé... de bonne foi, indépendants, ce n'est pas ça qu'on est en train de questionner, mais en même temps les membres du conseil d'administration, même s'ils ne sont pas rémunérés, ils ont un pouvoir, un pouvoir d'information, d'influence et décisionnel. Alors, moi, clairement, je me dis : Si on veut aller aussi loin, parce que, là, on est vraiment dans une intention, là, importante d'assurer la parfaite neutralité... Alors, les lois, c'est fait pour être amélioré, et là on est devant un projet de loi qui veut améliorer, de façon absolue, de façon chirurgicale, cet aspect-là. Moi, je pense que ça mériterait peut-être qu'on puisse un peu y réfléchir.

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

Mme Blais (Prévost) : ...M. le Président, les membres du conseil d'administration sont obligés de signer une déclaration de conflit d'intérêts, donc, déjà, c'est connu, là. S'il y avait un lien entre les membres du conseil d'administration et le conseil local aux plaintes, on le saurait, de toute façon.

Le Président (M. Provençal) : Il existe déjà un filet de sécurité, c'est ce qu'on vient de dire.

Mme Blais (Prévost) : Tous les membres du conseil d'administration doivent signer une déclaration d'intérêt.

Mme Maccarone : Est-ce que ceci, c'est renouvelé annuellement, savez-vous? La raison que je pose la question, c'est, si, par exemple...

(Interruption)

Mme Maccarone : Merci. Si, par exemple... parce qu'on dit que nous allons embaucher quelqu'un pour remplir le poste, et, si, mettons, il y a un changement des représentants du conseil d'administration, par exemple, et on a déjà le commissaire local en poste, est-ce que ça serait revu? Parce que, par exemple, juste un hasard, là, ça arrive que cette personne-là a un lien familial, ça fait que... est-ce que c'est renouvelé ou est-ce qu'il y a une façon de s'assurer que ça se fait une fois par année, par exemple, pour éviter un conflit éventuel potentiel?

Mme Blais (Prévost) : Bien, tous les membres du conseil d'administration ne sont pas changés en même temps, on en a déjà parlé, là, parce que, sinon, on perdrait toutes les connaissances. Donc, ça se fait par personne. Il y a des gens qui quittent par eux-mêmes, il y a des gens dont le mandat est terminé, donc...

Mais c'est la question de déclaration d'intérêt, là. Un membre du conseil d'administration, un nouveau membre du conseil, ça m'appert... ça m'apparaît tout à fait évident, qui voudrait devenir membre du conseil d'administration ou qui serait approché pour le devenir et qui serait parent, par exemple, avec le commissaire local aux plaintes, bien, ça ne pourrait pas fonctionner, puisqu'il doit signer une déclaration d'intérêt. Donc...

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

Mme Sauvé : Le choix des mots est tellement important, et, au niveau légal, encore plus, et c'est l'aspect que nous ne maîtrisons pas toujours, donc on fait appel à vous. Je voulais vérifier la notion de «titre onéreux» dans le deuxième alinéa. On fait référence à quoi?

Mme Blais (Prévost) : ...

Le Président (M. Provençal) : «À titre onéreux».

Mme Blais (Prévost) : Bien, je vais vous donner un exemple, admettons que je suis commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, je ne sais pas si c'est une bonne, bonne comparaison que je vais faire, mais admettons que j'ai une petite entreprise maison, je fais des masques de protection, hein, puis je veux les vendre, par exemple, à mon établissement, bien là, je me mets en conflit d'intérêts. Je ne peux pas vendre des masques de protection à mon CISSS ou à mon CIUSSS parce que je suis commissaire, il faut que je garde cette distance-là. Je peux certainement les vendre, peut-être, à des magasins, mais je ne peux pas les vendre à mon établissement.

Le Président (M. Provençal) : Ça va? Est-ce qu'il y a d'autres interventions? S'il n'y a pas d'autre intervention, nous allons procéder à la mise aux voix de l'article 9 amendé. Alors, madame, 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 Jeannotte (Labelle)?

Mme Jeannotte : pour.

La Secrétaire : Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Pour.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)?

Mme Guillemette : Pour.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Pour.

La Secrétaire : Mme Lavallée (Repentigny)?

Mme Lavallée : 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 9, tel qu'amendé, est adopté à la majorité. Mme la ministre, je vous invite maintenant à nous faire lecture de l'article 10 et ses commentaires.

Mme Blais (Prévost) : Mais on va aller à l'article 9.1 parce qu'on veut répondre à la demande de la députée...
Oui?

Mme Sauvé : Excusez-moi, c'est parce que j'avais levé la main.

Le Président (M. Provençal) : Ah! O.K., oui.

Mme Sauvé : Je voulais déposer un amendement.

Le Président (M. Provençal) : À l'article?

Mme Sauvé : À l'article... Dans le fond... Est-ce que je pourrais suspendre juste un petit instant pour m'assurer...

Le Président (M. Provençal) : Oui, oui, parce que je pense que... On va suspendre les travaux, s'il vous plaît.

(Suspension de la séance à 12 h 39)

(Reprise à 12 h 49)

Le Président (M. Provençal) : Alors, nous reprenons nos travaux. Dans un premier temps, j'ai besoin du consentement pour que nous puissions revenir à l'article qui était suspendu, c'était l'article... à l'amendement qui introduisait l'article 3.1. Est-ce que j'ai votre consentement?

Maintenant, je vais demander est-ce qu'il y a consentement pour qu'on retire l'article 3.1... à l'amendement qui introduisait l'article 3.1. Est-ce que j'ai consentement? Consentement, merci.

Maintenant, nous pouvons revenir...

Une voix : ...

Le Président (M. Provençal) : Pardon?

Une voix : ...

Le Président (M. Provençal) : 3 est adopté. Il était déjà adopté, parce que le 3.1 introduisait un nouvel article, madame. Maintenant, je vais demander à Mme la ministre de me faire la lecture, dans un premier temps, de l'article 9.1, du nouvel article.

• (12 h 50) •

Mme Blais (Prévost) : Merci, M. le Président. Insérer, après l'article 9 du projet de loi, l'article suivant :

9.1. L'article 33 de cette loi est modifié par l'insertion, dans le paragraphe 7^o du deuxième alinéa et après «concernés», de «, ainsi qu'au ministre s'il le juge nécessaire,».

Cet amendement a pour but de prévoir qu'un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services peut faire rapport au ministre s'il le juge nécessaire et lui recommander toute mesure visant la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits, et ce, dans le cas où il effectue une intervention de sa propre initiative.

Le Président (M. Provençal) : Y a-t-il d'autres interventions à l'amendement introduisant le nouvel article 9.1? S'il n'y a pas d'intervention, nous allons procéder à la mise aux voix. Mme la secrétaire, 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 Jeannotte (Labelle)?

Mme Jeannotte : Pour.

La Secrétaire : Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Pour.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)?

Mme Guillemette : Pour.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Pour.

La Secrétaire : Mme Lavallée (Repentigny)?

Mme Lavallée : Pour.

La Secrétaire : Mme Sauvé (Fabre)?

Mme Sauvé : Pour.

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

Mme Maccarone : Pour.

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

Le Président (M. Provençal) : Abstention. Alors, l'amendement introduisant le nouvel article 9.1 au projet de loi est adopté à la majorité. Le nouvel article 9.1 est donc adopté.

Mme la ministre, je vous invite à nous faire lecture de l'amendement qui introduit maintenant le nouvel article 9.2.

Mme Blais (Prévost) : Oui, merci, M. le Président. Insérer, après l'article 9.1 du projet de loi, l'alinéa suivant : 9.2. L'article 66 de cette loi est modifié par l'insertion, dans le paragraphe 7° du deuxième alinéa et après «concernés», de «, ainsi qu'au ministre s'il le juge nécessaire,».

Cet amendement a pour but de prévoir qu'un commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services peut faire rapport au ministre s'il le juge nécessaire et lui recommander toute mesure visant la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits, et ce, dans le cas où il effectue une intervention de sa propre initiative.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la ministre. Y a-t-il des interventions sur l'amendement qui introduit le nouvel article 9.2? Pas d'intervention. Alors, Mme la secrétaire, je vous demande de procéder à l'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 Jeannotte (Labelle)?

Mme Jeannotte : Pour.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)?

Mme Guillemette : Pour.

La Secrétaire : Je me suis trompée. Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Pour.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Pour.

La Secrétaire : Mme Lavallée (Repentigny)?

Mme Lavallée : 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 introduisant le nouvel article 9.2 est adopté à la majorité. Le nouvel article 9.2 est donc adopté. Oui, Mme la députée.

Mme Sauvé : Alors, je vais vouloir maintenant introduire un amendement pour l'ajout d'article 9.3.

Le Président (M. Provençal) : Alors, on va suspendre.

Mme Sauvé : Oui, merci, M. le Président.

(Suspension de la séance à 12 h 54)

(Reprise à 13 heures)

Le Président (M. Provençal) : Nous allons reprendre brièvement notre séance. L'amendement qui va introduire un nouvel article 9.3 va être déposé pendant l'heure du dîner sur le Greffier. Donc, les gens pourront en prendre connaissance. Je vous remercie de votre collaboration.

Compte tenu de l'heure, la commission suspend ses travaux jusqu'à 15 heures. Merci beaucoup.

(Suspension de la séance à 13 h 01)

(Reprise à 15 h 01)

Le Président (M. Provençal) : Bonjour. 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 de la députée de Fabre qui introduit le nouvel article 9.3. Alors, je vais céder la parole à la députée de Fabre. Oui, il est... était sur le Greffier.

Mme Sauvé : Merci beaucoup, M. le Président. Alors donc, je souhaitais déposer, après l'article 9.2, donc, l'article suivant, donc en introduisant l'article 9.3, qui se lirait ainsi : 9.3. La Loi sur les services de santé et les services sociaux est modifiée par le remplacement, au paragraphe 6° de l'article 33, de «45» par «15».

Alors, je vais lire peut-être juste le début de l'article et puis... Alors, l'article se lirait ainsi, à l'alinéa 6° :

«6° au plus tard dans les 15 jours de la réception de la plainte, il informe l'utilisateur des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause de l'établissement», alors... et puis ça se poursuit.

La raison pour laquelle on amène cet amendement-là, qui est très important... et c'est toujours en se mettant à la place, évidemment, des familles et des aînés qui déposent une plainte. Le délai légal, c'est 45 jours. On a vu différents chiffres et différents états de situation au fil des consultations particulières. Dans tous les cas, je pense que, si les chiffres, parfois, n'étaient pas les mêmes, on peut s'entendre sur le fait que ce n'est pas dans tous les cas que le délai de 45 jours légal est respecté. Et on s'entend aussi pour dire que, lors de la première vague, il y a eu clairement des situations d'urgence qui faisaient en sorte qu'il fallait accélérer le processus, il fallait faire en sorte que les délais soient raccourcis. Quand on est dans la place des familles et des aînés, avec ce qu'ils ont vécu, et de façon, aussi, habituelle, dans un contexte qui est autre que la pandémie, chose certaine, c'est que c'est une situation... la dénonciation et la démarche d'un processus de plainte, c'est quelque chose de très sensible, de très humain, de difficile, et, clairement, il faut... en toute humanité, je vais le dire comme ça, en toute humanité, il faut s'assurer qu'il y ait une efficacité, une efficacité, qu'on soit en mesure... et puis je pense que la meilleure façon de le faire, dans le respect des familles et des aînés qui amorcent une telle démarche, c'est de raccourcir les délais. 45 jours, là, c'est très, très, très long, et...

Alors donc, il y avait déjà cette réalité-là, que les délais sont très, très, très longs pour les familles et pour les aînés, mais là la pandémie est venue faire, évidemment, exploser la réalité, où on n'avait pas le luxe du temps, on n'avait pas ce luxe de se dire : Il faut attendre 45 jours. Alors, il est arrivé tout ce qu'on a vu, les dénonciations publiques dans les médias, donc, les bureaux de comtés, les députés qui devenaient tout d'un coup des commissaires locaux aux plaintes, on en a parlé lors des consultations et après, mais ça a été un éclairage brutal, mais en même temps nécessaire, qui nous a ramenés à l'importance... Parce que, si on en train de travailler... même si c'est un angle chirurgical à la révision du registre de plaintes, il y a là le nerf de la guerre, et c'est l'humanité, et l'humanité, bien, ça passe par le délai de traitement.

Alors, le Conseil de la protection des malades en a fait sa recommandation forte, maîtresse, dans tout son exposé, en lien avec ce qui est arrivé durant la pandémie, en lien avec, aussi, leur expérience sur le terrain, les nombreuses plaintes qu'ils ont eux-mêmes reçues, les délais dont ils ont été témoins. Alors, je pense que notre demande, elle est plus que raisonnable. Chose certaine, c'est qu'il faut absolument regarder, évaluer et avoir une considération pour faire en sorte que les délais soient réduits. Alors, voilà.

Le Président (M. Provençal) : Voulez-vous avoir quelques minutes, Mme la ministre, ou... Non, ça va? Alors, je vous cède la parole.

Mme Blais (Prévost) : On avait discuté, M. le Président, de cette possibilité-là de 30 jours, on a fait beaucoup de recherches dans ce sens-là, et il s'avère que ce serait complexe. Bon, je vais vous expliquer. Au moins 80 % des dossiers sont traités à l'intérieur de 45 jours; il y a un pourcentage quand même assez fort, à l'intérieur de 30 jours. À l'époque, quand on a fait la Loi sur le Protecteur des usagers, le délai proposé était de 60 jours. L'équilibre, avec beaucoup moins de travail, a été statué à 45 jours. Aujourd'hui, les commissaires aux plaintes et à la qualité des services traitent beaucoup plus de dossiers avec le même délai, alors réduire encore, ce serait difficilement acceptable.

Lors de l'étude détaillée du projet de loi n° 27, la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositives législatives, le Regroupement provincial des organismes communautaires d'assistance et d'accompagnement va dans le sens de 45 jours. Le Conseil de protection des malades peut vivre avec 60 jours, mais, évidemment, d'y aller vers 45 jours, ça va dans le sens de leur travail, alors il était confortable avec ça.

Aujourd'hui, on a encore beaucoup plus de plaintes qu'à une époque, et là on demanderait à des personnes d'aller plus rapidement. Puis l'objectif, c'est toujours, hein, comme le mentionnait la députée de Fabre, l'intérêt des usagers en premier. Un délai plus court ferait en sorte que les dossiers seraient traités avec expédition, avec beaucoup moins de recherches et de rigueur, alors que le Protecteur du citoyen, pour régler des dossiers, n'a pas de délai. La protecteur peut prendre tout le temps qu'elle le souhaite.

Et moi, j'ai une proposition à faire. C'est, pendant un court temps, d'entendre... maintenant qu'on a voté sur le commissaire-conseil, qu'elle puisse nous expliquer, parce qu'on l'a conseillée... on l'a consultée plutôt que conseillée, on l'a consultée, je m'excuse, là.

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

Mme Blais (Prévost) : On l'a consultée pour lui demander pourquoi on ne peut pas faire 30 jours, puis elle nous a donné des explications qui nous... on n'avait pas pensé à ça. Alors, si vous le permettez, M. le Président, avec l'accord de mes collègues, j'aimerais ça qu'on puisse l'entendre nous dire pourquoi ça serait beaucoup plus difficile de raccourcir à 30 jours.

Le Président (M. Provençal) : Consentement? Consentement. Alors, je vais vous demander d'aller à un endroit, à côté, ici, avec le micro. Il s'agira de vous renommer, avec votre fonction, s'il vous plaît.

Mme Blais (Prévost) : Dominique Charland.

Mme Charland (Dominique) : Alors, bonjour. Dominique Charland, commissaire-conseil au ministère de la Santé et des Services sociaux. Bonjour, M. le Président.

Le Président (M. Provençal) : Bonjour.

• (15 h 10) •

Mme Charland (Dominique) : Donc, effectivement, on m'avait glissé un mot, là, concernant la possibilité d'un 30 jours au niveau du délai pour l'examen des plaintes dans le cadre du régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux. Donc, j'ai consulté, bien sûr, le régime d'examen des plaintes au niveau des règlements, mais aussi mon expérience antérieure comme commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services dans un établissement de santé, un CIUSSS, avec au-dessus de 200 installations et plusieurs partenaires, ressources et organismes, pour lequel j'assurais l'examen des plaintes. Donc, aujourd'hui, je ne vous parle pas comme commissaire locale aux plaintes ou comme la personne qui doit faire l'examen, j'aimerais vous sensibiliser aux gens qui nous interpellent, aux gens vulnérables.

Donc, quand j'ai regardé ça, c'est que, par mon expérience, un, c'est très, très rare que les gens se plaignent du fait qu'on a un délai qui nous permet d'aller jusqu'à 45 jours, parce qu'au-dessus de 50 % des dossiers sont traités à l'intérieur d'un délai de 30 jours, et ça, c'est pour tous les CISSS et les CIUSSS et les établissements publics de la province. Mais l'utilisateur, lui, quand il nous interpelle, parfois, on arrive à traiter la plainte en dedans de quatre jours, en dedans de cinq jours. On les appelle pour donner les résultats, puis il dit : Ah! bien, c'est ça, tu as pris mon dossier, tu l'as traité rapidement, tu n'as pas pris en considération tous les faits que j'ai amenés à ton attention, pour lesquels j'étais insatisfait. Donc, nous, on a... je constate souvent que, quand on traite trop rapidement les plaintes, c'est au niveau des principes de bonne pratique, la personne se sent lésée dans son droit, en nous disant : Mais est-ce qu'elle a vraiment fait un examen exhaustif? Est-ce qu'elle a regardé mon dossier d'utilisateur? Est-ce qu'elle a communiqué avec l'infirmière, l'ergothérapeute, la cheffe d'unité, les préposés aux bénéficiaires qui s'occupent de moi ou qui s'occupent de mon proche, mon parent, mon enfant? Alors, c'est toutes les questions qu'ils ont, et ce vers quoi on vise, c'est-à-dire de satisfaire la personne, de la rassurer sur le fait qu'on a fait un examen complet et rigoureux et qu'on a pris en considération sa demande de tous les motifs qu'il nous a soumis pour l'examen.

Donc, je tenais à préciser ces éléments-là pour dire que le délai... dans le fond, je pense que la première personne qui serait perdante, ce serait la personne qui s'adresse à nous.

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup, Mme Charland. Est-ce qu'il y a d'autres interventions?

Mme Sauvé : Écoutez, j'entends, bien sûr, l'argument, l'éclairage de la commissaire-conseil. J'ai entendu aussi, tantôt, parler de la loi n° 27, de la Loi sur le Protecteur des usagers, qui date quand même de plusieurs années, de plusieurs années, alors, on parle de 19 ans.

Moi, je me ramène toujours, et toujours, et encore... puis je regarde aussi dans le mémoire du Conseil pour la protection des malades, avec le témoignage qu'on a, de Daniel Pilote, et le parcours difficile, tout ça, des familles qui ont vécu la première vague, et je comprends qu'évidemment chaque situation est unique. Je comprends aussi l'expérience de la commissaire-conseil comme commissaire locale, mais il y a de ça quand même quelques années, je me permets de le dire en tout respect, vraiment en tout respect. Mais son expérience terrain, elle est éclairante, sauf qu'il y a eu cette situation de pandémie. Et, pour des familles qui sont dans une situation où il y a urgence, urgence, est-ce qu'on peut considérer quand même d'étudier la situation? Est-ce qu'on peut quand même considérer d'évaluer s'il n'y a pas des possibilités?

Puis je comprends, là, que... je comprends qu'il y a un certain volume. Je comprends qu'il y aura aussi des commissaires qui vont être embauchés, hein, on en a parlé. Je comprends tout ça, on ne veut pas alourdir la tâche. Mais, en bout de ligne... Parce que j'ai entendu aussi la ministre dire que ça va être difficile, mais j'aurais presque le goût de dire : Difficile pour qui? Alors, difficile pour qui? Bien, le délai, il est difficile pour les familles et pour les aînés, pas dans tous les cas, pas dans tous les cas, parce que je comprends bien que parfois il y a effectivement... il faut aller chercher, prendre le temps d'aller chercher l'information, mais quand il y a urgence... Et c'est pour ça que le chiffre absolu, sans sensibilité ou sans possibilité de se dire : On se donne une marge de manœuvre... Et puis, même si des situations sont réglées en moins de 45 jours, je suis certaine que ce n'est pas la grande majorité.

Alors, dans un souci d'efficacité, dans un souci de faire en sorte qu'on raccourcisse les délais... Et, oui, il y a la demande du Conseil de la protection des malades pour 15 jours, mais vous comprendrez qu'avec mon intervention c'est de pouvoir au moins réfléchir avec l'éclairage qu'on a eu durant la pandémie et l'urgence de plusieurs situations qui deviennent la réalité, 45 jours, c'est beaucoup trop long.

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

Mme Blais (Prévost) : Bien, j'entends la députée de Fabre. J'étais de son avis jusqu'au moment où on a fait des recherches. Parce que c'est ça qu'on a dit, qu'on était pour prendre un temps pour regarder ça. Entre autres, pour le commissaire... pour le CPQS, là, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, il y aurait une surcharge de travail. Ils ne sont pas favorables à ce changement. Il y a un risque de démissions massives parce que ce sont des demandes qui sont peu réalistes dans le contexte.

Un, si on regarde les fusions de 2015, qui ont complexifié le travail des commissaires, si on regarde la maltraitance de... la loi sur la maltraitance, qui a fait en sorte que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services ont eu une charge additionnelle, si on regarde la pandémie qui sévit actuellement, le p.l. n° 52 qui arrive, donc, ça fait beaucoup, pour les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services.

C'est la même chose pour les médecins examinateurs, on se rend compte qu'on a de la difficulté à recruter des médecins examinateurs pour le régime d'examen des plaintes. Alors, eux autres, ils ne seraient pas favorables. Il y a un risque de démission de nos médecins examinateurs, parce que c'est un... eux autres, là, c'est temps partiel de la fonction, là, hein? Puis il faudrait valider du côté du corps médical.

Le Protecteur du citoyen aurait une augmentation, fort probablement, une augmentation de dossiers. Là, le Protecteur du citoyen serait obligé d'aller chercher plus d'effectifs.

Écoutez, on ne pensait pas à ça quand on a dit : Oui, on pourrait faire 30 jours, mais je crois que ce sont des arguments importants à prendre en considération. Puis il faut aussi faire confiance au commissaire-conseil, qui vient de nous expliquer que, dans le contexte des fusions, entre autres, elle avait 200 établissements. Ce n'est pas rien, là. 200, c'est bien ça que vous avez dit? 20... 200...

Mme Charland (Dominique) : ...200 installations, mais...

Mme Blais (Prévost) : 200 installations, bien, c'est ça, 200 installations, là, c'est énorme, là. Alors, il faut regarder ça dans son ensemble.

Puis les statistiques sont validées. Quand on dit que plus de 50 % des dossiers sont réglés à l'intérieur de 30 jours, bien, le commissaire-conseil va être là aussi pour encadrer davantage les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services pour voir à ce que les délais de 45 jours soient respectés. Puis, s'il y a une difficulté avec un délai, il y a le commissaire qui est là, là, qui est dans la loi, là, qui a été voté à l'intérieur de la loi pour aider, pour faire en sorte que les choses se fassent rondement. On a parlé de plus de formation, plus d'encadrement, c'est ce que le commissaire va faire. Donc, le commissaire va pouvoir aussi aider les commissaires locaux aux plaintes à mieux gérer leurs plaintes s'il y a jamais des difficultés.

Mais je me sens, à ce moment-ci... Puis, vous le savez, j'ai beaucoup de flexibilité, M. le Président, ça ne me dérange pas de mettre dans la loi certains éléments que je trouve très corrects, là, puis on le fait. Me Lavoie trouve toutes sortes de détours pour être en mesure de pouvoir ajouter des éléments que l'opposition veut, puis c'est correct. Mais là je me sens mal, je me sens mal par rapport aux connaissances que j'ai en lien avec ces délais-là, ne serait-ce, et je le répète, la fusion de 2015, hein, la loi sur la maltraitance puis la pandémie, actuellement. Et, si on rajoute des commissaires, on les rajoute parce que, justement, on fait basculer le privé dans le public, c'est pour remplacer le privé pour aller dans le public. On ne rajoute pas au public plus de personnel, là. On le rajoute, mais c'est pour remplacer les commissaires aux plaintes qui étaient embauchés par le privé.

Le Président (M. Provençal) : Y a-t-il d'autres interventions? Oui, Mme la députée de Westmount—Saint-Louis.
• (15 h 20) •

Mme Maccarone : J'entends la ministre puis, honnêtement, je suis un peu perplexe, parce que, même si on lit les notes explicatives du projet de loi, ça dit que «ce projet de loi a pour objet de renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements». Je comprends que c'est complexe. J'entends que c'est complexe, mais est-ce qu'on est limité au nombre du personnel que nous pouvons engager, le nombre de commissaires locaux que nous pouvons engager pour rejoindre une cible qui est plus raisonnable pour les personnes qui vont placer des plaintes?

Ma collègue la députée de Fabre a soulevé qu'en temps de pandémie c'était exceptionnel. Je ne voudrais pas être la personne qui dise que ça a pris 45 jours avant que j'aie pu traiter votre plainte, puis entre-temps, bien, votre mère ou votre père est décédé par manque de l'eau, mort de soif, un manque de soins. Mais j'ai signalé, comme usager ou comme représentante de cette personne, qu'il y a un problème, alors j'ose croire qu'il y a probablement quelque chose que nous pouvons faire.

Je suis contente d'entendre qu'il y a eu quand même une réflexion pour réduire de 45 à 30. J'ai entendu la ministre, qui a dit que 80 % des cas se sont réglés à l'intérieur de 30 jours, j'ai entendu Mme la commissaire-conseil qui dit 50 %. C'est quel chiffre qui est exact? Alors, est-ce qu'on peut au moins viser, peut-être... Est-ce qu'il y a une autre option qu'on peut regarder? Il y a des plaintes qui sont surtout plus urgentes que d'autres, puis j'ose croire que, si c'est des plaintes qui sont traitées d'une manière plus urgente, peut-être à l'intérieur de 15 jours, peut-être c'est une échelle, peut-être il y a une autre façon d'évaluer qu'on voit ces plaintes-là pour s'assurer que ce qui est vraiment urgent est traité dans un délai qui est raisonnable, parce que 45 jours, pour une personne, quand c'est une situation urgente, c'est trop long.

J'entends aussi qu'il y a une perception que ma plainte, quand c'est déposé, n'est peut-être pas... ce n'est pas complet. Ce n'est pas une bonne pratique, parce que vous n'avez pas vraiment pris le temps pour établir... puis j'ose croire que c'est dans un cas où je ne suis pas contente avec la réponse, nécessairement. Mais, si c'est parce que vous avez réglé le problème à l'intérieur de 15 jours, bien, j'ose croire que ces personnes-là vont être aussi heureuses de savoir que c'était réglé dans 15 jours.

Une voix : ...

Le Président (M. Provençal) : Oui, Mme la ministre. Je voulais juste mentionner que Mme Charland a dit que, et elle me corrigera, qu'il y a 50 % qui est traité à l'intérieur de 30 jours, alors c'est... et que, globalement, il y avait 80 % des plaintes qui étaient à l'intérieur du délai de 45 jours. C'est juste pour replacer le contexte des chiffres qui ont été mentionnés, puis je veux être sûr de ne pas induire personne en erreur. Si c'est le cas, bien, on me corrige, simplement. Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Non, M. le Président, j'étais pour le dire, là. Il n'y a pas de problème avec les statistiques que je vous ai données, même si vous avez mentionné... que la députée a mentionné, c'est-tu... qui dit : Au fond, c'est-tu 50 %, c'est-tu 80 %? Bien, 50 %, c'est pour à l'intérieur de 30 jours, puis 80 %, c'est à l'intérieur des... plus de 80 % à l'intérieur de 45 jours.

Écoutez, moi, là, je n'aime pas beaucoup ça faire de la politique, mais il semblerait qu'on est en politique. Vous parlez d'augmenter les effectifs, on va effectivement augmenter les effectifs, puisque nous allons totalement absorber le coût du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui était défrayé par l'établissement privé, c'est nous qui l'absorbons, c'est-à-dire vous, nous, le public, le gouvernement du Québec, la population québécoise. Mais, quand on a fait la fusion, quand on a fait la loi sur la maltraitance, pourquoi qu'on n'a pas augmenté les effectifs? Là, aujourd'hui, là, on donne comme... on vient donner comme argument qu'il y a la pandémie. Ça, c'est une des choses.

La deuxième des choses, il faut faire confiance au commissaire-conseil. Le commissaire-conseil vient nous dire : Moi, là... vient me dire aujourd'hui que ce n'est pas une bonne idée de réduire ça à 30 jours. Ce n'est pas parce que je veux m'argumenter, j'étais d'accord à faire ça à 30 jours, M. le Président, mais là on vient de me dire : Ne faites pas ça, ce n'est pas bon, vous mettez beaucoup trop de pression sur le système, vous risquez d'avoir des démissions, vous risquez d'avoir des démissions de médecins examinateurs alors qu'il y a une surcharge de travail à cause de la pandémie. Puis c'est normal, qu'il y ait plus de plaintes pendant la pandémie. Pourquoi on n'essaie pas ensemble de stabiliser, tout simplement, et de faire en sorte que, s'il y a des difficultés à l'intérieur des 45 jours, le commissaire-conseil... c'est pour ça que le commissaire-conseil sera là, d'être en mesure de pouvoir épauler pour faire en sorte d'arriver au délai de 45 jours. Sinon, ça s'en va au Protecteur du citoyen, qui est la deuxième instance, puis le Protecteur du citoyen ne voudrait pas non plus avoir une surcharge à l'intérieur de ça. Puis, comme je l'ai mentionné, puis je le répète, le Protecteur du citoyen n'a aucun délai pour traiter les plaintes. Là, nous autres, on impose un délai, qui était de 60 jours, à une époque, on l'a mis à 45 jours. Mais je pense qu'il faut être raisonnable dans ce qu'on impose à nos travailleurs, puis ils sont surchargés, puis on le sait.

Puis ce n'est pas pour parler contre les CISSS et les CIUSSS, mais je regardais juste, là, par exemple... je donne un exemple, la Capitale-Nationale, le CIUSSS de la Capitale-Nationale, il part de Portneuf puis il se termine à la fin de Charlevoix. On voit toute l'étendue du territoire et toute l'étendue des installations partout. Ça fait qu'il faut donner une chance à ces personnes-là de pouvoir être en mesure de bien régler les dossiers, correctement.

Puis moi, je fais confiance à la commissaire, qu'on vient de mettre dans la loi, puis je suis très contente qu'on l'ait fait, puis on l'a fait avec vous, puis on l'a fait parce que le député de Rimouski voulait aussi que ce soit intégré à la loi. Bien, ça va donner beaucoup de force et beaucoup d'indépendance, aussi, à toute la notion de commissaire

local aux plaintes. Puis, sincèrement, je pense que le commissaire-conseil peut porter davantage les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services pour faire en sorte qu'on puisse respecter les délais, qu'on puisse respecter les délais.

Moi, je ne peux pas faire plus de pression pour leur dire : Écoutez, c'est 30 jours. En tant que ministre responsable des Aînés et des Proches aidants, je ne me sentirais pas bien de faire ça, j'aurais l'impression de leur mettre beaucoup, beaucoup, beaucoup trop de responsabilités sur les épaules, et ce n'est pas ce que je veux faire.

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

Mme Maccarone : Deux choses, M. le Président. Est-ce que ce serait possible que la ministre dépose ses statistiques pour le résultat de traitement des plaintes, pour éviter qu'il y ait de la confusion?

Mme Blais (Prévost) : Ces statistiques sont sur les sites de chaque CIUSSS et CISSS. C'est public.

Mme Maccarone : O.K., ça fait qu'on va faire notre propre recherche. Puis, deuxièmement, je voulais juste...

Mme Blais (Prévost) : Puis, si vous le souhaitez, là, la commissaire-conseil peut vous en dire davantage, là.

Mme Maccarone : C'est parfait. Merci, Mme Charland. Je voulais aussi juste nous ramener un peu sur l'idée de la confiance. Ce n'est pas une question d'avoir un manque de confiance du tout, ce n'est pas une question de ne pas croire dans le rôle ou la capacité d'agir au nom des usagers ou des personnes qui logent des plaintes. Ce n'est pas du tout la préoccupation que j'amène, c'est plus une question de protéger les personnes vulnérables d'une façon qui est plus efficace.

Puis j'entends la ministre quand elle dit que ça se peut que ça va augmenter le nombre de plaintes auprès du Protecteur du citoyen, mais on n'a vraiment pas... pas nécessairement. Ça, c'est... il n'y a pas une preuve que ceci va arriver. Moi, ce que je proposais, c'est peut-être... C'est 45 jours, c'est sûr, pour nous... moi, en tout cas, comme citoyenne, c'est trop long. C'est sûr, c'est trop long. Si c'était ma mère, ou mon père, ou un être cher qui est placé... mon enfant, parce qu'il ne faut pas oublier qu'on parle aussi des personnes handicapées qui sont hébergées dans ces sites-là, 45 jours sans avoir une réponse quand je fais une demande pour mon enfant, c'est trop long, c'est trop long, même si c'est parce que ça va régler le cas. Puis je comprends que, peut-être, comme j'ai dit, une perception de 15 jours, c'est trop rapide dans quelques cas, mais est-ce qu'on peut trouver une échelle qui pourra fonctionner, une autre manière que le 45 jours, ça reste? Parce que c'est sûr, j'ose croire qu'il y a des cas qui sont vraiment complexes puis peut-être très difficiles à régler, mais il y a d'autres cas qui sont peut-être urgents. Puis, quand on parle, par exemple, d'un enfant qui est placé, c'est très difficile de penser, comme par exemple, que mon enfant va souffrir pendant 45 jours, mon parent va souffrir pendant 45 jours, puis ce n'est toujours pas traité.

Peut-être que c'est une manière de voir ceci comme : Est-ce qu'on s'assure qu'il y a des communications qui seront faites au moins dans un minimum de 15 jours que voici où nous sommes rendus? Dans la mesure du possible, toutes les plaintes vont être traitées à l'intérieur du 30 jours puis, à la limite, 45 jours. Si on dit qu'un minimum de 50 % sont traitées à l'intérieur de 30 jours, est-ce qu'on a manière d'enchâsser ça dans la loi pour que les gens sur le terrain comprennent que, oui, c'est le but, là, le projet de loi, c'est vraiment de protéger les personnes vulnérables, on vous a écouté, voilà ce que nous sommes prêts à faire? Je ne sais même pas s'il y a des sanctions, s'il y a des plaintes qui ne sont pas traitées à l'intérieur de 45 jours. Les 20 % qui ne sont pas traitées, c'est quoi, les résultats de ceci? Est-ce qu'il y a des... il y a une pénalité pour les CIUSSS qui ne traitent pas ces plaintes-là à l'intérieur de cette période de temps?

Tu sais, je pense qu'il y a une manière de trouver une façon pour que la population qui sont venus témoigner... Oui, la pandémie figure beaucoup dans le débat, évidemment, mais, si j'enlève ça, si c'était mon enfant qui était placé à l'intérieur de ce CHSLD, je ne sais pas un bon mot pour le dire, M. le Président, mais je capoterais, je perdrais tout sens de savoir que mon enfant est en train de souffrir pendant ce moment-là, même que «I feel very angry, right now» en pensant à ceci. D'avoir quelque chose à l'intérieur de qu'est-ce que nous sommes en train de faire, de dire qu'il y a des délais, un processus, peut-être, c'est la façon de rejoindre ce besoin-là des personnes qui placent des plaintes.

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

• (15 h 30) •

Mme Blais (Prévost) : Deux éléments, M. le Président. Le premier, c'est que faire en sorte de mettre trop de pression sur les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et de les perdre en cours de route, c'est pire. Ça, c'est pire parce que, bien, on manque d'infirmières, on manque de préposés, on manque de toutes sortes de personnel, là, puis tout le monde sait ça, là, ce n'est pas un secret, puis là on mettrait une pression supplémentaire puis on perdrait des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services... être obligés d'en former d'autres. C'est des gens qui demandent une formation... d'être en mesure de le faire.

Et, quand il y a urgence, les cas, là... c'est important que je le mentionne à la députée de Westmount—Saint-Louis, quand il y a urgence, là, les cas sont traités en priorité. Il y a des cas d'urgence qui existent. Puis moi, j'aimerais, si vous le permettez, si les députés le permettent, et vous, M. le Président, que la commissaire-conseil nous réponde par rapport à ça, parce que c'est important. Vous avez mentionné quelque chose de fondamental. Qu'est-ce qui arrive, là, si, par exemple, il se passe quelque chose en priorité, là? Est-ce qu'on répond puis dans combien de temps on répond à

cette plainte-là, là? Est-ce qu'on attend trois semaines avant de téléphoner la personne ou si on téléphone immédiatement et on lui dit : J'ai votre plainte et je vais la traiter? Ça fait que, si vous le permettez, on pourrait peut-être écouter...

Mme Maccarone : ...j'aimerais avoir aussi une réponse à la question de qu'est-ce qui arrive si on dépasse le 45 jours, ce serait quoi, aussi...

Mme Blais (Prévost) : Oui, bien, d'après moi, c'est le Protecteur du citoyen. C'est ça, la deuxième instance.

Le Président (M. Provençal) : Alors, je vais inviter Mme Dominique Charland, commissaire-conseil, à nous donner certaines explications, s'il vous plaît.

Mme Charland (Dominique) : Ce que j'aimerais préciser, peut-être, il y a deux questions, donc, la première au niveau de la priorisation et l'autre concernant lorsqu'on dépasse le 45 jours.

Donc, je vais y aller en premier avec la priorisation. Donc, dans la majorité des commissariats avec des CISSS et des CIUSSS, on s'entend que ce sont de gros établissements. Lorsqu'une plainte arrive et que la personne est... au moment même où on reçoit la plainte, elle est en situation de préjudice. Donc, il y a un préjudice qui est réel, qui est actif, qui est là, ces dossiers-là sont priorisés. Je ne vous cache pas que... Moi, j'ai cessé d'être commissaire le 6 février 2020 et je peux vous dire qu'avec la pandémie on a été capables de... on a été obligés encore de déterminer davantage les critères de priorisation.

Donc, dès que la plainte concernant une personne en soins actifs, que ce soit en CHSLD, que ce soit en centre de réadaptation, en foyer de groupe, à l'urgence... toutes les situations où la personne était, à ce moment-là, en train de recevoir des soins et des services, ce sont des dossiers priorisés, d'où le fameux 50 % traités en dedans de 30 jours et le fameux 33 % traités à l'intérieur de 15 jours. Donc, ça, il y a, effectivement, à l'intérieur de ces dossiers-là, des priorités qui sont établies. Donc, je tiens à vous rassurer qu'une personne en souffrance, comme vous l'avez dit, ce n'est pas ces personnes-là, ce n'est pas ces plaintes-là qui vont attendre, c'est certain.

Nous recevons énormément, pour l'ensemble du Québec, des plaintes de soins et de services qui ont été offerts et donnés, des épisodes de services qui sont terminés, c'est-à-dire que la personne est retournée à la maison, elle n'est plus en train de recevoir de soins actifs ça fait six mois, ça fait même parfois deux ans. Il n'y a pas de délai entre les faits qui nous sont rapportés... Donc, une personne peut nous appeler deux ans, trois après les événements. C'est quelque chose que nous acceptons, que nous examinons. Donc, vous comprendrez bien que ces dossiers-là, c'est des dossiers qui, parfois, peuvent dépasser le délai, parce que la personne ne reçoit plus le soin, d'accord?

Donc, ce sont des critères de priorisation, je vous en donne quelques exemples, là. Et c'est sûr que, si je prends aussi l'exemple de l'aide médicale à mourir, quelqu'un qui appelle, qui a une difficulté dans ce contexte-là, ce sont des dossiers qui sont immédiatement priorisés, et d'autres dossiers vont être effectivement mis sur la glace dans ce contexte-là. Donc, c'est le quotidien de tous les commissaires d'apprécier l'urgence d'agir et, s'il y a un préjudice qui est actif, qui est là, qui est vécu par la personne, d'intervenir. Donc, ça, je pense qu'au niveau de la priorisation...

Et là ça m'amène, justement, aux dossiers qu'on dit qu'on va faire attendre un peu plus parce que l'épisode de soins est terminé, on a l'obligation de les informer. Donc, dans la majorité des commissariats aux plaintes, on va appeler le plaignant, l'auteur de la plainte, et lui signifier qu'on a un délai qu'on va être obligé de dépasser. Il doit nous accorder... dans la majorité des cas, il nous accorde le délai additionnel. On envoie une lettre formelle, écrite à la personne pour lui dire qu'on dépasse le délai, on lui énumère parfois une ou deux raisons.

Il faut se rappeler, hein, que ce 45 jours là, c'est un 45 jours calendrier, ce n'est pas un 45 jours de jours ouvrables, mais les commissariats aux plaintes sont fermés la fin de semaine et sont ouverts les heures habituelles, usuelles de bureau, donc, habituellement, de 8 h 30 à 4 h 30. Donc, dans ce contexte-là, ça vient changer... Donc, hein, quand on regarde 45 jours, c'est 30 jours travaillés, puis, quand on regarde 30 jours, c'est 20 jours travaillés. Donc, 15 jours, on est rendus à 10 jours travaillés. Ça fait que ça aussi, c'est des choses, des éléments à considérer.

Donc, les personnes sont toujours informées et elles savent pourquoi. Je prends l'exemple... temps des fêtes, on reçoit une plainte le 20 décembre, bien, ça va être difficile de rejoindre nos acteurs concernés qui vont pouvoir nous informer sur qu'est-ce qui s'est passé dans le milieu de soins. Donc, parfois, la personne est partie en vacances, et il faut attendre deux semaines. Ce sont là des exemples du quotidien des commissaires, qui ont... Je peux vous le dire, je peux parler pour l'ensemble des commissaires ou la majorité des commissaires, on a vraiment un souci, là, de s'assurer d'informer de façon régulière l'utilisateur dès qu'il y a des délais.

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

Mme Blais (Prévost) : Je pense qu'on a exprimé ce que nous avons à dire par rapport à ça.

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

Mme Sauvé : ...M. le Président, avec un dernier commentaire sur l'amendement qu'on a déposé. J'ai entendu beaucoup, évidemment, les explications de la commissaire-conseil, aussi l'analyse, les différents enjeux que nous a amenés la ministre, mais on a entendu parler de processus, on a entendu parler de structures et on n'a pas beaucoup entendu parler de la famille et des aînés.

Je comprends, là... puis je comprends la priorisation, les critères de priorisation. Il y a des éléments rassurants dans ce que nous a dit la commissaire-conseil, bien sûr, mais en même temps on a vécu la pandémie. Je n'ai pas besoin...

Puis je pense qu'on les connaît bien, tous ces témoignages de ces aînés qui sont morts par manque de soins avant de mourir de la COVID, tous les articles dans les journaux, un article, aussi, qui reprenait... qui disait que les députés et leurs bureaux avaient été les paratonnerres de la COVID, à quel point on a accueilli l'ensemble de la détresse des aînés et de leurs familles parce que, finalement, c'était le recours qu'ils avaient choisi parce qu'il n'y en avait pas d'autre. Non pas que les autres, les commissaires locaux, n'existent pas, bien sûr, puis ils ont fait un grand travail, mais, si tout avait été parfait, dans une situation où des aînés et leurs familles étaient plus que préoccupés... C'étaient des questions de décès. C'était, bien sûr, le drame humain que ces familles-là ont vécu.

Ça fait que, dans les derniers propos, là, et de la commissaire-conseil et de la ministre, je n'ai pas beaucoup entendu ça, cette réalité-là. Parce que nous, comme députés, on est là pour protéger nos citoyens, les aînés, et leurs familles, et les personnes vulnérables, et je comprends bien les enjeux de l'administratif, je comprends bien les enjeux de recruter des ressources, mais il me semble, aussi, qu'on a devant nous une ministre qui a, dans son passé, souvent défoncé des portes, alors... que ce soit au niveau de la maltraitance ou de d'autres dossiers, parce que, même si les... même si personne n'en parlait, elle avait cette fougue à dire : Même si c'est difficile, on va y arriver. Alors, moi, honnêtement, je n'ai pas le goût d'avoir juste des réponses de processus. Je n'ai pas le goût d'avoir juste des réponses de l'équipe administrative et de la lourdeur... J'en suis consciente, je comprends les embûches, mais il me semble qu'on pourrait quand même se dire qu'on continue à réfléchir là-dessus, sur la question du délai, parce que, rappelons-nous, il y a bien des aînés qui sont décédés puis il y a bien des aînés qui n'ont pas eu d'autre recours que d'appeler à nos bureaux de comté ou aller dans les médias, et ça, je pense qu'il n'y a personne qui veut ça, personne. Merci, M. le Président.

• (15 h 40) •

Mme Blais (Prévost) : C'est justement parce que j'ai beaucoup d'admiration pour les familles et les aînés que je veux préserver les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services, parce que je veux qu'on les garde dans nos installations, dans nos établissements. Et tout le monde sait qu'avec une surcharge de travail... Tout le monde est surchargé, actuellement, tout le monde le sait. Et, quand on a fait la... quand on a réformé... En 2015, quand on a fait la loi n° 10, on ne l'a pas modifié, ça, pour les commissaires, donc on pensait que le 45 jours était correct. On avait eu... On a certainement posé les questions.

Alors, moi, je prends en considération, aussi, le travail de ces personnes. Je veux que ces personnes-là soient en mesure de répondre adéquatement, justement, aux familles, aux aînés et aussi aux personnes en situation de handicap. Ce n'est pas seulement les aînés, là, qui se retrouvent, là, dans les... auprès des commissaires aux plaintes, là. Il faut arrêter de penser qu'on parle juste d'aînés, là, on parle de personnes vulnérables, toutes les personnes vulnérables qui doivent faire affaire avec les commissaires aux plaintes et à la qualité des services.

Et, laissez-moi vous dire, M. le Président, oui, j'ai beaucoup de fougue. Je la remercie de dire ça. Je la remercie de dire que je défonce des murs. Bien, j'ai posé les questions avant d'arriver ici, aujourd'hui, pour dire que ce serait malheureux de modifier pour 30 jours parce qu'on viendrait affecter le réseau, on viendrait affaiblir le réseau. On viendrait affaiblir le travail des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services. On viendrait peut-être aussi faire en sorte que le Protecteur du citoyen soit surchargé. Essayons donc de faire confiance. On a un commissaire qui est ici, qui est en train de nous expliquer son vécu. Oui, elle nous parle de processus, mais en même temps elle dit, là : Quand il y a une urgence, c'est la première chose qu'on fait, on s'occupe...

S'il y a quelqu'un qui demande l'aide médicale à mourir, ce n'est pas un processus, ça, c'est... une personne qui demande l'aide médicale à mourir, ce n'est pas un processus, alors, quand il y a une personne qui demande l'aide médicale à mourir, on agit immédiatement, on laisse de côté qu'est-ce qui est peut-être un peu moins urgent. Tout est urgent, dans la vie, mais c'est relatif. Quand on demande l'aide médicale à mourir, c'est une personne qui le demande, et cette personne-là est prise en considération.

Et moi, je suis convaincue que tous les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services, M. le Président, prennent en considération chaque plainte, chaque personne qui porte plainte. Sinon, ces gens-là ne seraient pas des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services, ils iraient faire une autre job dans la vie. C'est parce que ces gens-là veulent protéger les citoyens et les citoyennes, ils veulent protéger les malades. Et moi, je veux les protéger aussi. Je veux protéger leur santé, je veux protéger leur intégrité. Je veux être en mesure de faire en sorte que ces gens-là soient capables d'accomplir leur travail dans le respect des délais, et je suis convaincue que, si on leur laisse 45 jours, ils vont tout faire en sorte pour être en mesure de répondre aux plaintes le plus rapidement possible.

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

Mme Guillemette : Écoutez, j'entends bien les collègues de Fabre et de Westmount—Saint-Louis. On est tous ici pour améliorer le processus du commissaire aux plaintes. On a tous une grande préoccupation pour les utilisateurs, mais pour les familles aussi, également. La ministre nous mentionne que le 30 jours a été regardé, mais que ce ne serait pas de rendre service à ces gens-là, et la commissaire aux plaintes nous a bien expliqué le processus.

Donc, c'est difficile, dans le contexte de la pandémie, parce qu'on est vraiment dans un contexte particulier, et je ne crois pas que, même si on avait eu un 30 jours, comme on le demande, ou un 15 jours, ça aurait changé quelque chose, dans le contexte qu'on vit présentement. On cherche l'équilibre. Je sais que c'est... Il y a des décisions difficiles à prendre, mais il faut être réalistes dans nos décisions. Il faut que ça soit réalisable aussi et il ne faudrait pas brimer certaines gens parce qu'on a mis un temps, là, pour traiter des dossiers.

Donc, moi, j'aurais tendance à faire confiance aux gens qui nous entourent s'ils nous disent que c'est le 45 jours. Et en plus j'ai bien écouté la commissaire aux plaintes, qui nous disait que c'est vrai que 45 jours, ce n'est plus 45 jours, c'est 30 jours, donc je ne voudrais pas qu'on mette un 15 jours et qu'on tombe à 10 jours. Je ne crois pas que c'est réaliste

pour ces gens-là que de bien traiter une plainte en dedans de 10 jours. À certains égards, probablement que oui, mais, dans d'autres situations, en dedans de 10 jours, ce n'est pas réaliste, de traiter une plainte et de faire un travail... dans tout ce que ça demande de faire. Donc, c'était mon propos.

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

Mme Sauvé : Un autre commentaire, et aussi, en entendant les réponses et les propos de la députée de Roberval, je vais le rappeler, parce qu'il faut le rappeler, parce que j'ai beaucoup de difficultés à ce qu'on mette ça de côté, il y a eu des aînés, des milliers d'aînés qui sont morts de soif, et de faim, et de manque de soins durant la pandémie.

Alors, encore une fois, je trouve que la discussion et le débat tournent beaucoup trop autour de l'administration. Je nous ramène, encore une fois, à l'importance de se préoccuper de nos aînés qui sont morts de faim et de soif, qui étaient dans l'urgence et qui ont dû aller vers les médias pour dénoncer la situation. Alors, je pense que c'est assez... Je n'ai pas le goût qu'on se détourne de cette réalité-là, parce qu'elle est essentielle, alors qu'on est en train de parler du régime de plaintes.

Et franchement, là, franchement, je pense qu'on est ouverts à discuter. On est ouverts aussi à entendre que ça va être évalué à nouveau, à la lumière de ce qui s'est passé durant la première vague, je pense que c'est essentiel. Moi, j'ai besoin d'entendre ça, qu'indépendamment des réponses... Puis j'ai pris note puis je respecte les réponses qu'on a reçues, mais il me semble qu'avec la réalité qu'on a vécue puis celle que, malheureusement, on est peut-être encore en train de revivre ou qu'on ne souhaite surtout pas revivre... mais il faut faire tout ce que l'on peut pour se ramener autour de l'aîné, la personne vulnérable, handicapée, leurs familles. Il faut se ramener autour de ça.

Ici, notre amendement... encore une fois, le 15 jours, et tout ça, il y a des discussions, et, clairement, ça semble poser problème. Moi, je souhaite au moins qu'il y ait une ouverture, une nouvelle ouverture à la réflexion de regarder cette question de délai pour les aînés, pour les personnes vulnérables et leurs familles.

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

Mme Blais (Prévost) : On est allés dans une autre tonalité, M. le Président, c'est comme ça. On était partis d'un mode majeur à un mode mineur. Excusez, hein, je suis musicienne de formation. Quand on parle de ces milliers de morts, on est dans un mode mineur, un mode de tristesse. Je suis d'accord avec la députée de Fabre, sauf que ce n'est pas le délai qui aurait changé ça. Souvenez-vous, M. le Président, les proches aidants n'étaient pas présents. La Santé publique avait pris une décision de faire en sorte de protéger les personnes vulnérables et de ne pas faire entrer les familles à l'intérieur justement pour ne pas qu'il y ait propagation de virus. Ça n'a rien à voir avec 30 jours ou 45 jours, ça, là, ça a à voir avec autre chose. Maintenant, les proches aidants seront présents. On s'est battus pour ça et on s'est rendu compte qu'il y avait beaucoup plus de torts d'un point de vue de l'anxiété, d'un point de vue de l'angoisse, d'un point de vue de la santé mentale, le fait que les proches aidants étaient là. Ça n'a rien à voir avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. On est dans un autre registre, et, ce registre-là, je le partage, mais ça n'a rien à voir avec le 30 jours ou le 45 jours, ça a à voir avec le fait que les familles n'étaient pas présentes. S'il y a des personnes qui sont mortes déshydratées... Il manquait de personnel. Le personnel était malade. Les gens n'étaient pas là. Alors, je ne veux pas qu'on recommence à parler de ça. C'est triste, tellement triste. On va toujours garder ça imprimé, c'est un stigmate pour le restant de nos jours. Mais ça n'a rien à voir avec le 30 jours ou le 40 jours du commissaire aux plaintes. Et souvenez-vous, M. le Président, que ce n'est pas un 45 jours, comme on le prétend, là. Finalement, c'est 30 jours, parce qu'il y a des week-ends là-dedans, là.

Alors, moi, je crois qu'il faut aussi protéger nos commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services pour être en mesure de bien faire leur travail, de les respecter. Ça s'appelle le respect, aussi, de leur intégrité dans le travail, de leur indépendance. Ce n'est pas d'hier, là, les commissaires locaux aux plaintes, là. Alors, on n'est pas en train de tout revoir, non plus, le dossier du régime d'examen des plaintes. On est en train, dans cette loi-là, de faire basculer les commissaires locaux aux plaintes qui sont embauchés par le privé pour aller dans le public. C'est ça qu'on fait, là.

Alors, M. le Président, moi, je prends la parole d'une femme qui a été commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, qui a été présidente du regroupement des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services, qui est aujourd'hui la commissaire-conseil, qui vient nous dire, ici, dans cette Chambre... qui vient nous dire, ici, que ce serait mal, ce serait dommageable de changer le 45 jours pour 30 jours. Bien, moi, je lui fais confiance. Dans la vie, il faut faire confiance, aussi, aux gens.

• (15 h 50) •

Le Président (M. Provençal) : Y a-t-il d'autres interventions? S'il n'y a pas d'autre intervention à l'amendement introduisant le nouvel article 9.3, nous allons procéder à la mise aux voix. Mme la secrétaire, veuillez procéder par appel nominal.

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

Mme Sauvé : Pour.

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

Mme Maccarone : Pour.

La Secrétaire : Mme Blais (Prévost)?

Mme Blais (Prévost) : Contre.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Contre.

La Secrétaire : Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Contre.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)?

Mme Guillemette : Contre.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Contre.

La Secrétaire : Mme Lavallée (Repentigny)?

Mme Lavallée : Contre.

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

Le Président (M. Provençal) : Abstention. L'amendement proposé par la députée de Fabre, qui introduisait le nouvel article 9.3, est rejeté. Alors, le nouvel article 9.3 est donc rejeté. Oui?

Mme Sauvé : J'avais levé la main pour déposer un autre amendement.

Le Président (M. Provençal) : Excusez?

Mme Sauvé : Je m'excuse, j'avais levé la main pour déposer un amendement.

Le Président (M. Provençal) : Oui, mais il faut quand même terminer le processus, là, du 9.3.

Mme Sauvé : Ah! parfait. Excusez-moi.

Le Président (M. Provençal) : Alors, comme je le mentionnais, le nouvel article 9.3 est donc rejeté. Maintenant, je vous cède la parole, Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Merci, M. le Président. Alors, j'aimerais peut-être suspendre pour pouvoir déposer un autre amendement.

Le Président (M. Provençal) : Nous allons suspendre.

(Suspension de la séance à 15 h 52)

(Reprise à 16 heures)

Le Président (M. Provençal) : Nous reprenons nos travaux. Alors, Mme la députée de Fabre, vous avez demandé la parole.

Mme Sauvé : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, nous déposons l'amendement, donc : Ajouter, après l'article 9.2 du projet de loi — l'article 9.3 — l'article suivant :

9.3. La Loi sur les services de santé et les services sociaux est modifiée par le remplacement, au paragraphe 6° de l'article 33, des mots «dans les 45 jours de la réception de la plainte» par «dans les 15 à 45 jours de la réception de la plainte, selon les critères de priorisation.».

Très brièvement, on essaie de trouver une voie de passage, parce que, encore une fois, on se ramène à la priorité de défendre les aînés, leurs familles et leur situation. Et on a bien entendu, tantôt, lorsque ma collègue de

Westmount—Saint-Louis a parlé et a pu entendre les commentaires de la commissaire-conseil, la notion des critères de priorisation. Alors donc, on essaie de trouver une voie de passage dans le respect des aînés, et de leurs familles, et des personnes handicapées en proposant cet amendement-là, et à la lumière des commentaires que nous avons eus de la commissaire-conseil, afin de formaliser le tout. Voilà.

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

Mme Blais (Prévost) : M. le Président, acquiescer à une telle demande ferait en sorte qu'après la députée nous demanderait de définir les critères de priorisation. Alors, on commencerait à définir des critères de priorisation pour les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services dans le p.l. n° 52, je ne suis absolument pas confortable avec ça, M. le Président.

Le Président (M. Provençal) : Merci. Mme la députée. Pas de commentaires, Mme la députée?

Mme Sauvé : Non, excusez-moi, pas de commentaire.

Le Président (M. Provençal) : O.K. Alors, s'il n'y a pas d'autre intervention, nous allons procéder à la mise aux voix de l'amendement qui introduisait un nouvel article 9.3 au projet de loi. Mme la secrétaire, vous y allez par vote nominal.

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

Mme Sauvé : Pour.

La Secrétaire : Mme Blais (Prévost)?

Mme Blais (Prévost) : Contre.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Contre.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)?

Mme Guillemette : Contre.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Contre.

La Secrétaire : Mme Lavallée (Repentigny)?

Mme Lavallée : Contre.

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

Le Président (M. Provençal) : Abstention. L'amendement introduisant un nouvel article, l'article... le 9.3, déposé par la députée de Fabre, est rejeté. Alors, l'article 9.3 est donc rejeté, le nouvel article. Oui, Mme la députée.

Mme Sauvé : M. le Président, j'aurai... je demanderais à nouveau de suspendre pour déposer un autre amendement.

Le Président (M. Provençal) : Alors, suspension.

Mme Sauvé : Merci.

(Suspension de la séance à 16 h 03)

(Reprise à 16 h 12)

Le Président (M. Provençal) : Nous reprenons nos travaux. Mme la députée de Fabre a mentionné qu'elle désire apporter un amendement introduisant un nouvel article 9.3 au projet de loi. Alors, Mme la députée, je vous invite à nous le lire et à commenter.

Mme Sauvé : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, à l'article 9.3 : Ajouter, après l'article 9.2 du projet de loi, l'article suivant :

9.3. La Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) est modifiée par l'ajout, après le paragraphe 6° de l'article 33, de l'alinéa suivant :

«Toutefois, un délai maximum de 15 jours est prescrit pour toute plainte concernant les soins, les services, l'accessibilité, les relations interpersonnelles et les droits des usagers.»

Alors, clairement, toujours dans l'objectif de trouver une voie de passage, parce que, clairement, là, il faut porter la voix des aînés et de leurs familles, je rappellerai encore, M. le Président, toutes ces situations qu'on a vues dans les médias, ces aînés qui sont morts de faim, qui sont morts de manque de soins durant la première vague, l'urgence d'agir, et de porter leur voix, et de porter leur réalité. Et, moi, c'est sûr que je veux que ce soit au cœur de la réflexion qu'on ait, et j'essaie de trouver une voie de passage. Et cette voie de passage là, c'est celle qui nous vient du Conseil pour la protection des malades, qui, dans son mémoire, a dit : «Pourquoi, sauf pour les plaintes ayant trait à un acte réservé[...], ce délai ne pourrait pas être réduit à 15 jours, pour toute plainte — et là ils nomment — soins, services, accessibilité, organisation du milieu, relations interpersonnelles, droits particuliers, aspect financier?»

Alors, on vient nuancer, on vient expliquer clairement la raison pour laquelle le délai... Et je nous ramène, je nous ramène à la réalité que tous ces aînés et leurs familles ont vécue, l'urgence d'agir, l'urgence de pouvoir faire en sorte qu'on est dans un délai raccourci, une efficience. Et j'ai beaucoup de difficultés... en tout respect, M. le Président, j'ai beaucoup, beaucoup de difficultés à entendre les arguments de la ministre, qui nous rappelle uniquement la réalité des commissaires. Elle est la ministre responsable des Aînés, M. le Président, en tout respect, et j'ai l'impression d'entendre un discours qui est davantage à la défense des commissaires. Alors, c'était mon propos.

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

Mme Blais (Prévost) : M. le Président, au lieu d'être dans le «je», je serai dans le «nous». Il me semble que le «nous», c'est quelque chose de fondamental dans notre société, puis surtout quand nous sommes ici en train de voter une loi. Je ne prends pas que la défense des commissaires aux plaintes et à la qualité des services, mais bien aussi des personnes aînées. Et ce n'est pas mon rôle de commencer à définir les priorités des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services. Nous avons dit non à l'amendement précédent pour cette raison-là, qu'on ne voulait pas commencer à prioriser ce qu'ils feraient. Ce n'est pas le rôle du ministre responsable des Aînés et des Proches aidants de venir, ici, dans une loi, leur dire comment ils vont faire leur travail puis dans combien de temps.

Alors, je m'inscris en faux, et je tiens à vous dire, M. le Président, que nous, nous tous et toutes, nous avons à cœur les personnes aînées, et les proches aidants, et aussi les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services, et toutes les personnes qui travaillent dans le réseau de la santé et des services sociaux.

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

Mme Sauvé : Bien, écoutez, je veux juste y aller d'une dernière intervention. On ne parle pas... Ici, on parle de cas précis, dans l'énumération qu'on fait, alors on parle de soins, on parle de droits des usagers, on parle d'accessibilité. Alors, je pense que c'est son rôle, comme ministre responsable des Aînés. Alors, voilà, c'était le commentaire que je voulais faire, dans la volonté de vouloir faire entendre la réalité des aînés et de leurs familles.

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

Mme Blais (Prévost) : Alors, M. le Président, hier, on a eu une discussion par rapport à nos échanges qui devaient être corrects, et puis là ça ne prend pas une tournure très agréable. Il faut faire attention, quand on dit que la ministre ne prend pas en considération les aînés, qu'elle s'occupe juste des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité de services, ce n'est pas agréable, comme milieu de travail.

Alors, moi, je pense qu'on est toujours capables de trouver une voie de passage quand on se parle correctement. Ce n'est pas juste une question de ton, c'est une question de mots utilisés, qui peuvent être blessants. Et j'avoue que, là, je suis un petit peu blessée par rapport à je ne m'occupe pas des aînés, je m'occupe juste des commissaires. Mais je pense qu'on a peut-être une suggestion, ça fait que, si on pouvait arrêter quelques instants, suspendre, on va regarder avec Me Térésa Lavoie qu'est-ce qu'on peut trouver comme voie de passage.

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

(Suspension de la séance à 16 h 17)

(Reprise à 16 h 21)

Le Président (M. Provençal) : Nous reprenons nos travaux. Mme la ministre avait demandé une suspension pour réfléchir. Alors, je vous cède la parole, Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Oui, bien, il n'y a pas de voie de passage, M. le Président.

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

Mme Sauvé : J'ai fait ma dernière intervention, donc je serais prête qu'on vote sur l'amendement.

Le Président (M. Provençal) : Merci. S'il n'y a pas d'autre intervention à l'amendement introduisant le nouvel article 9.3, nous allons procéder à la mise aux voix. Mme la secrétaire, veuillez procéder à l'appel nominal.

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

Mme Sauvé : Pour.

La Secrétaire : Mme Blais (Prévost)?

Mme Blais (Prévost) : Contre.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Contre.

La Secrétaire : Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Contre.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)?

Mme Guillemette : Contre.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Contre.

La Secrétaire : Mme Lavallée (Repentigny)?

Mme Lavallée : Contre.

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

Le Président (M. Provençal) : Abstention. Alors, l'amendement introduisant l'article 9.3 au projet de loi n° 52, déposé par la députée de Fabre, est rejeté. Le nouvel article 9.3 est donc rejeté. Mme la ministre, je vous invite à lire l'article 10.

Mme Blais (Prévost) : Merci, M. le Président. L'article 182.0.1 de cette loi est modifié par le remplacement, dans le deuxième alinéa, de «d'au moins quatre personnes» par «d'au moins cinq personnes».

L'article 10 du projet de loi apporte une modification de concordance à l'article 182.0.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux afin de tenir compte de l'ajout d'une personne pour faire partie du comité de vigilance et de la qualité d'un établissement privé. Tel que vu lors de l'étude du nouvel article 53.2 de la loi n° 10 proposé par l'article 4 du projet de loi, cette personne additionnelle sera un membre du personnel du centre intégré de santé et de services sociaux où se situe le siège de l'établissement privé. C'est pourquoi la modification à l'article 182.0.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux est requise.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la ministre. Y a-t-il des interventions concernant l'article 10? Considérant qu'il n'y a pas d'intervention à l'article 10, alors... Est-ce que je vous ai vu lever la main, Mme la députée?

Mme Sauvé : Non, c'est beau, aucune intervention.

Le Président (M. Provençal) : Non? Ça va? Alors, considérant qu'il n'y a pas d'autre intervention, je vais demander à Mme la secrétaire de procéder par appel nominal.

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

Mme Blais (Prévost) : Pour.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Pour.

La Secrétaire : Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Pour.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)?

Mme Guillemette : Pour.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Pour.

La Secrétaire : Mme Lavallée (Repentigny)?

Mme Lavallée : Pour.

La Secrétaire : Mme Sauvé (Fabre)?

Mme Sauvé : Pour.

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

Le Président (M. Provençal) : Abstention. L'article 10 du projet de loi est adopté à la majorité. Mme la ministre, je vais vous inviter à faire la lecture de l'article 11, de nous lire les commentaires et, par la suite, de nous faire lecture de votre amendement.

Mme Blais (Prévost) : 11 : Toute plainte ou tout signalement reçu par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services d'un établissement privé dont l'examen ou le traitement n'est pas complété à la date de l'entrée en vigueur de l'article 1 continue d'être examinée ou traité par le commissaire local 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, édicté par l'article 1.

De plus, toute plainte transférée à un médecin examinateur d'un établissement privé dont l'examen n'est pas complété à cette date continue d'être examinée par un médecin examinateur du centre intégré qui a compétence.

Pour l'application du présent article, le délai de 45 jours prévu au paragraphe 6° du deuxième alinéa de l'article 33 et du quatrième alinéa de l'article 47 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux recommence à courir à compter de la date de l'entrée en vigueur de l'article 1.

L'article 11 du projet de loi propose des mesures transitoires afin d'assurer que l'examen et le traitement des plaintes et des signalements à l'égard d'un établissement privé qui ne sont pas complétés à la date de l'entrée en vigueur de l'article 1 du projet de loi soient continués.

Également, cet article propose que le délai de 45 jours prévu pour l'article... pour l'examen ou le traitement de ces plaintes et de ces signalements recommence à courir à compter de la date de l'entrée en vigueur de l'article 1 du projet de loi. Cette précision est nécessaire afin de permettre aux commissaires et aux médecins examinateurs des centres intégrés de santé et de services sociaux de prendre connaissance des dossiers en cours et de leur donner suite suivant leurs compétences.

L'amendement : Remplacer, dans le troisième alinéa de l'article 11 du projet de loi, «à compter de la date de l'entrée en vigueur de l'article 1» par «à compter de la date à laquelle le commissaire local ou le médecin examinateur du centre intégré qui a compétence reçoit un dossier qui lui a été transféré conformément à l'article 12».

Cet amendement a pour but d'assurer une meilleure transition des dossiers des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et des médecins examinateurs des établissements privés vers les commissaires locaux et les médecins examinateurs des centres intégrés de santé et de services sociaux. Le commissaire local d'un centre intégré ne pourra être saisi d'un dossier que lorsque le transfert de ce dossier aura été effectué. Jusqu'à ce qu'un tel transfert soit effectué, le commissaire local et le médecin examinateur sont dans l'impossibilité de traiter le dossier.

L'amendement propose d'éviter que le délai d'au plus 45 jours dont le commissaire local et le médecin examinateur disposent pour traiter le dossier coure durant la période pendant laquelle ils seront temporairement dans l'impossibilité de traiter le dossier pour des raisons de logistique. Autrement dit, cet amendement vise à permettre aux commissaires locaux et aux médecins examinateurs du centre intégré de santé et de services sociaux de disposer d'un délai d'au plus 45 jours afin de traiter les dossiers qui leur seront transférés, et ce, à compter de la date de ce transfert.

Le Président (M. Provençal) : Merci. Y a-t-il des interventions concernant l'amendement? Non. Alors, étant donné qu'il n'y a pas d'intervention concernant l'amendement, nous allons procéder à la mise aux voix. Mme la secrétaire.

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

Mme Blais (Prévost) : Pour.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Pour.

La Secrétaire : Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Pour.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)?

Mme Guillemette : Pour.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Pour.

La Secrétaire : Mme Lavallée (Repentigny)?

Mme Lavallée : Pour.

La Secrétaire : Mme Sauvé (Fabre)?

Mme Sauvé : Pour.

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

Le Président (M. Provençal) : Abstention. L'amendement à l'article 11 est adopté à la majorité. Nous revenons maintenant à l'article 11. Y a-t-il des interventions concernant l'article 11? Pas d'intervention, alors nous allons procéder à la mise aux voix de l'article 11 tel qu'amendé. Mme la secrétaire, procédez par appel nominal, s'il vous plaît.

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

Mme Blais (Prévost) : Pour.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Pour.

La Secrétaire : Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Pour.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)?

Mme Guillemette : Pour.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Pour.

La Secrétaire : Mme Lavallée (Repentigny)?

Mme Lavallée : Pour.

La Secrétaire : Mme Sauvé (Fabre)?

Mme Sauvé : Pour.

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

Le Président (M. Provençal) : Abstention. L'article 11, tel qu'amendé, du projet de loi est adopté à la majorité. Mme la ministre, je vous invite à nous faire lecture de l'article 12.

Mme Blais (Prévost) : Merci, M. le Président. 12 : Les dossiers et autres documents détenus par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et tout médecin examinateur d'un établissement privé à la date de l'entrée

en vigueur de l'article 1 sont transférés respectivement au commissaire local et à un médecin examinateur du centre intégré de santé et de services sociaux qui ont compétence.

L'article 12 du projet de loi propose que les dossiers et autres documents détenus par le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et tout médecin examinateur d'un établissement privé soient transférés, à la date de l'entrée en vigueur de l'article 1 du projet de loi, aux commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et aux médecins examinateurs des centres intégrés de santé et de services sociaux qui, à cette date, auront compétence pour traiter les plaintes et les signalements.

• (16 h 30) •

Le Président (M. Provençal) : Y a-t-il des interventions concernant l'article 12? Pas d'intervention, alors, Mme la secrétaire, nous allons procéder à la mise aux voix de l'article 12.

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

Mme Blais (Prévost) : Pour.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Pour.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)?

Mme Guillemette : Pour.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Pour.

La Secrétaire : Mme Lavallée (Repentigny)?

Mme Lavallée : Pour.

La Secrétaire : Mme Sauvé (Fabre)?

Mme Sauvé : Pour.

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

Le Président (M. Provençal) : Abstention. L'article 12 est adopté à la majorité. Mme la ministre, je vous invite à nous lire l'amendement introduisant 12.1 de votre projet de loi.

Mme Blais (Prévost) : Merci, M. le Président. Insérer, après l'article 12 du projet de loi, le suivant :

12.1. Dans le respect des règles applicables en matière de confidentialité des dossiers de plaintes, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou le médecin examinateur du centre intégré de santé et de services sociaux qui a compétence doit informer, dans les plus brefs délais, la personne ayant formulé une plainte de la date de réception de son dossier. Il l'informe également du nouveau délai applicable pour son examen conformément au troisième alinéa de l'article 11.

Cet amendement vise à offrir un meilleur suivi du dossier d'un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ou d'un médecin examinateur d'un établissement privé ayant fait l'objet d'un transfert vers un commissaire local ou un médecin examinateur d'un centre intégré de santé et de services sociaux. Lorsqu'un dossier aura ainsi été transféré, ces derniers auront alors le devoir d'informer la personne ayant formulé une plainte de la date de réception de son dossier et du nouveau délai applicable pour son examen.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la ministre. Y a-t-il des interventions? Alors, compte tenu qu'il n'y a pas d'intervention sur l'amendement introduisant l'article 12.1 du projet de loi, Mme la secrétaire, veuillez procéder à l'appel nominal.

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

Mme Blais (Prévost) : Pour.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Pour.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)?

Mme Guillemette : Pour.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Pour.

La Secrétaire : Mme Lavallée (Repentigny)?

Mme Lavallée : Pour.

La Secrétaire : Mme Sauvé (Fabre)?

Mme Sauvé : Pour.

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

Le Président (M. Provençal) : Abstention. Alors, l'amendement de Mme la ministre introduisant l'article 12.1 au projet de loi n° 52 est adopté à la majorité. Mme la ministre, je vous invite à nous lire maintenant l'article 13.

Mme Blais (Prévost) : 13 : Les ententes visées au troisième alinéa de l'article 31 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux conclues par un établissement privé cessent d'avoir effet à la date d'entrée en vigueur de l'article 1.

L'article 13 du projet de loi propose de priver d'effet, à la date de l'entrée en vigueur de l'article 1 du projet de loi, les ententes conclues notamment par un établissement privé afin de permettre à un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services d'exercer ses fonctions pour le compte d'un ou plusieurs autres établissements. Cette mesure transitoire est nécessaire puisque les établissements privés n'auront plus à nommer un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la ministre. Y a-t-il des interventions concernant l'article 13? Considérant qu'il n'y a pas d'intervention à l'article 13, Mme la secrétaire, veuillez procéder à la mise aux voix par appel nominal.

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

Mme Blais (Prévost) : Pour.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Pour.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)?

Mme Guillemette : Pour.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Pour.

La Secrétaire : Mme Lavallée (Repentigny)?

Mme Lavallée : Pour.

La Secrétaire : Mme Sauvé (Fabre)?

Mme Sauvé : Pour.

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

Le Président (M. Provençal) : Abstention. L'article 13 du projet de loi est adopté à la majorité. Mme la ministre, je vous invite, dans un premier temps, à nous lire l'article 14 et les commentaires qui lui sont associés. Par la suite, je vais vous demander de lire votre amendement de l'article 14. Merci.

Mme Blais (Prévost) : Merci, M. le Président. 14 : Au plus tard six mois après la date de l'entrée en vigueur de l'article 1, le conseil d'administration d'un établissement privé doit transmettre au centre intégré de santé et de

services sociaux de tout territoire où se situe l'une de ses installations un rapport final sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, sur la satisfaction des usagers de même que sur le respect de leurs droits. Le rapport transmis à un centre intégré ne doit viser que les installations situées sur le territoire de ce centre. Il doit porter sur la période se situant entre le dernier jour de la période couverte par son dernier rapport au même effet et la date de l'entrée en vigueur de l'article 1.

L'article 14 du projet de loi propose une mesure transitoire afin d'assurer une continuité dans la préparation du rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, sur la satisfaction des usagers de même que sur le respect de leurs droits, tel que visé à l'article 76.10 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

À la date de l'entrée en vigueur du projet de loi, seuls les centres intégrés de santé et de services sociaux auront la responsabilité de produire un tel rapport annuel. Cette disposition vise donc à obtenir des établissements privés l'information qui pourrait être requise des centres intégrés pour que le prochain rapport annuel qu'ils devront produire soit complet.

De façon concordante avec le nouvel article 50.1 de la loi n° 10 introduit par l'article 1 du projet de loi, l'article 14 du projet de loi précise que le rapport transmis à un centre intégré ne doit viser que les installations de l'établissement privé situées sur le territoire du centre intégré.

Cet article accorde à l'établissement privé un délai de six mois après la date de l'entrée en vigueur de l'article 1 du projet de loi pour transmettre son rapport au centre intégré compétent, lequel rapport devra porter sur la période se situant entre le dernier jour de la période couverte par son dernier rapport au même effet et la date de l'entrée en vigueur de l'article 1 du projet de loi.

Le Président (M. Provençal) : Votre amendement, maintenant, madame.

Mme Blais (Prévost) : Modifier l'article 14 du projet de loi par l'insertion, après «le conseil d'administration d'un établissement privé», de «ou, dans le cas d'un établissement privé non constitué en personne morale, le titulaire du permis d'exploitation d'un tel établissement.».

Cet amendement a pour but d'apporter une correction mineure à l'article 14 du projet de loi. Il précise que, dans le cas d'un établissement privé non constitué en personne morale, c'est le titulaire du permis d'exploitation d'un tel établissement et non le conseil d'administration qui devra transmettre au centre intégré de santé et de services sociaux de tout territoire où se situe l'une de ses installations un rapport final sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, sur la satisfaction des usagers de même que sur le respect de leurs droits.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la ministre. Y a-t-il des interventions concernant l'amendement de l'article 14? Il n'y a pas d'intervention. Mme la secrétaire, veuillez procéder à la mise aux voix par appel nominal.

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

Mme Blais (Prévost) : Pour.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Pour.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)?

Mme Guillemette : Pour.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Pour.

La Secrétaire : Mme Lavallée (Repentigny)?

Mme Lavallée : Pour.

La Secrétaire : Mme Sauvé (Fabre)?

Mme Sauvé : Pour.

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

Le Président (M. Provençal) : Abstention. L'amendement à l'article 14 du projet de loi est adopté à la majorité. Maintenant, y a-t-il des interventions concernant l'article 14? Alors, je vais... Mme la secrétaire, vous allez procéder à la mise aux voix de l'article 14 amendé.

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

Mme Blais (Prévost) : Pour.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Pour.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)?

Mme Guillemette : Pour.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Pour.

La Secrétaire : Mme Lavallée (Repentigny)?

Mme Lavallée : Pour.

La Secrétaire : Mme Sauvé (Fabre)?

Mme Sauvé : Pour.

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

Le Président (M. Provençal) : Abstention. L'article 14, tel qu'amendé, du projet de loi n° 52 est adopté à la majorité. Mme la ministre, maintenant, je vais vous inviter à nous faire part de l'amendement qui introduit un nouvel article, l'article 14.1, à votre projet de loi.

Mme Blais (Prévost) : Insérer, après l'article 14 du projet de loi, le suivant :

14.1. Le ministre doit, au plus tard le (indiquer ici la date qui suit de quatre ans celle de l'entrée en vigueur de l'article 1), faire au gouvernement un rapport sur la mise en oeuvre de la présente loi.

Ce rapport est déposé par le ministre dans les 30 jours suivants à l'Assemblée nationale ou, si elle ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise de ses travaux.

Cet amendement vise à prévoir l'obligation du ministre de la Santé et des Services sociaux de faire un rapport relativement à la mise en oeuvre des dispositions de la loi. Ce rapport devra faire l'objet d'un dépôt par le ministre à l'Assemblée nationale.

Le Président (M. Provençal) : Y a-t-il des interventions? Considérant qu'il n'y a pas d'intervention, alors, Mme la secrétaire, veuillez procéder à la mise aux voix de l'amendement qui introduit l'article 14.1 au projet de loi.

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

Mme Blais (Prévost) : Pour.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Pour.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)?

Mme Guillemette : Pour.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Pour.

La Secrétaire : Mme Lavallée (Repentigny)?

Mme Lavallée : Pour.

La Secrétaire : Mme Sauvé (Fabre)?

Mme Sauvé : Pour.

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

Le Président (M. Provençal) : Abstention. L'amendement introduisant le nouvel article 14.1 au projet de loi n° 52 est adopté à la majorité. L'article... le nouvel article 14.1 est donc adopté. Mme la ministre, je vous invite à nous faire la lecture de l'article 15.

Mme Blais (Prévost) : Merci, M. le Président. 15 : Les dispositions de la présente loi entrent en vigueur à la date ou aux dates fixées par le gouvernement.

L'article 15 du projet de loi établit les modalités liées à l'entrée en vigueur des dispositions du projet de loi. Plus précisément, l'entrée en vigueur se fera à la date et aux dates fixées par le gouvernement.

• (16 h 40) •

Le Président (M. Provençal) : Mme la secrétaire, il n'y a pas d'intervention, pourriez-vous procéder à l'appel nominal pour cet article?

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

Mme Blais (Prévost) : Pour.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)... pardon, Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Pour.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Pour.

La Secrétaire : Mme Lavallée (Repentigny)?

Mme Lavallée : Pour.

La Secrétaire : Mme Sauvé (Fabre)?

Mme Sauvé : Pour.

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

Le Président (M. Provençal) : Abstention. L'article 15, au projet de loi n° 52, est adopté à la majorité.

Nous allons maintenant procéder à la fin de l'étude détaillée. Pour ce faire, est-ce que le titre du projet de loi est adopté? 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 Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Pour.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)?

Mme Guillemette : Pour.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Pour.

La Secrétaire : Mme Lavallée (Repentigny)?

Mme Lavallée : Pour.

La Secrétaire : Mme Sauvé (Fabre)?

Mme Sauvé : Pour.

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

Le Président (M. Provençal) : Abstention. Alors, le titre du projet de loi est adopté à la majorité. Je propose que la commission recommande la renumérotation du projet de loi amendé. Mme la secrétaire veuillez... Mme la secrétaire, excusez-moi, veuillez procéder au vote par appel nominal.

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

Mme Blais (Prévost) : Pour.

La Secrétaire : Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Pour.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)?

Mme Guillemette : Pour.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Pour.

La Secrétaire : Mme Lavallée (Repentigny)?

Mme Lavallée : Pour.

La Secrétaire : Mme Sauvé (Fabre)?

Mme Sauvé : Pour.

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

Le Président (M. Provençal) : Abstention. Alors, la renumérotation du projet de loi amendé est adoptée à la majorité. Je propose que la commission adopte une motion d'ajustement des références. 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 Lecours (Lotbinière-Frontenac)?

Mme Lecours (Lotbinière-Frontenac) : Pour.

La Secrétaire : Mme Guillemette (Roberval)?

Mme Guillemette : Pour.

La Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Pour.

La Secrétaire : Mme Lavallée (Repentigny)?

Mme Lavallée : Pour.

La Secrétaire : Mme Sauvé (Fabre)?

Mme Sauvé : Pour.

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

Le Président (M. Provençal) : Abstention. La motion d'ajustement des références est adoptée à la majorité.

Remarques finales

Nous en sommes maintenant aux remarques finales. Alors, je vais inviter la porte-parole de l'opposition officielle et députée de Fabre à prendre la parole.

Mme Monique Sauvé

Mme Sauvé : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, écoutez, je veux, bien sûr, vous remercier, remercier la ministre, l'ensemble... Me Lavoie, l'ensemble de l'équipe qui l'accompagne. Je veux remercier aussi ma collègue, qui a dû quitter, donc, ma collègue de Westmount—Saint-Louis, ma recherchiste et, bien sûr, Mme McKee. Donc, merci à tout le monde.

Évidemment, c'était un projet de loi très technique, mais en même temps tellement humain, parce qu'on touchait au processus de régime des plaintes pour les aînés, leurs familles et les personnes vulnérables. Et je comprends qu'on a eu, bien sûr, à regarder l'aspect technique, puisqu'on était à faire basculer l'ensemble des commissaires locaux au niveau public pour s'assurer d'une indépendance, pour s'assurer d'un processus qui était plus étanche, mais, malheureusement, M. le Président, je quitte un peu la commission, aujourd'hui, avec une grande tristesse, parce que ce projet de loi méritait d'avoir davantage d'humanité. Ce projet de loi méritait qu'on se rappelle de tout ce que les aînés et leurs familles ont vécu durant la pandémie, et, clairement, la ministre avait l'occasion de le faire en travaillant avec nous à des voies de passage pour faire en sorte que les processus de plainte, les délais soient raccourcis, en toute humanité. Alors, on a proposé, on a essayé, on a voulu, on s'est inspirés de ce que le Conseil pour la protection des malades est venu nous dire, témoin du terrain qu'il a vécu durant la première vague, et ça n'a pas été entendu. Alors, je suis, je pense, très triste, parce que j'ai en pensée, très émotive, tous les aînés, les familles qui ont fait appel à nous durant la pandémie, la première vague.

Le Président (M. Provençal) : Merci, Mme la députée. Mme la ministre, s'il n'y a pas d'autre intervention, je vais vous céder la parole.

Mme Marguerite Blais

Mme Blais (Prévost) : Merci beaucoup, M. le Président. Tout d'abord, j'aimerais vous remercier, vous, pour votre travail impeccable. J'aimerais remercier la secrétaire et tout le personnel, je pense que c'est très important. J'aimerais remercier mes collègues qui m'accompagnent, c'est très important, hein? On ne parle pas souvent, quand on est dans une commission où c'est une étude détaillée, mais si vous saviez comment ça fait la différence d'avoir des collègues qui nous entourent, qui sont avec nous, qui nous bercent par leurs yeux, par leur présence, qui nous donnent des conseils aussi, parce que vous savez que je suis une personne qui parle beaucoup, M. le Président.

Et permettez-moi de remercier Me Térésa Lavoie, c'est une perle. Me Lavoie, vous êtes... vous avez tricoté, avec Mathieu Bérubé, les deux avocats, à l'intérieur de lois complexes. C'est vrai que c'était complexe, la Loi de la santé et des services sociaux, la loi n° 10, comment venir enchâsser une loi, le p.l. n° 52, qui n'est pas l'étude totale du régime d'examen des plaintes, mais qui visait à faire basculer les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services qui étaient embauchés par des propriétaires de CHSLD privés vers le public.

J'aimerais aussi remercier Marie-Josée Asselin, qui est avec nous aujourd'hui, et notre commissaire-conseil, Dominique Charland. Permettez-moi de remercier Annie Lemieux, qui est ma conseillère politique, qui est une personne très importante, qui m'a beaucoup soutenue, aussi, dans mes travaux, puis tout le personnel du ministère de la Santé et des Services sociaux. On a eu, aujourd'hui, le sous-ministre associé, M. Luc Bouchard, qui est parti de Longueuil pour venir parler. Puis sincèrement c'était important pour la députée de Fabre, puis, écoutez, ça m'a fait plaisir, puis, même, ça nous a éclaircis, tout le monde, là, sur ces portées technologiques là.

Je viens d'entendre la députée de Fabre, toute sa sensibilité qu'elle a pour les personnes âgées, pour les personnes les plus vulnérables, pour les familles. Je la comprends. J'aurais aimé pouvoir... j'aurais aimé réellement pouvoir lui donner le 30 jours. Si j'avais été en mesure de le faire, je l'aurais fait, M. le Président. Je ne suis pas quelqu'un, comme on dit, entre guillemets, de bucké, bien au contraire, je suis plutôt du genre roseau, mais ça s'avérait complexe, et on m'a réellement conseillé de ne pas le faire. Peut-être qu'un jour ce sera dans le temps, dans une autre période, à une période où, peut-être, il y aura davantage de commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services, peut-être que la commissaire-conseil nous arrivera, un jour, en nous disant : Bien là, on peut raccourcir le délai. Mais moi, je me suis fiée, évidemment, à l'ancienne présidente du Regroupement des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services, et je crois que ce commissaire-conseil va venir renforcer l'indépendance et le travail de nos commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services.

J'aimerais, en terminant, si vous le permettez, M. le Président, dire à la collègue de Fabre que je serai toujours là pour tendre la main, pour passer un pont, parce qu'elle et moi, tout comme sa collègue, tout comme mes collègues, on travaille dans le même but, celui de protéger les personnes les plus vulnérables de notre société. Et, en passant, comme j'ai remercié tout le monde, bien, j'aimerais aussi remercier, M. le Président, sa recherchiste, qui a fait un travail formidable. Merci beaucoup. Merci pour cette commission, M. le Président.

Le Président (M. Provençal) : Merci. Moi, je tiens à vous remercier pour votre collaboration et votre contribution tout au long du processus de ce projet de loi. On a une conclusion aujourd'hui.

Alors, je vais vous dire que, compte tenu de l'heure, la commission ajourne ses travaux sine die, et je tiens à vous remercier énormément pour votre participation. Merci.

(Fin de la séance à 16 h 49)