



ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

DEUXIÈME SESSION

QUARANTE-DEUXIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
des relations avec les citoyens**

Le mardi 26 octobre 2021 — Vol. 46 N° 2

Étude détaillée du projet de loi n° 101 — Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux (2)

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

2021

Commission des relations avec les citoyens

Le mardi 26 octobre 2021 — Vol. 46 N° 2

Table des matières

Étude détaillée (suite)

1

Intervenants

Mme Sylvie D’Amours, présidente

Mme Marguerite Blais

Mme Monique Sauvé

M. Sol Zanetti

Mme Joëlle Boutin

Mme Marilyne Picard

M. Luc Provençal

Mme Suzanne Dansereau

Mme Suzanne Blais

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

* M. Vincent Defoy, idem

* Mme Natalie Rosebush, idem

* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mardi 26 octobre 2021 — Vol. 46 N° 2

Étude détaillée du projet de loi n° 101 — Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux (2)

(Neuf heures quarante-sept minutes)

La Présidente (Mme D'Amours) : ...ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux.

On va recommencer? On recommence.

Votre attention, s'il vous plaît! Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission des relations avec les citoyens ouverte.

La commission est réunie afin de poursuivre l'étude détaillée du projet de loi n° 101, Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux.

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

Le Secrétaire : Oui, Mme la Présidente. Mme Lachance (Bellechasse) est remplacée par Mme Boutin (Jean-Talon); M. Poulin (Beauce-Sud) est remplacé par M. Provençal (Beauce-Nord); et Mme Labrie (Sherbrooke) est remplacée par M. Zanetti (Jean-Lesage).

Étude détaillée (suite)

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Lors de l'ajournement de nos travaux jeudi dernier, nous en étions à l'étude du sous-amendement proposé par la députée de Fabre modifiant l'amendement proposé par la ministre visant à introduire l'article 0.1. Est-ce qu'il y a d'autres interventions sur le sous-amendement? Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Bon matin, Mme la Présidente. On se voit bien ce matin. C'est parfait.

Alors, écoutez, on a terminé nos échanges, la dernière fois, par rapport au sous-amendement que nous avons déposé en lien avec l'amendement déposé par la ministre qui venait restreindre la portée du projet de loi. Alors, nous, on se ramenait à réintégrer l'entièreté des aînés qui doivent être protégés face à la maltraitance.

Donc, l'amendement de la ministre disait : Renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés en situation de vulnérabilité. J'ai défendu bien largement, la dernière fois, à quel point cette nouvelle portée du projet de loi excluait... ne venait pas seulement préciser, mais exclure des milliers d'aînés autonomes.

Alors, j'ai invité... suite à notre sous-amendement, j'ai invité la ministre à retirer son amendement, et, si elle le fait clairement, on retire notre sous-amendement. Alors, je voulais voir si la ministre a eu le temps de réfléchir à tout cela et quelle est la situation, quelle est son intention ce matin.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Mme la députée. Mme la ministre, avez-vous des interventions sur le sous-amendement?

Mme Blais (Prévost) : Non.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée de Fabre... Oui, vous en avez? Allez-y.

Mme Blais (Prévost) : Écoutez, j'ai travaillé en fin de semaine, j'ai parlé à plusieurs personnes et, écoutez, je crois qu'il est plus sage de garder le titre tel qu'il était. Alors, je vais répondre positivement à la demande de la députée de Fabre. Alors, on revient avec notre titre initial.

Puis, si vous le permettez, j'aimerais que Me Térésa Lavoie puisse s'exprimer pour motiver les raisons qui ont fait qu'on a spécifié. Et il n'était nullement question de pouvoir exclure qui que ce soit, là. Exclure des personnes, ce n'est pas dans nos façons de faire, là. Alors, j'aimerais que Me Lavoie, si on le permet, puisse prendre le microphone.

• (9 h 50) •

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Me Lavoie.

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

Donc, effectivement, là, sur le terrain, là, il semblait y avoir une ambiguïté, comme je vous l'avais expliqué, là. Puis le but, c'était vraiment la précision de ne pas faire l'association systématique que les aînés sont nécessairement des personnes en situation de vulnérabilité.

Cela dit, la loi va... comme elle doit s'appliquer, là, elle va s'appliquer quand les aînés sont victimes de maltraitance, qu'ils sont des personnes en situation de vulnérabilité. Donc, la précision, c'était vraiment une question de concordance

ou de cohérence avec le troisième «considérant que». Ça fait que, dans cette optique-là, on va revenir à l'ancien titre, là, mais, sur le terrain, on va faire un travail différent pour que ce soit mieux compris, finalement. Voilà.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Je devais vous demander votre consentement concernant Me Lavoie. Parce que je croyais que, vu qu'on avait déjà demandé le consentement de prendre... la prise de parole de Me Lavoie... Mais il faut que je le fasse à chaque fois. Donc, c'est mon erreur. Ça fait que je vous demande le consentement.

Des voix : ...

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci beaucoup. Alors, Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Alors, on dit que la nuit porte conseil. Le week-end a porté conseil. Je veux souligner, vraiment... Je veux féliciter la ministre et l'équipe, qui ont regardé cette situation-là qu'on a dénoncée la dernière fois. Je ne reviendrai pas sur les arguments que j'avais amenés, mais, clairement, ils ont été entendus. Et, pour moi, on débute cette journée avec une bonne nouvelle.

Alors, je tiens à remercier la ministre, qui a bien entendu nos propos. Je pense qu'on est tous là pour construire ensemble et avancer. Donc, c'est ce que je reçois comme signe ce matin. Alors, merci à Mme la ministre et à l'équipe des juristes aussi. Donc, on poursuit notre travail, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Si je peux me permettre d'ajouter, la subtilité était la suivante, c'est que, quand on m'a expliqué... Quelqu'un m'a expliqué... Par exemple, on peut être victime d'un fraudeur au niveau des investissements. On peut confier ses avoirs de 300 000 \$ à quelqu'un. On n'est pas du tout vulnérable, mais, la minute où on perd 300 000 \$, on devient en situation de vulnérabilité. Alors, ça pourrait laisser sous-entendre qu'on ne touche qu'aux personnes qui sont vulnérables et qu'à la base les personnes qui ne l'étaient pas et qui le deviennent seraient moins touchées. Alors, c'est la raison pour laquelle, avec... je pense, ne voulant pas exclure personne, on est revenus là-dessus. Puis on peut poursuivre nos travaux maintenant.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : À la lumière de ces échanges, donc, j'entends que la ministre va retirer son amendement. Et, tel que je l'ai mentionné, évidemment, nous allons retirer notre sous-amendement, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme D'Amours) : Donc, je comprends que vous retirez le sous-amendement. J'ai l'accord de tout le monde? Est-ce que j'ai le consentement pour le retrait du sous-amendement? Oui, consentement.

Donc, on revient à l'amendement de la ministre, et, si je comprends bien, c'est que vous retirez l'amendement. J'ai besoin du consentement de tout le monde. J'ai consentement de tout le monde. Donc, l'amendement, elle est retirée aussi.

Nous revenons à l'étude article par article. Est-ce qu'il y a, avant qu'on commence l'étude article par article, des commentaires?

Mme Blais (Prévost) : Oui. Peut-être dire que, par cohérence, on va retirer également l'amendement qui visait à introduire un article 0.2 au projet de loi, dans le titre, d'accord? Ça fait qu'il y en avait comme... Il y en avait deux, là.

La Présidente (Mme D'Amours) : Donc, comme... Donc, on poursuit. Merci, Mme la ministre. On commence l'article 1. Donc, Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Alors, j'aimerais beaucoup reporter l'étude de l'article 1 à la fin de notre projet de loi, si tout le monde est d'accord avec ça, et qu'on aille dans le cœur du projet de loi, parce qu'il y a déjà des dissensions. Alors, je pense que, quand on aura étudié l'entièreté du projet de loi, on sera à même d'être capables de prendre, peut-être, de meilleures décisions.

La Présidente (Mme D'Amours) : Donc, il y a une proposition de mettre l'article à la fin du projet de loi. Est-ce que j'ai l'accord... Oui, Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Je ne voulais pas vous couper, Mme la Présidente. Excusez-moi.

La Présidente (Mme D'Amours) : Pardon?

Mme Sauvé : Je ne voulais pas vous couper. Je voulais vous laisser terminer votre phrase.

La Présidente (Mme D'Amours) : Non, non, allez-y.

Mme Sauvé : Donc, écoutez, je reçois ça. Pour l’instant, nous, on demanderait un temps de suspension avant de consentir ou pas, donc, à la proposition de la ministre de mettre l’article 1 à la fin du projet de loi.

La Présidente (Mme D’Amours) : Donc, je suspends les travaux quelques instants.

Mme Sauvé : Quelques instants, Mme la Présidente. Merci.

La Présidente (Mme D’Amours) : Merci.

(Suspension de la séance à 9 h 56)

(Reprise à 10 h 15)

La Présidente (Mme D’Amours) : Nous reprenons nos travaux. Donc, Mme la députée de Fabre, vous aviez demandé la suspension. Donc, à la proposition de la ministre, j’aimerais vous entendre sur ce que vous avez à dire.

Mme Sauvé : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Alors, nous avons profité de cette période de suspension pour pouvoir avoir des échanges avec la ministre. Alors, je laisserais... Suite à nos discussions, je laisserais la ministre présenter l’article et la réflexion qu’elle nous amène.

La Présidente (Mme D’Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Oui. Alors, à l’article 1...

M. Zanetti : Mme la Présidente...

Une voix : ...

M. Zanetti : Mme la Présidente...

La Présidente (Mme D’Amours) : ...M. le député, s’il vous plaît.

M. Zanetti : C’est parce que je...

La Présidente (Mme D’Amours) : Un instant, M. le député, s’il vous plaît. Nous étions à la question est-ce qu’on reporte l’article 1 à la fin. Donc, il y avait une demande de suspension. Moi, j’aimerais avoir un éclaircissement. Est-ce qu’on repousse l’article 1 à la fin? Est-ce que vous avez pris une décision? Parce que j’aimerais avoir la réponse, s’il vous plaît.

Mme Sauvé : ...donc, suite aux échanges avec la ministre, la ministre, d’un commun accord, va nous présenter la décision qui sera prise par rapport au report de l’article 1. Merci.

La Présidente (Mme D’Amours) : Donc, la décision du report est-elle faite?

Mme Blais (Prévost) : ...on va étudier l’article 1.

La Présidente (Mme D’Amours) : Parfait. Un instant, j’aimerais donner maintenant la parole au député de Jean-Lesage. S’il vous plaît, M. le député.

M. Zanetti : Oui. Merci, Mme la Présidente. J’insistais parce que je voudrais présenter un amendement avant qu’on commence l’article 1, donc, un amendement qui... Pardon. Bien, je pourrais le... Je vous l’envoie. Puis êtes-vous prête à ce que je le lise ou...

La Présidente (Mme D’Amours) : ...au Greffier.
Je vais suspendre quelques instants.

M. Zanetti : Parfait.

La Présidente (Mme D’Amours) : Merci.

(Suspension de la séance à 10 h 17)

(Reprise à 10 h 25)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux. Donc, M. le député de Jean-Lesage, si vous voulez bien lire votre amendement, s'il vous plaît.

M. Zanetti : Volontiers. Alors, il s'agit d'insérer, avant l'article 1 du projet de loi actuel, bon, donc, 0.1 : L'article 1 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) est modifié :

1° par l'insertion, après «La présente loi prévoit des mesures visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité», des mots «et des personnes proches aidantes»;

2° par l'insertion, à la fin de l'article, des mots «et les personnes proches aidantes».

L'article 1 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 — se lirait donc comme suit :

«1. La présente loi prévoit des mesures visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité et des personnes proches aidantes, notamment en imposant à tout établissement l'obligation d'adopter et de mettre en oeuvre une politique de lutte contre la maltraitance envers ces personnes, en facilitant le signalement des cas de maltraitance ainsi qu'en mettant en place un processus d'intervention concernant la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité et les personnes proches aidantes.»

Alors, le but de cet amendement-là, c'est de répondre, finalement, à une remarque tout à fait juste qui avait été faite par le regroupement Proche aidance Québec, qui disait, essentiellement, que les proches aidants pouvaient eux aussi être sujets ou objets, disons, de maltraitance dans le cadre de leur rôle de proche aidant et qu'il fallait qu'il y ait quelque chose pour les en protéger.

J'aimerais peut-être lire juste un petit extrait du mémoire qu'ils ont déposé qui explique le genre de maltraitements auxquelles ils peuvent être exposés. Alors, je cite leur mémoire pour nous le rappeler, parce qu'évidemment on les a entendus, mais ça fait longtemps, puis on entend beaucoup de choses, donc : «L'exercice du rôle de proche aidant comporte un risque de maltraitance. La maltraitance envers une personne proche aidante peut se manifester par une attitude ou un geste singulier ou répétitif ou une absence d'action appropriée, intentionnelle ou non, provenant des institutions, de l'entourage, de la personne aidée et de la personne proche aidante elle-même affectant la personne proche aidante. Elle se manifeste par : l'imposition du rôle de proche aidant et la surresponsabilisation; les jugements sur ses façons de faire; la normalisation du rôle de proche aidant et de la maltraitance vécue dans l'exercice de ce rôle; la dénégation de l'expertise de la personne proche aidante et de sa contribution familiale et sociale; la dénégation des besoins de la personne proche aidante; l'utilisation de violence verbale, psychologique, physique ou sexuelle envers la personne proche aidante et la contribution à son appauvrissement.»

Donc, étant donné tout ça qui est, finalement, un danger pour les personnes proches aidantes, puis, à ma connaissance et dans ma compréhension, je ne pense pas que le projet de loi sur la reconnaissance des proches aidants aborde ce thème-là spécifiquement, de la maltraitance, donc, il me semblerait adéquat d'en faire ici mention dans ce projet de loi sur la maltraitance des aînés et de toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Alors, voilà pourquoi je propose cet amendement. Puis évidemment on pourrait assurer... faire d'autres amendements, au cours du projet de loi, pour assurer la concordance entre le reste du projet de loi et cette insertion de principe qu'on ferait au départ.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, M. le député. Y a-t-il des interventions sur l'amendement? Mme la ministre, à vous la parole.

• (10 h 30) •

Mme Blais (Prévost) : Mme la Présidente, la proposition du député de Jean-Lesage est noble, et, ayant le bonheur de porter le titre de responsable des personnes proches aidantes, je tiens à le rassurer, il y a deux amendements, dans le projet de loi qu'on va étudier, qui touchent plus particulièrement les personnes proches aidantes.

De plus, le député est au courant qu'on a adopté une loi qui vient reconnaître et soutenir les personnes proches aidantes, et, entre autres, il va y avoir un plan d'accompagnement. C'était la députée de Fabre qui avait proposé ce terme-là, un «plan d'accompagnement». Ça veut donc dire qu'on va mettre en place un outil pour être capables de les repérer. Et le réseau de la santé et des services sociaux va devoir tenir compte des capacités des personnes proches aidantes au niveau de leur santé et de leur bien-être. Parce que souvent cette maltraitance-là n'est pas nécessairement volontaire, là, mais c'est une maltraitance, effectivement, on en parle de plus en plus.

Et, mercredi, il va y avoir un plan d'action qui sera déposé suite à la loi concernant les personnes proches aidantes. Et on veut tout mettre en oeuvre pour être en mesure de pouvoir soutenir davantage les personnes proches aidantes.

Donc, l'intention du député est noble, mais, en ce qui me concerne, je pense qu'on devrait garder ce qui est là. Mais, avec les amendements qu'on va étudier, bien, les personnes proches aidantes seront incluses dans la loi actuelle qu'on étudie... dans le projet de loi.

La Présidente (Mme D'Amours) : ...d'autre intervention, nous allons passer aux voix sur l'amendement du député de Jean-Lesage. Est-ce qu'il y a consentement? Est-ce que l'amendement est adopté, refusé? Adopté? Refusé?

Mme Blais (Prévost) : Refusé.

La Présidente (Mme D'Amours) : Il faut que j'entende le mot «refusé». Merci. Mme la députée, oui.

Mme Boutin : Vous savez que, pour faciliter les choses, on pourrait faire des votes à appel nominal pour les prochaines fois. C'est juste une suggestion.

La Présidente (Mme D'Amours) : Non, c'est seulement à la demande. Mais maintenant j'ai eu un mot, «rejeté», qui a été dit de la part de la ministre. Donc, c'est rejeté. Merci.

Donc, nous continuons notre projet de loi. Nous sommes à l'article 1, et j'invite Mme la ministre à nous en faire part. S'il vous plaît, Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : À l'article 1 : L'article 2 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité est modifié :

1° par l'insertion, à la fin du paragraphe 3°, de «, notamment sur le plan physique, psychologique, sexuel, matériel ou financier»;

2° par l'insertion, après le paragraphe 5°, du suivant :

«5.1° "prestataire de services de santé et de services sociaux" : toute personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, fournit directement des services de santé ou des services sociaux à une personne, pour le compte d'un établissement, d'une résidence privée pour aînés, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial, incluant celle qui exerce des activités décrites aux articles 39.7 et 39.8 du Code des professions ainsi que l'exploitant ou le responsable de la résidence ou de la ressource, le cas échéant;»;

3° la suppression du numéro d'ordre de chacun de ses paragraphes.

L'article 1 du projet de loi vise à modifier la définition de «maltraitance» prévue aux fins de l'application de la Loi visant à lutter contre la maltraitance afin de mentionner expressément que le tort ou la détresse causé à la personne peut être notamment sur le plan physique, psychologique, sexuel, matériel ou financier.

Il vise également à définir la notion de prestataire de services de santé et de services sociaux aux fins de l'application de la loi. Cette notion est utile aux fins de déterminer les personnes ayant l'obligation de signaler un cas de maltraitance conformément à l'article 21 de la loi.

Plus techniquement, l'article 1 propose de supprimer les numéros de paragraphe prévus à l'article 2 de la loi, pour des raisons légistiques seulement.

Amendement : Remplacer le paragraphe 1° de l'article 1 du projet de loi par le paragraphe suivant :

1° par l'insertion, dans le paragraphe 4° et après «psychologique», de «, tels une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme».

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre, je suis désolée, il faut couper entre l'article et l'amendement. Ça fait que, donc, il faudrait discuter de l'article, puis après ça vous nous proposez un amendement.

Mme Blais (Prévost) : D'accord. J'ai été trop vite.

La Présidente (Mme D'Amours) : Puis, moi, pas assez vite. Donc, si on revient à l'article 1...

Une voix : ...

La Présidente (Mme D'Amours) : Oui, exactement. Vous pouvez le proposer... que vous avez un amendement à l'article.

Mme Blais (Prévost) : J'ai un amendement à proposer à l'article.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Remplacer le paragraphe 1° de l'article 1 du projet de loi par le paragraphe suivant :

1° par l'insertion, dans le paragraphe 4° et après «psychologique», de «, tels une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme».

Premièrement, un amendement vise à retirer les modifications à la définition de «maltraitance».

Deuxièmement, cet amendement vise à mentionner expressément que les personnes ayant une déficience physique ou intellectuelle et celles ayant un trouble du spectre de l'autisme sont, au sens de la Loi visant à lutter contre la maltraitance, des personnes en situation de vulnérabilité. Il répond ainsi aux différents commentaires reçus à cet effet.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Mme la ministre. Je suis prête à entendre les interventions sur l'amendement que la ministre vient de déposer. Alors, je donne la parole à Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Écoutez, je suis un peu, beaucoup étonnée d'entendre l'amendement qui est déposé, parce que, clairement, suite aux discussions qu'on avait, le principe qui a été entendu, sur lequel on s'est entendus, c'est de remplacer la définition qui est là, la définition de la maltraitance sur le plan physique, psychologique, sexuel, matériel

ou financier, qui n'incluait pas la maltraitance organisationnelle, qui a été largement nommée. Alors donc, l'entente, c'était de dire que ce paragraphe de la définition changeait pour revenir vers une définition générique, soit celle qui est déjà existante à la loi actuelle, la loi n° 15, et cette loi générique... cette définition générique là n'est pas du tout dans le libellé qu'elle vient déposer, puisque la ministre vient déposer un amendement avec d'autres précisions de la définition.

Donc là, je suis un peu perplexe parce que... Clairement, je vais... On garde la notion de physique, de psychologique, l'organisationnelle n'est toujours pas là. Moi, selon les discussions qu'on a eues, donc, qui n'étaient pas au micro, c'était clair qu'on revenait vers une définition large, générique. Celle qui est déjà en cours à la loi n° 115, on n'échappe aucun volet de la réalité de maltraitance, on les inclut tous. C'était la réflexion à l'époque, c'était une réflexion basée sur la définition de l'OMS, et ainsi on s'assurait qu'on couvrait l'ensemble des réalités de la maltraitance.

Alors, c'était l'entente qu'on avait, et là je vois qu'il y a un amendement qui revient... Plutôt que d'aller dans ce sens-là, de revenir vers la définition initiale générique, on rouvre, on met quelques types de maltraitance mais toujours pas l'organisationnelle.

Moi, là, franchement, ça va me prendre un petit temps de réflexion de bien analyser l'amendement qui est déposé, parce que ça ne va pas du tout dans le sens des discussions qu'on a eues. Et le principe sur lequel on était d'accord, c'est de ne pas échapper aucun volet, de pouvoir avoir une définition qui incluait la maltraitance organisationnelle. Si ce n'est pas le cas, puis qu'on continue à être dans une énumération, nous, on va revenir, là, on va revenir avec le... on rouvre le débat, là. Alors, moi, je veux prendre un petit temps pour bien analyser l'amendement de la ministre.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Écoutez, là, j'avais été claire avec la députée, là, ce qu'on voulait enlever, là, c'étaient les nomenclatures. Alors, on va prendre un petit temps d'arrêt aussi, parce que, dans ma compréhension, c'est ce qu'on faisait, puis qu'on revenait. Moi, là, j'ai été claire, là, avec la députée de Fabre quand on s'est parlé, là. Alors, on va arrêter quelques instants, d'accord?

La Présidente (Mme D'Amours) : Donc, je vais suspendre les travaux quelques instants.

(Suspension de la séance à 10 h 38)

(Reprise à 10 h 45)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux. Nous en étions à la discussion à l'amendement que la ministre avait déposé, donc, sur l'article 1. Est-ce que j'ai des interventions? Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Merci, Mme la Présidente. Alors, je voulais simplement ramener... Après discussion qu'on a eue avec les juristes, la clarification a été faite. Alors donc, je les laisserai repréciser, mais c'est en respect de l'entente qu'on a eue.

Moi, j'avais des questions, plus, d'éclaircissement par rapport aux ajouts qui ont été faits. On vient préciser, là, on vient ajouter, dans la définition de la personne en situation de vulnérabilité, des éléments qui n'étaient pas là dans la loi actuelle. Alors, je voulais comprendre un peu pourquoi il y a eu ces précisions-là qui ont été amenées. Est-ce que c'est en lien avec un état de situation? Alors, pourquoi on a besoin... on ressent le besoin d'aller dans ces précisions?

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Écoutez, je prendrai la parole après Vincent Defoy, si on permet que M. Defoy, qui est à la direction des aînés et des proches aidants, puisse s'exprimer là-dessus.

La Présidente (Mme D'Amours) : J'aurais besoin du consentement pour que M. Defoy puisse nous parler. Donc, M. Defoy, la parole est à vous.

M. Defoy (Vincent) : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Donc, Vincent Defoy, directeur des services aux aînés, aux proches aidants et des services offerts en ressources intermédiaires de type familial au ministère de la Santé et des Services sociaux.

En fait, les précisions visent à répondre aux demandes, là, de certains groupes qui, lors des consultations, ont souhaité, là, qu'il soit clair que les personnes, notamment présentant des déficiences à la fois sur le plan physique, intellectuel ou un trouble du spectre de l'autisme, sont clairement visées par les actions, là, de la présente loi. Merci, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : ...complémentaire, avec les maisons alternatives qu'on met en place actuellement pour faire en sorte que les personnes plus jeunes qui vivent actuellement en CHSLD avec des personnes plus âgées, on

spécifie, là, déficience physique, déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme. Alors, de plus en plus, on veut se préoccuper, à la fois dans nos actions gouvernementales mais également dans nos lois, de cette précarité, de cette vulnérabilité chez les personnes.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. D'autres interventions? S'il n'y a pas d'autre intervention, je vais mettre aux voix l'amendement. Oui, Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Je voulais juste, quand je lisais l'article... Parce qu'on reprend, évidemment, on adresse l'alinéa 4° plus tôt que prévu, donc, pour des bonnes raisons, mais, clairement, je me posais la question... «Limitée temporairement ou de façon permanente». Parce que, si on prend, par exemple, les troubles psychologiques, l'énumération qui peut être proposée et qui est proposée plus loin dans le projet de loi, c'est plus lié à des troubles de façon permanente. L'autisme, des déficiences, aussi, cognitives ou intellectuelles, ce sont des troubles permanents.

Je pense, entre autres, puis on va y aller vraiment avec quelque chose de concret, imaginons un aîné qui perd son conjoint et qui est dans un deuil profond, elle vit une période de dépression très temporaire. Alors, je trouvais qu'il y avait... Tant qu'à aller dans l'énumération, je voulais juste que soient bien prises en considération ces situations, entre autres, psychologiques temporaires, une crise d'anxiété, bon, alors, une dépression liée à une situation, évidemment, problématique ou un deuil. Alors, je voulais juste qu'on n'écarte pas, dans ma compréhension, les situations temporaires, pas juste nommer le mot «temporaire», mais que ce soit pris en compte.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Je céderais la parole à Me Lavoie, qui pourra aussi préciser, là, ce que... Finalement, la députée de Fabre se posait la question par rapport à l'entente qu'on avait eue. Alors, elle pourrait le faire de vive voix puis répondre aussi à la question de la députée de Fabre.

La Présidente (Mme D'Amours) : Me Lavoie.

• (10 h 50) •

Mme Lavoie (Térèse) : Oui. C'est vrai que, dans certains cas, une énumération, ça peut avoir un effet indésirable, là, je vais dire ça comme ça, parce que ça peut servir, comme, d'indice à l'interprétation d'une partie de phrase plus générale.

Par contre, en l'espèce, on s'est posé la question, mais on réalise que la définition est tellement large, elle a tellement été écrite en termes généraux qu'on comprend bien que l'énumération qu'on en fait après, ce ne sont que des exemples. Donc, les exemples ne pourraient pas, là, apporter l'effet que, des fois, on appréhende, là. Ici, je n'ai pas de doute, là, que la définition, en termes généraux, va toujours trouver ses échos, là, là où il faut qu'elle les trouve, là, finalement.

Ensuite, pour ce qui est de l'explication plus technique, là, sur comment on a procédé pour faire les modifications, là, c'est que, dans le projet de loi, au départ, notre première commande, là, si je peux dire ça comme ça, c'était de modifier l'article 2 en venant bonifier la définition de «maltraitance», en donnant certains types de maltraitance. Et, vous voyez, là, c'est un cas, là, ici, où on appréhende peut-être qu'on vienne limiter la définition large qu'on avait souhaitée dans la loi.

Donc, sur le plan des commandes, on est juste venus, avec l'amendement, je vais me permettre ce mot-là, là, écraser le paragraphe 1° initial du projet de loi pour le remplacer par un paragraphe 1° qui viendrait modifier, lui, le paragraphe 4° de l'article 2. Donc, c'est une petite culbute, là, mais ça se fait. Mais c'est pour ça qu'on ne voit pas l'effet... la suite logique, mais on l'a fait comme ça pour plus de simplicité, là, sur le plan des commandes légistiques. C'est tout simplement ça.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. M. le député de Jean-Lesage.

M. Zanetti : Oui. Merci beaucoup pour ces... ces éclaircissements, pardon. Si je comprends bien, au fond, en revenant à la définition de la loi actuelle, ça veut dire que la loi actuelle, au fond, pourrait être utilisée pour faire une dénonciation pour maltraitance organisationnelle. C'est-à-dire qu'on pourrait, aujourd'hui, dire, là... Quelqu'un pourrait dénoncer un établissement, même un CIUSSS ou même un ministère, pour maltraitance organisationnelle, à la rigueur, avec l'état de la loi actuelle. C'est votre interprétation? C'est ma question.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Bien, je l'ai déjà mentionné, mais je vais le redire puis je vais faire attention pour ne pas aller trop loin, parce qu'on n'a pas étudié l'article 15, mais, à l'article 15, on vient, entre autres, parler de pratiques et de procédures. Alors, on revient à la définition de l'Organisation mondiale de la santé, telle qu'elle était mentionnée dans le projet de loi n° 115, sans faire certaines énumérations puis en oublier d'autres.

M. Zanetti : Je vous remercie.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Y a-t-il d'autres interventions? Oui, Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Merci, Mme la Présidente. Alors, merci pour la clarification. Donc, il n'y a rien comme de se parler pour clarifier les choses. Donc... Puis merci pour la réponse, là, la clarification par rapport à l'ouverture d'une énumération pour les personnes en situation de vulnérabilité.

Je veux bien ramener, avec la compréhension qu'on a et l'entente qu'on a eue avec la ministre, ça veut donc dire que, parce qu'on écrase ou on enlève, dans le fond, l'alinéa 1°, qui était la définition, c'est celle qui est en cours, qui est présentement dans la loi n° 115, la loi qui a été adoptée il y a quatre ans, je veux ramener un peu l'intention qu'on avait eue à l'époque et bien éclairer les gens sur le bienfait de cette définition-là.

Dans le fond, c'est une définition qui était générique, globale, implicite de tous les aspects et de toutes les réalités liés à la maltraitance, quelles qu'elles soient. On le sait, que, dans les dernières années, entre autres, avec l'Internet, et tout ça, il y a des réalités de la maltraitance qui ont changé. Alors, une définition globale et implicite de tous les aspects, ça permet aussi de prendre en compte l'évolution des portraits de la maltraitance.

Alors, je la relis, c'est celle qui est en cours et qui va continuer, qui était basée, comme je l'ai dit tantôt, sur la définition de l'OMS : «Maltraitance : un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne.»

Et ce qui est intéressant avec cette définition-là, c'est qu'on met l'accent, ce qui me tient bien à coeur, sur l'impact de la maltraitance pour la personne qui la subit. Alors donc, voilà, je voulais ramener ça, remettre l'accent sur la bonne nouvelle et de ramener un peu le contexte de la définition qui va perdurer dans le temps.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Y a-t-il d'autres interventions?

Mme Blais (Prévost) : Oui. Juste pour terminer, dire, Mme la Présidente, que, vous savez, quand on a mis en place la chaire, à Sherbrooke, là, pour contrer la maltraitance envers les aînés, c'était pour permettre qu'il y ait une évolution, qu'il y ait des recherches et qu'on puisse parler la même langue quand on parle de maltraitance. Alors, je suis d'accord.

La Présidente (Mme D'Amours) : D'autres... Oui, Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : J'oublie toujours un petit aspect à mon propos, hein? Je m'excuse. Je veux aussi quand même mentionner que je pense qu'il serait important, en respect pour tous les propos qui nous ont été amenés par les groupes qui ont nommé que la maltraitance organisationnelle, pour toutes les grandes raisons qu'ils ont nommées, devrait faire partie de la définition, je pense que ça va être important, en tout respect pour leurs propos, auxquels j'adhérais... Mais évidemment l'entente qu'on a, qui est très satisfaisante... Mais, je pense, ce serait important de revenir aux groupes pour bien leur signifier que la définition en cours et qui va perdurer incluait la maltraitance organisationnelle et l'inclura encore, et que leurs propos ont été fort, fort bien entendus. Je pense que c'est très, très important.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. D'autres interventions? S'il n'y a pas d'autre intervention, nous allons passer aux voix l'amendement. Est-ce que l'amendement est adopté ou rejeté?

Des voix : Adopté.

La Présidente (Mme D'Amours) : Adopté.

Une voix : ...

La Présidente (Mme D'Amours) : Sur demande. Vous en faites la demande? Donc, on va passer par appel nominal. M. le secrétaire, s'il vous plaît.

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

Mme Blais (Prévost) : Oui. Pour.

Le Secrétaire : Mme Picard (Soulanges)?

Mme Picard : Pour.

Le Secrétaire : Mme Boutin (Jean-Talon)?

Mme Boutin : Pour.

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

M. Provençal : Pour.

Le Secrétaire : Mme Dansereau (Verchères)?

Mme Dansereau : Pour.

Le Secrétaire : Mme Blais (Abitibi-Ouest)?

Mme Blais (Abitibi-Ouest) : Pour.

Le Secrétaire : Mme Sauvé (Fabre)?

Mme Sauvé : Pour.

Le Secrétaire : M. Zanetti (Jean-Lesage)?

M. Zanetti : Pour.

Le Secrétaire : Mme D'Amours (Mirabel)?

La Présidente (Mme D'Amours) : Abstention. Donc, l'amendement est adopté. Nous allons passer à l'amendement... à l'article 1, pardon, tel qu'amendé. Et je suis prête à entendre vos commentaires. Est-ce qu'il y a des interventions sur l'article 1 tel qu'amendé? S'il n'y a pas personne, donc, on va passer aux voix. L'article 1, tel qu'amendé, est-il adopté? Oui, M. le député de Jean-Lesage.

M. Zanetti : Oui, je m'excuse, je voudrais proposer un amendement. Je demanderais peut-être une petite suspension.

La Présidente (Mme D'Amours) : Je suspends les travaux quelques instants.

(Suspension de la séance à 10 h 58)

(Reprise à 11 h 10)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux. Si je comprends bien, le député de Jean-Lesage, vous n'avez pas d'amendement à déposer.

M. Zanetti : Non, exactement. J'ai été hypervigilant. L'amendement arrivera plus tard.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, M. le député. Alors, nous allons... S'il n'y a pas d'autre... Est-ce qu'il y a d'autres interventions? S'il n'y a pas d'autre intervention, nous allons faire la mise aux voix de l'article 1. Oui, Mme la députée de Fabre, s'il vous plaît.

Mme Sauvé : Écoutez, c'est toujours dans l'esprit de... question d'éclaircissement. Je veux revenir sur le paragraphe qui parle de la définition du prestataire, de «prestataire de services de santé et de services sociaux», parce que c'est une nouvelle définition. Alors... Puis je sais que les groupes sont venus nous nommer des éléments. Alors, je voulais clairement clarifier toute cette notion-là.

Tout d'abord, «prestataire»... Puis vous me direz, Mme la Présidente, que ce soit la ministre ou les juristes qui l'accompagnent, de préciser. Mais, quand on dit «prestataire de services de santé et de services sociaux», est-ce que c'est tout intervenant ou tout personnel qui est lié, soit dans un soin, dans un établissement, ou encore qui reçoit un financement du ministère de la Santé? Je pense, entre autres, au PSOC. Alors, on pense aux EESAD, qui sont des aides... qui sont des entreprises d'économie sociale avec de l'aide soit alimentaire ou ménagère. Donc, eux, ils sont financés en partie par le ministère de la Santé. Est-ce que ça les touche? Ça fait que ce serait ma première question. Puis j'en aurai d'autres, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme D'Amours) : Je vais céder la parole à Me Lavoie.

Mme Lavoie (Térèse) : Oui. Alors, pour la définition, ce n'est pas le fait qu'il y ait un financement à l'organisme ou à la personne qui fait qu'elle est prestataire de services de santé, sur pour le plan purement juridique.

Quand on lit la définition, ce qui fait qu'on est un prestataire de services de santé et de services sociaux, c'est vraiment «toute personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, fournit directement des services de santé ou des services sociaux [...] — au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux — pour le compte d'un établissement, d'une résidence privée pour aînés, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial».

Donc, il faut que ce soit pour le compte d'un établissement. Ça veut dire qu'il faut que... Normalement, ce serait l'établissement qui rendrait le service, mais là c'est la personne ou l'organisme qui rend le service à la place de l'établissement. Puis là peut-être que mes collègues du ministère, là, pourraient compléter là-dessus, là. Dans la pratique, il y a peut-être plus des exemples concrets, là, à vous donner là-dessus.

La Présidente (Mme D'Amours) : Oui. Allez-y, monsieur... Je cherche votre nom.

M. Defoy (Vincent) : Merci. Vincent Defoy.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. Defoy.

M. Defoy (Vincent) : Est-ce que je dois me présenter à toutes les fois, Mme la Présidente?

La Présidente (Mme D'Amours) : Non, c'est moi qui avais juste «Vincent» en tête, mais je n'étais pas pour dire «M. Vincent». Donc, M. Defoy.

M. Defoy (Vincent) : Donc, effectivement, toutes les personnes qui oeuvrent... En fait, il faut comprendre, là, que toutes les personnes peuvent signaler, je vais le mentionner comme ça ici, là, puis je ne veux pas aller vers le signalement obligatoire, mais qu'il y a certains prestataires de services qui doivent. Donc là, c'est une nuance qui est importante. Et ça exclut toutes les personnes qui oeuvrent pour le compte de l'établissement, donc, par exemple, toute personne qui offre des soins de santé ou des services sociaux dans une ressource intermédiaire, une ressource de type familial, dans un organisme qui oeuvre pour le compte de l'établissement, qui offre des services qui ont été convenus formellement avec l'établissement, est liée par la définition de «prestataire de services». Donc, ça exclut, par exemple, les bénévoles et les personnes proches aidantes de l'obligation... de cette définition-là de «prestataire de services», là. Ce qui ne fait pas en sorte qu'un bénévole ou une personne proche aidante ne pourrait pas signaler la situation, mais elle n'a pas l'obligation de le faire.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci.

Une voix : ...

M. Defoy (Vincent) : Elle pourrait signaler. Elle n'a pas l'obligation de le faire.

Mme Blais (Prévost) : ...

M. Defoy (Vincent) : ...sont... ont l'obligation de le faire parce qu'elles oeuvrent pour le compte de l'établissement.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Je continue avec mes autres questions. Mais, honnêtement, là, c'est... En tout cas, c'est éclairant, la discussion qu'on a, parce que ce n'est pas simple, savoir qui est exclu, qui est inclus.

La notion de directement aussi, je me pose la question. «Directement», en soins ou en services sociaux, est-ce que ça veut dire que... directeur d'établissement, le P.D.G.... Donc, qui est dans un établissement, là, au niveau du soin direct ou du service social direct? Ça veut dire qu'il n'a pas d'obligation? Un P.D.G. ou un directeur d'établissement qui serait témoin, est-ce que... qu'est-ce qui arrive? Est-ce qu'il est considéré comme dans la définition du prestataire étant donné qu'il est lié à l'établissement?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. Defoy.

M. Defoy (Vincent) : En fait, on a... Puis là je ne veux pas aller trop loin, parce que je ne veux pas aller dans des amendements, là, qui n'ont pas été discutés à nouveau, mais, plus loin, nous avons des éléments qui prévoient des obligations liées au plus haut dirigeant, là, de mettre fin à toute situation, là, de maltraitance, là. Mais le plus haut dirigeant d'un établissement, au sens de la présente définition, là, je ne pense pas qu'il soit concerné, là. Ce qui ne veut pas dire qu'il ne doit pas poser toutes les actions pour mettre fin à toute situation qui est portée à sa connaissance, là.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Écoutez, je vais être un petit peu pointilleuse, si vous me permettez, Mme la Présidente, parce qu'on vient ouvrir une nouvelle définition. Alors, plus c'est clair, plus, dans l'application, après ça, la réglementation... plus on évite de l'arbitraire, plus on est capables de l'appliquer comme il se doit. Puis je sais que l'intention de la ministre, c'est de renforcer la lutte à la maltraitance. Alors, je pense que, quand on ouvre une définition comme celle-là, il faut être très, très clair.

Là, je comprends qu'il y a la notion d'on est défini comme prestataire ou on est imputable parce qu'on est le directeur de l'établissement. Puis ça, on va le voir plus loin. Parfait. J'entends ça. Mais ce n'est pas encore tout à fait clair, parce que vous avez dit : Il faut que...

Par exemple, on nommait l'exemple des EESAD. Puis ça a été nommé, hein, les EESAD puis d'autres groupes sont venus nommer : Il faudrait que les EESAD soient dans la définition des prestataires. Vous me dites qu'ils ont l'obligation. Parfait. Ils sont financés. Qu'en est-il, par exemple, d'une popote roulante qui reçoit aussi le PSOC, qui rentre dans les maisons et qui peut être témoin? Alors, est-ce qu'ils sont liés ou ils sont exclus?

Vous savez, ce n'est pas simple, là, entre un organisme communautaire qui est financé... Il y a même des organismes loisirs, là, qui ne sont même pas financés, mais ils offrent certains services sociaux. Ce n'est pas clair. J'aimerais ça, presque, avoir devant moi, là... Un rêve un peu que j'aurais, là, c'est d'avoir un tableau avec qui est lié, qui est exclu, puis quelque chose d'aussi clair que ça, parce que j'ai peur, un peu, à l'interprétation, là. Pour moi, ce n'est pas encore aussi clair que je le voudrais.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Bien, quand on parle de prestataires de services, c'est réellement les personnes qui sont sur la ligne de front, là, et qui donnent des services directs aux personnes. On le verra, là, en étudiant le projet de loi, qu'il y a un renforcement par rapport à l'imputabilité des P.D.G., et aussi que le rôle des commissaires aux plaintes et à la qualité des services sera renforcé aussi par rapport à toute la notion de plainte.

Mais, comme le mentionnait M. Defoy, les prestataires de services, ce sont réellement... Tout le monde peut signaler. Tout le monde peut le faire, là. Tu sais, un proche aidant peut signaler, mais les prestataires de services sont les personnes qui ont l'obligation de signaler, au sens de ce projet de loi, parce que sinon elles pourraient encourir une amende, étant donné qu'il y a des sanctions par rapport à ça.

Donc, c'est les personnes qui sont en ligne directe avec la personne, par exemple, qui est hébergée en CHSLD. Ça exclut, par exemple, la personne qui fait l'entretien ménager, là, tu sais, à l'intérieur de l'établissement. Ça exclut la personne qui fait la cuisine dans la cafétéria. Ce sont réellement les professionnels de la santé, là, au sens du terme, donc, je ne veux pas commencer une énumération puis en oublier, mais les préposés, les infirmières auxiliaires, les infirmiers, les inhalothérapeutes, les personnes, là, qui sont vraiment en train de donner des services. Puis, pour les EESAD, ce sont les personnes qui offrent aussi des services à domicile et qui peuvent être témoins de ce qui se passe en lien avec la maltraitance d'une personne.

Donc, l'obligation de signaler ce qui se passe par rapport à cette situation-là pour qu'on soit en mesure de pouvoir agir plus rapidement dans certains cas.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Je reviens, tantôt, sur l'idée... Je pense que, vraiment, si on avait un tableau, là, à savoir exactement, de façon précise, qui font partie de l'exclusion et qui sont inclus, je pense que ce serait aidant pour tout le monde.

Je continue un peu avec mes questions. On a vécu une crise, on le sait. Alors donc, ce que je comprends, c'est que les gestionnaires, et là je ne parle pas de... On ne parle plus du directeur d'établissement, là, puis des P.D.G., j'ai déjà posé la question. Mais, un gestionnaire, là, qui est quand même dans l'organisation du travail, qui est quand même dans l'organisation de l'offre de soins, puis qui va assurer une supervision de l'offre de soins, puis qui va peut-être offrir des soins de façon... de façon non pas régulière, mais, quand même, qui est lié à toute l'offre de soins, est-ce que ces gestionnaires-là sont liés à la définition de «prestataire»?

• (11 h 20) •

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Oui. On va demander à Me Lavoie d'aller un petit peu plus loin par rapport aux exploitants, par exemple, là, d'une résidence privée ou à des gestionnaires qui travaillent au niveau des soins professionnels, là.

La Présidente (Mme D'Amours) : Me Lavoie.

Mme Lavoie (Térèse) : Oui. En fait, si on prend, par exemple, un exploitant d'une résidence privée pour aînés qui serait par ailleurs, je vais dire vraiment quelque chose d'hypothétique, là, infirmier puis qui rendrait des services de santé et des services sociaux à sa clientèle, il serait visé, là, comme... dans la définition de «prestataire de services de santé et des services sociaux», parce qu'il est lui-même, là, membre d'un ordre professionnel. Puis, tu sais, ça, on va le voir aussi plus loin à l'article 21, là, mais c'est des cas assez exceptionnels, quand même, où les gestionnaires occupent des... font également des services de santé et des services sociaux qui se retrouvent aussi aux mêmes endroits, là, où se trouve la clientèle.

Donc, on vise plus, ici, les gens qui sont dans le «day-to-day» quotidien. Mais ce n'est pas exclu qu'il y ait quelqu'un, un gestionnaire en place qui soit plus présent dans la ressource, dans la résidence, qui rend des services de santé et des services sociaux. Là, il serait également visé par la définition.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le député de Jean-Lesage.

M. Zanetti : Oui. Je voudrais savoir, par rapport au signalement obligatoire, à quel moment, au fond, du projet de loi actuel est-ce qu'il est question vraiment de cette question-là précise de qui doit faire un signalement obligatoire, juste pour voir à quel moment, si on a des amendements ou des discussions à avoir par rapport à ça, on va devoir le faire, parce que c'est difficile à repérer, là. Vous qui avez écrit cette loi, vous pourriez nous orienter.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Pour répondre au député de Jean-Lesage, ce sont les prestataires de services. Alors, ce sont ces personnes qui ont l'obligation de faire un signalement. Mais ça n'exclut pas que toute personne peut faire un signalement, là. Et c'est... Mais les prestataires de services sont obligés ou seraient obligés, au sens de l'étude de ce projet de loi, de faire un signalement.

M. Zanetti : Mais, au fond, je vais vous...

Mme Blais (Prévost) : Mais on n'est pas dans cet article-là, là.

M. Zanetti : C'est ça, exactement. Mais l'article qui définit qui sont les prestataires, il va être où? Parce que c'est pour ça que je pensais le faire à l'article 1 puis je me suis dit : Ah! non, ce n'est pas le bon endroit. Mais...

Mme Blais (Prévost) : Allez-y, Me Lavoie.

La Présidente (Mme D'Amours) : Me Lavoie.

Mme Lavoie (Térèse) : Oui. En fait, on est vraiment à l'article qui définit la notion de prestataire de services de santé et des services sociaux. Par contre, cette notion-là n'est pas utilisée beaucoup dans la loi, telle qu'elle serait adoptée, ni dans les amendements, là. Le seul endroit où il y aura cette occurrence-là, l'expression «prestataire de services de santé et des services sociaux», c'est aux fins de l'article qui prévoit qui doit signaler de façon obligatoire, là. Donc, sauf erreur de ma part, là, de mémoire, mais c'est vraiment l'objectif de cette définition-là, c'est venir camper qui a l'obligation de signaler. Je ne sais pas si ça répond à votre question.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Merci, Mme la Présidente. Puis on pourra voir ça à l'article 10, sur l'obligation de signaler.

M. Zanetti : O.K. Mais je vais vous expliquer...

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le député.

M. Zanetti : Oui. Merci. Je vais vous expliquer tout de suite ma préoccupation, puis on pourra évaluer si c'est le moment d'en parler maintenant. En fait, c'est après une discussion avec l'Ordre des travailleurs sociaux. Eux m'ont parlé... Ils ne sont pas venus témoigner en consultations particulières. Donc, je me suis dit : Bien là, ça vaut la peine d'en discuter maintenant. Eux avaient une préoccupation par rapport à leur obligation de signaler, parce qu'ils se sont dit : Dans certains contextes, il vaut mieux agir que signaler. C'est-à-dire qu'eux, ils vont être en position de régler un problème, mais, s'ils doivent signaler avant même de faire une intervention, alors là, ils vont essentiellement signaler, puis après ça... à une instance qui va, après ça, leur demander d'aller agir, alors qu'ils auraient pu agir tout de suite.

Puis la crainte est, essentiellement, qu'étant donné qu'ils ont un rôle de confiance, un rôle de relations humaines, un rôle qui n'est pas un rôle de soignant physique, là, disons, mais un rôle psychologique, disons, là, la relation de confiance, s'ils sont vus comme des gens qui font des signalements plutôt que comme des gens qui règlent les problèmes, ça pourrait nuire grandement à leurs interventions puis à la relation de confiance. Puis ils m'ont exprimé cette crainte-là. Puis je suis persuadé qu'il y aura des voies de passage pour essayer de voir comment adapter l'obligation de signalement, qui est, par ailleurs, une bonne chose, sans nuire à la relation de confiance de ces prestataires de services sociaux.

Alors, est-ce que ce serait maintenant, à votre avis, le moment d'avoir une discussion là-dessus ou est-ce que c'est plutôt à l'article 10 ou à d'autres articles subséquents?

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : D'après moi, c'est maintenant, là, qu'on est en train de faire la définition de «prestataires de services», là. Tu sais, c'est le lieu de la discussion puisqu'on définit c'est quoi, un prestataire de services. Et le prestataire de services, c'est réellement la personne qui est en contact direct et qui apporte les soins, que ce soient des soins d'hygiène ou des soins de santé, qui prodigue les soins directement à la personne, pour ne pas non plus toucher à l'ensemble des personnes qui travaillent au sein d'un établissement. Comme je le mentionnais tout à l'heure, les personnes qui s'occupent de l'entretien ménager, ou qui viennent pour coiffer des personnes, ou qui font de la cuisine ne seraient pas touchées par cette obligation de signalement obligatoire, mais c'est réellement tous ceux qu'on appelle les professionnels de la santé.

Puis j'ai aussi parlé... On a vu, là, le mémoire de l'Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux, justement, nous parler de cette sensibilité-là par rapport au signalement versus la confiance. Mais jusqu'où on accorde la confiance, puis qu'on ne signale pas, puis qu'on tolère aussi une situation de maltraitance? C'est une question qu'on peut se poser.

On voit que c'est une situation qu'on se pose actuellement. Il y a des résidences privées pour aînés qui ferment leurs portes, par exemple, dans certaines régions, mais, auparavant, on les accompagnait — c'était comme

ça que c'était vu — les propriétaires, là, jusqu'au moment où l'élastique était trop étiré. Et maintenant il y a plus cette notion de protéger et d'empêcher la maltraitance. Donc, il y a comme un changement de paradigme, un changement de culture qui est en train de s'opérer.

Moi, je pense qu'à un moment donné on a l'obligation, pour certains travailleurs de la santé, de devoir signaler pour mettre un frein, parce que, si c'est un... vous pouvez signaler, bien, vous pouvez, ce n'est pas «vous devez». Alors, il y a une grande différence.

Mais il faut mettre un frein à la maltraitance le plus rapidement possible et surtout protéger les personnes qui signalent aussi. Ça, on le verra. Mais il faut les protéger, ces personnes-là, là. Il ne faut pas que ces gens-là perdent leur emploi parce qu'ils signalent, là, tu sais?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le député de Jean-Lesage.

M. Zanetti : J'entends l'argument. En même temps, je me demande si... Quand l'objectif est de dire : On met fin le plus tôt possible à une situation de maltraitance, peut-être que, des fois, mettre fin le plus tôt possible à une situation de maltraitance, ce sera... le meilleur moyen ne sera peut-être pas un signalement avec tout ce que ça peut comporter d'administration, là, ou de... disons, de démarches, et de processus, et de procédures, et de communications, et d'intervenants impliqués. Ça fait que c'est pour ça que je ne sais pas si on atteint l'objectif de mettre fin le plus tôt possible à la maltraitance en ayant une règle aussi rigide.

Je me dis que peut-être qu'on pourrait faire, disons, confiance à l'autonomie professionnelle et le jugement clinique de ces travailleurs sociaux là qui, eux, pourraient dire quel est le meilleur moyen, le plus rapide, de mettre fin à la maltraitance. Si c'est le signalement, je le fais parce que je peux, si c'est l'intervention directe tout de suite, alors, je le fais parce que c'est possible, et je n'aurai pas de réprimande parce que je n'ai pas signalé dans un certain cas.

Ça fait que je veux voir s'il y aurait une ouverture à amener de la souplesse, disons, ou soit retirer l'obligation pour les... Disons, on pourrait... qu'il n'y ait peut-être pas juste les travailleurs sociaux, là, puis les thérapeutes conjugaux, mais il y a peut-être l'ensemble des prestataires de services, disons, en santé mentale, là, si on pourrait dire, et services sociaux, puis peut-être garder l'obligation uniquement pour les soignants physiques. Puis, aux autres, disons, se fier sur leur jugement professionnel pour voir si la meilleure solution à chaque instant est le signalement.

• (11 h 30) •

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Juste pour rassurer le député de Fabre, un travailleur social, ce n'est pas un prestataire de services, c'est vraiment un professionnel de la santé, puis il a le code... Il y a un code des professions, puis on va le voir un petit peu plus loin dans l'étude du projet de loi, puis on parle aussi... Très bientôt, il y a un amendement sur toute la question de la notion d'implication de la personne et de son autodétermination, ce qui est une notion très importante dans le projet de loi.

Ça fait que je pense qu'on va être capables de cheminer puis de voir qu'il faut aussi respecter les ordres professionnels, là, dans ce qu'on est en train de faire, là. On ne veut pas se mettre à dos les ordres professionnels, mais en même temps on veut protéger la population, là.

M. Zanetti : Donc, si je comprends bien, les travailleurs sociaux ne sont pas des prestataires de services sociaux, donc ils ne seraient pas soumis à l'obligation de signalement immédiat.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Bien, il y en a peut-être certains, là, mais on va le voir un petit peu plus loin dans l'étude. Je ne peux pas vous répondre maintenant, là, mais on va le voir un peu plus loin, à moins que M. Defoy puisse aller plus loin que moi, là.

M. Zanetti : Pour moi, ce serait important, parce que ça va définir... ça va déterminer si, là, je fais un amendement maintenant ou pas, là. Ça fait qu'il faut...

La Présidente (Mme D'Amours) : M. Defoy.

M. Defoy (Vincent) : Merci. En fait, là, je vais être prudent, parce que, là, j'ai de la difficulté à me gouverner sur qu'est-ce que je peux amener qui constitue des prochains amendements, là. Il est clair que je ne peux pas... Là, je ne peux pas aller plus loin, mais il y a une volonté de favoriser l'implication de la personne, là, tout le long du processus, puis ça, on l'a renforcé, là, dans ce qui s'en vient.

Mais, pour répondre à la question, le travailleur social qui est membre de son ordre professionnel pourrait effectivement être considéré comme un prestataire de services qui a des obligations de signaler une situation de maltraitance, là. Je ne pense pas me tromper en mentionnant ceci. Et là c'est l'équilibre entre le fait qu'on veut assurer la protection des personnes les plus vulnérables qui se retrouvent dans une situation de maltraitance, qui, en fait, je le rappelle, là, est une situation qui cause du tort et de la détresse, mais c'est davantage dans la façon que les prestataires de services et les professionnels vont faire les choses, en impliquant la personne. Mais il est effectivement prévu que, dans bien des cas, un travailleur social va être lié au fait d'être considéré comme un prestataire de services avec des

obligations de signaler s'il se retrouve, là, face à une situation de maltraitance. En fait, là, les juristes pourront confirmer ma compréhension.

Par contre, on est venus vraiment ajouter, puis ça, c'est cohérent aussi avec les politiques de lutte à la maltraitance, le plan d'action à la maltraitance, toute l'importance d'impliquer les gens dans ce processus-là, une implication qui est active, là. C'est dans la façon de faire les choses, là, à cette étape-ci, je pense, qui... Donc, c'est sûr qu'on aura une sensibilité à outiller les professionnels qui auront à signaler des situations, là.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le député.

M. Defoy (Vincent) : Je ne sais pas si ça répond aux questionnements, là.

La Présidente (Mme D'Amours) : Oh! pardon.

M. Zanetti : Oui. Dans le fond, est-ce que... Bien, vous me direz si je comprends bien, là. Dans le fond, les travailleurs sociaux sont... seront, pour la plupart, considérés comme des prestataires de services sociaux, et donc auront l'obligation de signalement. Ma question, dans le fond, est : Est-ce qu'ils seront obligés de signaler une situation même dans une situation où la personne vulnérable ou aînée n'est pas consentante à ce qu'il y ait un signalement? Dans l'état actuel du projet de loi, même si c'est des articles qui ne sont pas encore couverts... Au pire, dites-moi-le, je vais aller voir, je vais aller relire les articles pertinents directement.

Mme Blais (Prévost) : On est dans la loi, là, qu'on... Les articles qu'on n'étudie pas... Me Lavoie, je vais vous laisser, vous êtes avocate, là, je vais vous laisser marcher sur des oeufs.

La Présidente (Mme D'Amours) : Me Lavoie.

Mme Lavoie (Térèse) : Ce ne sera pas compliqué. Dans le fond, là, on est à l'article 1 du projet de loi, qui concerne l'article 2 de la loi. Mais actuellement, dans la loi, il y a l'article 21. L'article 21 porte sur l'obligation de signaler. On va modifier l'article 21 à l'article 10 du projet de loi.

Mais, déjà, l'article 21 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance... Puis ça, la modification, on la change... on ne change pas cet élément-là. L'article 21, qui dit qui doit faire un signalement, ça vise les prestataires de services de santé et des services sociaux. Donc là, il y avait une ambiguïté sur le terrain, qu'est-ce qu'un prestataire de services de santé et des services sociaux, d'où la définition qu'on apporte dans le projet de loi.

Mais l'article 21 dit aussi que non seulement les prestataires de services de santé et des services sociaux doivent signaler, mais un professionnel au sens du Code des professions. Donc, tous les professionnels qui sont visés par le Code des professions ont l'obligation, du simple fait de leurs fonctions, de signaler. Et, on sait, là, dans le réseau de la santé, il y a énormément de professionnels qui y travaillent, qui sont visés par le Code des professions, à l'exception, je pense, les avocats et les notaires, là, pour d'autres raisons, là, qui sont exclus de 21. Mais c'est là qu'on a l'obligation de signaler puis c'est là que, par exemple, un travailleur social, en tant que professionnel du Code des professions, il est visé, là. Sauf erreur de ma part, là, ils ont des codes de... ils sont visés par le Code des professions.

Et l'article auquel faisait référence mon collègue M. Defoy, du ministère de la Santé, c'est à l'article 2 du projet de loi, le paragraphe 3°, où on va insérer, au paragraphe 8° du quatrième alinéa, qu'on va favoriser l'implication de la personne victime de maltraitance à chacune des étapes du suivi d'une plainte ou d'un signalement. Donc...

Puis ce que je voudrais aussi préciser... Peut-être que je devance les discussions qu'on aura à avoir plus loin, là, mais l'article 21, essentiellement, là... puis on en reparlera rendu là, là, mais les clientèles visées par un signalement obligatoire sont les clientèles qui sont les plus vulnérables dans le réseau, celles qui sont en RI, RTF, et tout ça. On va en reparler plus loin, là.

Mais le signalement obligatoire s'applique aux prestataires de services, aux membres des ordres professionnels, à des clientèles très vulnérables. Sinon, dans tout autre contexte, n'importe qui peut toujours signaler par... au CPQS, si la personne reçoit des services de santé, ou à un intervenant désigné, comme on le verra plus loin dans le projet de loi. Donc, je ne sais pas si ça vous éclaire.

La Présidente (Mme D'Amours) : Le député... M. le député.

M. Zanetti : Alors, si je comprends bien, ce qui va arriver, c'est que tout prestataire, tout professionnel a l'obligation de signaler une situation de maltraitance, et dans tous les cas où, par exemple, c'est une personne aînée vulnérable ou une personne vulnérable, qui, à quelque part, n'est pas nécessairement en position de ne pas consentir ou de consentir. Quand la question du consentement, de toute façon, ne se pose pas parce que la personne, elle ne peut pas consentir, bien là, il y a obligation de signalement, mais, dès que la personne peut émettre un consentement, alors là, le signalement obligatoire se fait avec cette réserve-là que la personne consente à ce qu'il y ait un signalement.

Dans le fond, si je comprends bien, il n'y a aucune situation, avec l'état actuel du projet de loi, que quelqu'un soit obligé de faire un signalement qui n'est pas voulu par la personne vulnérable.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Souvenez-vous, M. le député, que le curateur nous avait mis en garde par rapport à ça, l'importance de l'autodétermination de la personne. Si une personne ne veut absolument pas qu'il y ait un signalement pour x, y, z, on ne peut pas forcer une personne, là. On n'ira pas jusque-là, là. Mais on peut protéger le plus possible puis on veut mettre une définition, en tout cas, des personnes qui travaillent auprès de nos personnes âgées et de nos personnes majeures en situation de vulnérabilité.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. D'autres interventions? Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Je voulais juste, Mme la Présidente, qu'on se ramène vraiment à la définition. Parce qu'on parle d'autodétermination, de signalement. On aura bien l'occasion, à travers le projet de loi, de débattre de tout ça. Mais là on est au coeur de quels sont les acteurs, comment on les définit, nouvelle définition qui n'existe pas dans la loi santé et services sociaux. On amène ça aujourd'hui. C'est important, parce que ça... de la définition va découler tout le reste. Et, plus j'entends les explications, honnêtement, plus je suis mêlée. Alors... Pourtant, j'ai mon petit thé, ici, qui devrait me...

Donc, honnêtement, je réitère ma demande. Puis je pense que ce serait utile pour tout le monde si on pouvait vraiment avoir un tableau, qui sont liés à la définition de «prestataire de services», si on pouvait avoir un tableau qui nous serait déposé cet après-midi.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Bien, écoutez, est-ce qu'on peut suspendre quelques instants, Mme la Présidente?

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous allons suspendre quelques instants.

(Suspension de la séance à 11 h 40)

(Reprise à 11 h 44)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux. Je cède maintenant la parole à Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Oui. La question est pertinente. On va déposer un tableau cet après-midi. Ça fait que je pense que ça va être beaucoup plus clair pour qu'on puisse échanger ensemble, même si ça vise toutes les personnes qui travaillent auprès des ordres professionnels, les personnes qui travaillent... qui donnent des services directs aux personnes âgées ou aux personnes majeures en situation de vulnérabilité. Mais ça va nous permettre de mieux échanger. Alors, on va avoir le tableau.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Je remercie la ministre. Je pense que ça va nous aider dans la suite de nos travaux, parce que tout part de là, de la définition, et question de peut-être ne pas oublier ou... des aspects ou des réalités qu'on n'a pas nommées jusqu'à maintenant, qui pourront faire peut-être partie du tableau.

Dans mes... un petit peu mes confusions que j'ai à entendre les différents propos, toute la question des bénévoles... J'ai entendu tantôt M. Defoy qui a dit : Les bénévoles n'y sont pas. Je pense, entre autres, à la première vague, des gens qui sont venus, des bénévoles qui sont venus offrir des soins, qui continuent. Il y en a qui continuent encore à le faire. Alors donc, si... Parce que, dans la définition qu'on a là, les bénévoles, il y en a qui offrent des services de soins directs. Donc, il faudra aussi nous expliquer pourquoi certains sont exclus, alors que, de façon logique, on pourrait penser qu'ils le sont.

Les proches aidants, comment se fait-il qu'ils pourraient être exclus aussi? On le sait, qu'ils sont dans une offre non seulement humanitaire, mais aussi une offre de soins auprès des êtres proches d'eux. Donc, les proches aidants.

On n'a pas posé... Je n'ai pas posé encore la question par rapport au chèque emploi-service. Donc, je sais que ça... Il y a des proches aidants qui le sont, mais est-ce qu'eux seront touchés aussi par la définition? Donc, tous ceux qui bénéficient du chèque emploi-service, les agences, les infirmières, et tout ça, des agences, est-ce qu'ils seront touchés aussi? Le plus on ratisse, dans le fond, large, là, le plus on est capables d'être... d'inclure tout le monde et de n'oublier personne.

La question des ordres professionnels, j'entends bien que ça peut être délicat. En même temps, honnêtement, le travailleur social, comme l'a amené mon collègue, point très pertinent, bien, est-ce qu'ils sont... Ils offrent des services sociaux directement.

Puis moi, je réitère, la portion du communautaire, qui n'est pas simple, parce que les organismes... Les EESAD, c'est assez clair. Les EESAD, c'est du service direct de soutien à domicile, ça, c'est clair, financé par les CISSS et les CIUSSS. Donc, en grande partie, ils ont des revenus autogénérés, mais ils ont un financement santé. Parfait. Mais il y a des organismes communautaires qui offrent des services sociaux mais qui ne sont pas financés par le ministère de la Santé et Services sociaux. Je pense à des organismes famille, entre autres, je pense à différents organismes qui offrent des activités aux aînés mais qui n'ont peut-être pas de financement santé et services sociaux. Ils offrent du direct en services sociaux. Est-ce qu'ils vont être inclus?

Donc, tout ça pour dire qu'il va falloir ratisser assez large pour qu'avec cette liste-là... Puis j'apprécie vraiment beaucoup. On va être dans une clarté, parce que, de ce tableau-là puis de la compréhension claire et commune qu'on va avoir, après ça, quand on va arriver aux autres articles du projet de loi, bien, on va savoir exactement qui est lié, qui est exclu, à qui ça s'adresse et pourquoi, puis faire la distinction aussi, comme je le disais tantôt, entre la possibilité d'être un acteur au coeur de la démarche puis d'être imputable sans être un acteur direct. C'est une notion, là, qui est assez complexe, parce qu'il y a aussi... Est-ce que... Ces prestataires-là, jusqu'où ils vont avoir une responsabilité, une imputabilité, envers qui? Ça, je ne le vois pas dans la définition non plus, là. Alors, ça non plus, ce n'est pas clair.

Ça fait que qui est lié, qui est exclu, quelle est... au-delà de la prestation de services qu'ils offrent, quelle est leur... parce qu'on parle de définition, quelle est leur responsabilité, quelle est leur imputabilité? Et je sais que, dans d'autres articles, on va définir des choses mais pas complètement. Alors, un professionnel qui est régi par son ordre professionnel, à qui il va être imputable, responsable s'il est reconnu comme un prestataire? Donc, c'est ça aussi, là.

Je pense que le tableau va non seulement nous aider à clarifier qui est inclus, qui est exclu, mais à partir de quelle case on repart la discussion pour être certains qu'on englobe tous les aspects de la définition. Puis, si ce n'est pas dans cet article-là, bien, on ne l'échappera pas dans les articles qui vont suivre. Alors... Donc, voilà. Je voulais avoir un peu... des commentaires un peu sur les nombreuses demandes que je fais. Je m'en excuse, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme D'Amours) : Pas de problème. Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Alors, peut-être pour compléter, je pense qu'il va falloir faire attention à... par rapport au ratisser large aussi, là. Tu sais, tu as des organismes de bonne foi remplis de bénévoles, là. Tu sais, on veut vraiment... On vise les personnes qui sont embauchées dans des établissements ou qui donnent des services dans des établissements, des services directs au niveau des soins et... au niveau des soins à nos personnes vulnérables. C'est ça que ça vise, le signalement obligatoire.

Mais, comme le mentionnait M. Defoy, tout le monde peut signaler, mais tout le monde n'a pas forcément la même obligation. On ne peut pas forcer un proche aidant à signaler, là, un bénévole. On a besoin de nos bénévoles dans nos établissements, on a besoin de nos proches aidants dans nos établissements.

Mais il faut que le professionnel de la santé comprenne que lui, il est professionnel. C'est le professionnel au sens du terme «profession». C'est ça qui est important, là. Dans la définition qu'on va donner par rapport à qui sont les personnes qui sont des prestataires de services, partons avec «professionnel.» Si on part avec «professionnel», avec les ordres professionnels, les gens qui sont des professionnels de la santé, je pense que, déjà là, on va avoir une bonne définition de qui sont ces personnes : médecins, dentistes, préposés, infirmières, infirmières auxiliaires, là. Bon, je m'arrête là, mais on va la faire, cette liste-là.

Mais je pense qu'il faut faire attention aussi à des organismes communautaires, parce que sinon, là, on pourrait s'éparpiller. Mais ces gens-là sont peut-être témoins de maltraitance puis ces gens-là peuvent le signaler. Il y a une ligne Aide Abus Aînés, il y a la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse qui fonctionne déjà et qui reçoit beaucoup de signalements.

Donc, ce n'est pas comme s'il n'y avait rien qui existait. C'est juste qu'on veut définir «prestataire de services». Si on ne l'a pas assez bien défini, on va le définir encore mieux. On va avoir une liste cet après-midi pour en parler. Mais moi, je garde en tête les professionnels, tu sais, je pars avec le mot «profession».

• (11 h 50) •

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Je pense qu'on va avoir des belles discussions cet après-midi. Alors, j'ai hâte d'avoir le tableau. Et je remercie encore de la possibilité qu'on puisse avoir un tel document cet après-midi.

Comme c'est une nouvelle définition, qu'elle n'existe pas, je l'ai dit tantôt, dans la loi santé et services sociaux, je voulais savoir qu'est-ce qui a inspiré, dans... Est-ce qu'il y a des documents gouvernementaux qui existent, que je n'aurais pas vus ou... qui ont un peu inspiré, là, la définition qu'on retrouve au projet de loi ou qui sont à la base dans le libellé, dans l'esprit de la définition qu'on souhaite?

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Moi, je pense que, quand on veut réouvrir une loi pour aller plus loin, bien, il faut aussi qu'il y ait des choses nouvelles à l'intérieur de la loi. Et c'est normal de vouloir définir c'est quoi, le prestataire de services.

Maintenant, je laisserais la parole à Me Lavoie par rapport à la question que vient de poser la députée de Fabre, à savoir s'il y a, dans d'autres endroits au niveau gouvernemental, une définition de «prestataire de services».

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Madame... Me Lavoie.

Mme Lavoie (Térèse) : Oui. Il faut que j'y réfléchisse un peu, parce que ça fait déjà un petit bout. Mais, si vous me donnez deux petites secondes, je vais juste aller voir, mais vraiment deux petites secondes. Je pense...

C'est l'article 2 de la loi actuelle. Si vous regardez le paragraphe 5°, bien, juste en exemple, on a une définition de «personne oeuvrant pour l'établissement» qui est utilisée, cette expression-là, à d'autres fins dans la loi. Puis c'est une... Tu sais, on est dans la même loi, donc on essaie d'utiliser les mêmes termes, effectivement. Puis, vous voyez, ici, dans cette définition-là, on dit : «Qui fournit directement des services à une personne pour le compte de l'établissement», donc on n'a pas... on a gardé la même idée, le même esprit, là, qu'à cette définition-là, là.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

Mme Sauvé : Merci, Mme la Présidente. J'aimerais... Puis je comprends la référence. Merci, Me Lavoie. C'est quoi, la différence entre les deux, entre ce que vous avez nommé puis ce qu'on nous présente aujourd'hui?

La Présidente (Mme D'Amours) : Maître.

Mme Lavoie (Térèse) : Oui. Parce que je n'ai pas... On n'a pas d'article, dans le projet de loi, qui concerne cette définition-là. Il faut juste que je retrouve, dans la loi, les occurrences à «personne oeuvrant pour l'établissement».

On a une première occurrence au deuxième alinéa de l'article 3 quand il est question de la politique de lutte contre la maltraitance de l'établissement. On dit : «...que celle-ci soit le fait — là, la maltraitance, là, la responsabilité de mettre fin à la maltraitance — d'une personne oeuvrant pour l'établissement ou de toute autre personne.»

Donc, la définition de «personne oeuvrant pour l'établissement ou de toute autre personne» est plus générale que celle de «prestataire de services de santé et de services sociaux», parce qu'on... Dans les objectifs des dispositions dans lesquelles on retrouve cette définition-là... On veut élargir la portée de ça, là. Dans le fond, les deux définitions ne sont pas les mêmes, parce que, là où elles sont utilisées, l'objectif des dispositions n'est pas le même, là.

Donc, la deuxième occurrence où on a l'expression, c'est à 11, alinéa deux, quand on parle des mesures de représailles... de la loi actuelle, là, 11, alinéa deux. On parle : «Sont présumées être des mesures de représailles la rétrogradation, la suspension, le congédiement ou le déplacement d'une personne oeuvrant pour l'établissement...» Donc, c'est plus large comme expression parce qu'on veut donner une protection à un plus grand nombre de personnes ici.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : J'entends. Merci, Me Lavoie. Merci, Mme la Présidente. En fait, je comprends la référence, et tout ça, mais je me pose la question... Et je suis la première à être... Comme la ministre dit, on peut innover puis on peut amener... Je suis toujours pour ça. Mais, en même temps, pourquoi avoir ajouté une nouvelle définition, alors qu'on aurait pu clairement utiliser celle qui existe déjà, puis peut-être préciser, mais partir de celle-là, partir de celle-là?

La Présidente (Mme D'Amours) : Me Lavoie.

Mme Lavoie (Térèse) : Oui. En fait, justement, quand on regarde la définition de «personne oeuvrant pour l'établissement», on dit... on vise le bénévole ainsi que toute autre personne qui... on vise un bénévole, alors que, pour le signalement obligatoire, la définition qu'on propose, de «prestataire de services de santé», n'inclut pas les bénévoles. On ne souhaite pas que les bénévoles aient l'obligation de signaler un cas de maltraitance, parce qu'avec une telle obligation, une telle responsabilité vient aussi une amende, là, tu sais? On va le voir plus loin dans le projet de loi. Donc, à grandes responsabilités, grandes conséquences aussi, donc.

Dans le cas de la définition de «prestataire de services de santé et de services sociaux», par exemple, si vous me demandez la plus grande différence, la différence la plus flagrante, c'est qu'on ne vise pas le bénévole, par exemple. Mais on veut qu'un bénévole, s'il fait un signalement... qu'il soit protégé contre des mesures de représailles, par exemple. Ça fait que, là, on va utiliser la définition «personne oeuvrant pour l'établissement» dans les dispositions de la loi où on veut le protéger, lui aussi.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Je suis encore mêlée. Je m'excuse, Mme la Présidente. Je suis encore mêlée, j'en suis désolée. Et j'apprécie, là, les explications de Me Lavoie, mais, honnêtement, c'est parce qu'elle nomme la sensibilité par rapport à la réalité des bénévoles, parfait, dans la définition qui existe dans la loi santé et services sociaux, mais, en même temps, j'entends que, dans la définition qu'on dépose dans la loi actuelle, les bénévoles seront exclus aussi. Ça fait que, là, je ne comprends pas.

Je peux comprendre que... Ce que je peux comprendre, c'est que l'intention de la ministre dans l'élargissement, c'est aussi de prévoir le soutien à domicile, puisqu'il a été question des EESAD, mais, en même temps, les organismes communautaires offrent aussi du soutien à domicile, puis on me dit qu'on ne veut pas les inclure. Ce n'est pas des professionnels. Ça fait que, là, je suis complètement mêlée, je suis... mais complètement mêlée.

Alors, j'ai tellement hâte à voir le tableau, Mme la Présidente. Et je me demande si, avant de... Pour s'assurer qu'on soit dans cette voie avec un même document commun, je me demande si on ne pourrait pas suspendre nos travaux, j'en fais la demande, pour qu'on puisse repartir... Avec la définition des prestataires, avec le document en main cet après-midi, il me semble que nos échanges seraient peut-être plus clairs pour tous. Alors, c'est une suggestion que je fais à ce moment-ci.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Je vais juste rappeler à la députée que le signalement obligatoire, avec la loi n° 115, vise entre autres les CHSLD, hein? On va beaucoup plus loin, là. Alors, il faut tenir en... Il faut avoir en... Il faut tenir à cette chose-là, là, très importante, là. On ne veut pas que, du jour au lendemain, les bénévoles ne circulent plus nulle

part, là, dans les RPA, dans les RI, dans les RTF, dans des visites à domicile. Donc, il faut aussi protéger ces personnes-là, d'une certaine façon, à cause de... Comme le mentionnait Me Lavoie, il y a une amende, là, il y a une sanction pénale, là. Alors, on va beaucoup plus loin par rapport à ça, là.

Alors, moi, je suis d'avis qu'on pourrait suspendre puis aller travailler, parce qu'il y a des gens qui vont travailler sur l'heure du midi, là, qui ne prendront pas de lunch, pour préparer une liste, et puis on va revenir, puis on pourra en discuter.

La Présidente (Mme D'Amours) : Ça prend une motion pour la suspension des travaux.

Une voix : ...

La Présidente (Mme D'Amours) : Une motion orale pourrait suffire, oui.
Je suspends les travaux quelques instants.

(Suspension de la séance à 11 h 59)

(Reprise à 12 h 05)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux. Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Alors, en vertu de l'article 165 du règlement, je fais motion pour demander la suspension de nos travaux.

La Présidente (Mme D'Amours) : Donc, je vais mettre aux voix la motion. Est-ce que c'est rejeté ou adopté?

Des voix : Adopté.

La Présidente (Mme D'Amours) : Adopté. Donc, je vous remercie pour votre collaboration.
Et je suspends les travaux. Merci.

(Suspension de la séance à 12 h 06)

(Reprise à 15 h 38)

La Présidente (Mme D'Amours) : Votre attention, s'il vous plaît! La Commission des relations avec les citoyens reprend ses travaux.

Nous poursuivons l'étude détaillée du projet de loi n° 101, Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux.

Lors de la suspension de nos travaux cet avant-midi, nous étions à l'étude de l'article 1 tel qu'amendé. Donc, est-ce qu'il y a des interventions sur l'article 1 tel qu'amendé? Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Merci, Mme la Présidente. Bon après-midi. Alors, on reprend nos travaux. Et on s'était laissés sur la définition, la définition des prestataires de services de santé et des services sociaux, nouvelle définition qui apparaît à l'alinéa 5°, si je ne me trompe pas, de l'article 2.

Alors, on avait... Pour moi, c'était important qu'on ait beaucoup plus de clarté, parce qu'on vient instaurer une nouvelle définition, et on dit : Le diable est dans les détails. Mais, en même temps, c'est clair que, si on veut que l'application se fasse comme il se doit, avec cette nouvelle définition là, il fallait s'assurer qu'on le sache, de qui on parle, qui sont les prestataires, et la définition ne nous semblait pas suffisamment claire, malgré les explications de la ministre et des juristes. Alors donc, je souhaitais qu'on ait un document, qu'on a reçu. Et j'aurai, donc, plusieurs, plusieurs questions par rapport à cela, Mme la Présidente. Alors donc, j'ai pris le temps de le regarder rapidement.

Dans un premier temps, mon premier commentaire, là, je voulais juste mentionner qu'on fait appel, là, on fait un lien entre l'article 2, l'alinéa 5°, et l'article 21, qui vient beaucoup plus tard. On comprend, là, qu'il y a un lien entre la définition du prestataire et le signalement, mais, honnêtement, moi, je suis encore, là, sur la définition du prestataire. Mais on comprend un peu le rationnel derrière ça.

Alors, moi, je vois les organismes ou personnes visés, et je vais y aller un peu, là... de façon assez rapide, avec des précisions, encore une fois, si vous me le permettez. Donc, dans les organismes ou personnes visés, les exemples, premier exemple : aides de service. Alors, j'aimerais qu'on m'explique qui sont les aides de service, dans un premier temps.

• (15 h 40) •

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : ...Mme la Présidente, dans la loi n° 115, la loi actuelle, à l'article 21, c'était écrit : «Tout prestataire de services [...] et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions...» Je tiens à le dire, là, parce qu'il n'y avait pas... On avait quand même parlé de prestataires de service.

Nous, on a apporté une précision, là, à l'article 2, le point 5°, en... On définit davantage le prestataire de services de santé. Mais ça existait dans la loi n° 115, là, puis il n'y avait pas plus de définition du prestataire de services.

Une aide de service, c'est... à titre d'exemple, pour la députée de Fabre, ce sont des personnes qui travaillent avec les préposés aux bénéficiaires. Le préposé aux bénéficiaires s'occupe davantage des soins, et, bien souvent, l'aide de service est la personne qui va changer les lits, qui va accomplir les tâches que le préposé fait aussi, mais ça libère le préposé pour qu'il soit capable de faire... nourrir la personne correctement, pour s'occuper de l'hygiène dentaire, pour s'occuper de son hygiène pendant que l'autre vaque à certaines occupations. Puis on a formé des préposés, hein, qui ont commencé dans des établissements comme aides de service et, au fur et à mesure, ont été formés comme préposés aux bénéficiaires. Voilà les aides de services.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Je comprends la fonction. Mais est-ce que c'est un poste, un titre dans le code des... je ne sais plus comment on appelle ça, mais le code des métiers, là? Est-ce que ça existe vraiment, ce titre-là? Est-ce qu'il y a une description qui dit : On embauche des aides de service, où c'est vraiment une tâche qui est expliquée? Parce qu'honnêtement je comprends ce qu'ils font, mais est-ce que c'est un vrai titre de poste?

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Les préposés aux bénéficiaires ne font pas partie d'un ordre professionnel, là. Les aides de service sont en ligne directe avec les préposés aux bénéficiaires. Ce sont les personnes qui sont en lien, là, les premières personnes sur la ligne, là, pour donner des soins et des services, là, aux personnes en CHSLD, là. Alors, ils ne font pas partie d'un ordre, comme les préposés aux bénéficiaires ne font pas partie d'un ordre professionnel non plus.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

Mme Sauvé : Je vais faire la précision. Je sais très bien que les préposés aux bénéficiaires, Mme la Présidente, ne sont pas liés à un ordre professionnel. Mais il y a des définitions de poste, il y a un lexique qui existe pour définir tous les postes qui existent au Québec, et c'est à ce titre-là que je posais ma question. Donc, ma question était : Est-ce que c'est une fonction qu'on est en train de nommer ou c'est un véritable titre? Je ne suis pas en train de parler d'ordre professionnel, je comprends très bien la distinction. Alors, est-ce qu'un aide de service... Est-ce qu'il y a des affichages? Est-ce que les gens recrutent, et il y a de la dotation liée à des aides de service?

Mme Blais (Prévost) : Absolument, Mme la Présidente.

Mme Sauvé : O.K. Parfait. Alors, je vais y aller, là. Je ne sais plus si je remets mon masque ou si je l'enlève. Je vous poserais maintenant la question par rapport au paragraphe qui dit : Tout le personnel qui fournit directement des services de santé et des services sociaux, pour le compte d'une RPA, incluant, le cas échéant, l'exploitant de la RPA. Et là on nomme les préposés, parfait, les infirmiers et infirmières, parfait. D'ailleurs, on reprend ça pour les RTF un peu plus bas.

Mais là on met les animateurs en loisirs. Très bien, on en a discuté un peu ce matin quand je parlais des organismes communautaires. Mais pourquoi les animateurs en loisirs? Donc, on convient que c'est des organismes communautaires qui offrent ça. Mais il y a aussi des bénévoles qui font de l'animation en loisirs, puis on a dit qu'on les excluait. Et pourquoi eux et pas d'autres organismes communautaires? Là, c'est là où on est un petit peu dans la confusion à nouveau.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Je vais laisser à M. Defoy le soin de faire la précision, mais on a des éducateurs spécialisés aussi dans nos CHSLD, puis il y a des animateurs en loisirs qui sont embauchés par les établissements. Donc, ce ne sont pas des organismes qui viennent de l'extérieur, ce sont des personnes embauchées pour faire à la fois du loisir, mais souvent de l'activité physique avec les personnes âgées pour les faire bouger. Mais je laisserais M. Defoy aller plus loin, là, dans la définition.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. Defoy.

M. Defoy (Vincent) : Merci beaucoup. Merci beaucoup, Mme la Présidente. En fait, les mots-clés sont «pour le compte». Donc, dans le fond, lorsque les animateurs de loisirs agissent pour le compte de la RPA, ou, par exemple, de la ressource intermédiaire de type familial, ou d'un établissement public, ils sont visés par la définition de «prestataire de services».

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Merci pour les précisions. Mais là on parle, évidemment, de RPA. Alors, je vais y aller avec des exemples terrain très concrets. Moi, à Laval, j'ai un organisme communautaire qui s'appelle Partage humanitaire, qui

fait de l'animation, soit dans les CHSLD ou les RPA. Ça, c'est un organisme qui fait du loisir, de l'activité, de l'animation. Ils ont une équipe d'animateurs. Parfait. Ils s'en vont là. Donc, eux seraient inclus. Par contre, j'ai ma popote roulante La Rosée, qui est une entreprise d'économie sociale, organisme communautaire, et eux, ils ont des ententes avec des RPA pour aller livrer des repas, eux seraient exclus?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. Defoy.

M. Defoy (Vincent) : En fait, les personnes incluses sont celles qui sont en entente formelle avec la RPA, la RI ou l'établissement. Ils agissent pour le compte de. Donc, si vous présentez l'exemple d'un organisme communautaire qui n'a pas d'entente formelle mais par contre qui offre des services pour le résident, mais sans entente formelle avec la RPA, la RI ou l'établissement, il n'est pas visé, là, par la définition de «prestataire de services». Il doit y avoir une entente formelle. C'est ce qu'on entend, là, par «pour le compte», là.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Je reprends l'exemple de ma popote roulante. Alors, ils ont une entente avec une RPA, avec deux RPA pour aller livrer des repas, mais ils sont aussi à offrir des repas dans du soutien à domicile, dans des maisons, dans des OBNL, donc qui ne sont pas des RPA. Est-ce que, dans certains cas, ils vont être considérés prestataires puis, dans d'autres cas, ils ne le seront pas? Est-ce que c'est ça, la donne?

Mme Blais (Prévost) : Je pense qu'il faut voir... Quand on dit : Pour le compte d'un établissement, c'est une personne qui est embauchée par l'établissement à plein temps pour faire un travail, là, comme un animateur de services, il est embauché à plein temps.

Quand on fait la demande d'avoir des services fournis par des organismes, bien, par exemple, la zoothérapie, là, ça pourrait être la zoothérapie, des gens qui s'offrent, mais ce n'est pas des personnes qui sont embauchées à temps plein, à temps complet par l'établissement.

La Présidente (Mme D'Amours) : D'autres interventions? Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Je vais laisser mon collègue puis...

La Présidente (Mme D'Amours) : Député de Jean-Talon.

M. Zanetti : Jean-Lesage.

La Présidente (Mme D'Amours) : Jean-Lesage, pardon. La députée de Jean-Talon, le député de Jean-Lesage.

M. Zanetti : Merci. J'ai une question. D'une part, les aides de service, moi, j'avais déjà entendu que, dépendant... Peut-être que ça change d'un établissement à l'autre, mais les aides de service, parfois, sont ceux qui amènent la nourriture en cabaret sur les étages, par exemple. Et, en même temps, dans les personnes non visées dans la liste, on voit que les services alimentaires, donc, les gens pour les services alimentaires ne sont pas visés. Donc, j'ai l'impression... On dirait que les aides de service, souvent, font partie des services alimentaires. Est-ce que c'est moi qui suis mêlé ou...

Mme Blais (Prévost) : Bien, écoutez, c'est... Quand tu travailles dans une cafétéria, tu n'es pas forcément en contact avec les personnes qui sont hébergées. Tu prépares la nourriture dans une cuisine, dans une cafétéria, parfois, dans un hôpital, où la nourriture est livrée dans le CHSLD. Je prends l'exemple d'un CHSLD.

Mais l'aide de service, c'est vraiment une personne qui est en soutien au préposé aux bénéficiaires, qui vient aider le préposé aux bénéficiaires à pouvoir accomplir ses tâches. Il y a des tâches que l'aide de service ne peut pas faire, entre autres... Très souvent, c'est une question de... nourrir la personne, parce que ça prend des notions, des connaissances par rapport à certaines personnes qui ont des problèmes de déglutition, certaines personnes qui ont d'autres problèmes alimentaires, la même chose pour les soins d'hygiène. Mais ces personnes-là sont capables de faire des tâches comme celles que vous venez d'énumérer, c'est-à-dire apporter le cabaret. Le préposé peut faire manger la personne. Alors, c'est ça, la distinction.

Mais c'est vraiment, là... L'aide de service est au préposé aux bénéficiaires, dans son offre de services en tant que préposé aux bénéficiaires... Et, très souvent, comme je l'ai mentionné, l'aide de service est en formation, éventuellement, peut devenir préposé aux bénéficiaires. Mais il arrive comme... Le salaire est moindre aussi, mais il y a... Écoutez, ça existe, puis heureusement que ça existe, les aides de service, parce que, sinon, les préposés seraient encore plus débordés dans leurs tâches.

M. Zanetti : Je vous remercie. C'est bien.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la députée de Fabre.

• (15 h 50) •

Mme Sauvé : Oui. Merci. Merci, Mme la Présidente. Je reviens toujours sur la première page. Les non visés, ça, c'était très clair ce matin. Vous avez dit : Pas les personnes proches aidantes, les proches. Parfait. Là, on a l'explication de la ministre pour les services d'hygiène, salubrité, services alimentaires.

Ma grande question, c'est par rapport au chèque emploi-service, j'en avais parlé ce matin, et aussi pour les EESAD. Et là je vais avoir besoin d'une clarification, parce que, juste en haut de «non visés»... Donc, ceux qui sont visés, j'ai les entreprises d'économie sociale en aide à domicile, donc les EESAD, puis, un peu plus bas, les non visés, Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique. Donc, j'aurais besoin d'une précision par rapport aux EESAD, donc les entreprises d'économie sociale qui offrent des services à domicile, puis aussi vérifier vraiment au niveau du chèque emploi-service, parce qu'il y a eu... dans le mémoire de la COPHAN, il y a eu la recommandation que puissent être inclus, dans la définition des prestataires de services, les employés des EESAD. Alors, je voulais voir, là, ces précisions-là par rapport spécifiquement aux EESAD et au chèque emploi-service.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. Defoy.

M. Defoy (Vincent) : Merci beaucoup, Mme la Présidente. En fait, il faut comprendre que les entreprises d'économie sociale en aide à domicile peuvent offrir des services d'assistance pour le compte d'un établissement, c'est-à-dire qu'ils sont en entente avec un établissement. Ils sont donc visés par la définition de «prestataire de services».

Néanmoins, advenant le cas qu'elle offre des services via la modalité du chèque emploi-service, là, qui est une modalité de dispensation de services et un programme d'allocation directe à l'utilisateur, l'EESAD n'offre pas, dans ce cas-là, les services pour le compte de l'établissement, parce qu'elle est en entente directe avec l'utilisateur qui bénéficie du chèque emploi-service. Donc, c'est la différence.

Donc, c'est vraiment dans la notion de pour le compte de l'établissement. Un établissement qui évalue un utilisateur, qui lui octroie le chèque emploi-service, la personne a l'autonomie, la marge de manoeuvre d'utiliser le prestataire de services qui lui convient et va convenir de l'entente avec un prestataire de services qui pourrait être une EESAD. Et là, dans ce cas-là, il ne serait pas lié par la définition de prestataire de services.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Le chèque emploi-service, c'est véritablement la personne qui le reçoit et qui achète ses propres services d'un tiers. On vient de l'élargir pour les personnes adultes en situation de handicap, les adultes handicapés, où maintenant les parents peuvent s'auto-employer avec le chèque emploi-service. Puis, voilà, ils ne sont pas embauchés par un établissement, là.

La Présidente (Mme D'Amours) : D'autres interventions? Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : J'arrive à la deuxième page. Ce matin... Puis j'étais un peu surprise. Et tant mieux, là, s'ils sont... La liste qui est là, les professionnels qui sont visés... Parce que, ce matin, ce n'était pas clair, en lien avec les ordres professionnels. Donc, on comprend bien, là, que, dans la liste, les professionnels de la santé sont visés, donc, liés à des ordres professionnels. Est-ce que c'est là une liste exhaustive ou ce sont des exemples?

La Présidente (Mme D'Amours) : M. Defoy... Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : ...etc., là, la fin. Alors, M. Defoy.

M. Defoy (Vincent) : Merci, Mme la Présidente. En fait, ce sont les exemples les plus fréquents, les personnes qu'on retrouve dans les différents milieux de vie. Donc, par exemple, là, on n'a pas mis les technologues médicaux parce que c'est peu probable, là, ou les sages-femmes. Je vais donner cet exemple-là. Il est peu probable de retrouver des sages-femmes, là, en CHSLD, ou en ressource intermédiaire, ou RPA. Ce sont les plus... C'est pour ça qu'on a mis «etc.», là. Donc, c'est les gens qu'on retrouve généralement dans les différents milieux, là.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

Mme Sauvé : Merci pour la réponse. Dans le fond, c'est ce que je voulais savoir, étant donné qu'on met eux, est-ce que c'est à peu près exhaustif, malgré le «etc.». Mais c'est ceux qui sont les plus... évidemment, les plus présents, les plus connus et les plus liés directement à l'offre de services en soins. Moi, pour cette portion-là, ça va.

Par contre, il y a des oubliés dans ça. Et je sais qu'on a clairement... J'ai posé des questions, ce matin, par rapport aux gestionnaires, est-ce que les gestionnaires sont visés. Et là je ne parle pas, là, du P.D.G. ou je ne parle pas du directeur général. Puis ça, je vais y revenir, là. Mais, dans le fond, même s'ils sont... Puis vous avez donné l'exemple, Me Lavoie, ce matin, par exemple, une infirmière qui donnerait certains soins mais qui est quand même gestionnaire, elle, serait liée, donc, serait visée parce qu'elle offre des soins.

Mais, de façon générale, vous nous avez répondu que les gestionnaires, là, de... pas la première ligne mais la deuxième ligne, eux ne seraient pas visés, même s'ils sont directement avec l'offre de soins. Je veux juste m'assurer, là, que c'est bien ce qui a été dit ce matin, c'est ce que... j'ai bien compris.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Bien, les gestionnaires ne donnent pas des soins, directement, hein, ils accompagnent les personnes qui donnent les soins, ils gèrent les soins qui sont donnés par les personnes. Et on va voir plus loin, dans l'étude du projet de loi, qu'il va y avoir une plus grande imputabilité de la part des dirigeants. Alors...

Mais ce sont des personnes qui donnent des soins, là. Prestataire de service, on donne des soins, et l'autre mot important, ou l'autre phrase : Pour le compte d'un établissement. Et c'est ça qui vient définir. Et, quand Me Lavoie parlait... Par exemple, je suis propriétaire d'une RPA, je suis infirmière et je donne des soins. Je suis donc une prestataire de services et j'ai l'obligation de signaler. Parce qu'ici on parle de l'obligation, du signalement obligatoire, mais toute personne peut signaler, là. Le gestionnaire qui se rend compte qu'il y a de la maltraitance, il peut signaler, là, mais il n'est pas visé par l'obligation comme telle.

Puis, l'obligation, il faut comprendre que ce n'est pas une fin en soi, là. On veut faire en sorte de freiner la maltraitance le plus possible, mais on ne veut pas non plus... Tu sais, ce qu'on vise, là, c'est d'enrayer la maltraitance, d'enrayer la peur aussi de signaler, de faire en sorte que les personnes qui signalent ne se sentent pas menacées de perdre leur emploi. C'est ça qu'on vise, là, puis la sécurité et la santé avant tout, et d'être en mesure de signaler le plus rapidement possible pour que la maltraitance cesse.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : J'entends la ministre, mais, en même temps, le gestionnaire est directement lié avec l'organisation des soins. Je sais qu'on a considéré, ce matin, de reconnaître la définition qui est en cours avec la loi n° 115, donc une définition de la maltraitance globale mais qui inclut, entre autres, la maltraitance organisationnelle et toutes les autres formes de maltraitance. Alors, si un gestionnaire ne met pas suffisamment de personnel ou s'il y a un problème, donc, de pénurie non réglé, il me semble que c'est assez direct avec l'impact des soins. Ça, c'est mon premier commentaire.

Et là, après ça, je vais avoir une question, parce que, là, on est dans deux univers qui se contredisent. Si un gestionnaire n'est pas reconnu comme prestataire, même s'il est dans l'organisation des soins, comment se fait-il qu'on trouve la phrase suivante, à l'alinéa en question, quand on dit «ainsi que l'exploitant ou le responsable de la résidence ou de la ressource, le cas échéant»? Alors, ça, ça veut dire que, si on est dans le public, bien, on est gestionnaire, on est responsable de l'offre de soins, mais, ah! on n'est pas prestataire. Mais par contre, si on est dans une résidence, si on est un exploitant ou un responsable d'une résidence puis qu'on n'est pas plus directement en lien avec l'offre de soins que ce que dit la ministre, là, tout d'un coup, on devient prestataire. Deux poids, deux mesures; privé, public.

Là, j'ai un petit peu de misère avec ça, là, parce que, si on veut vraiment travailler ensemble à faire en sorte qu'on va plus loin dans contrer la maltraitance pour tous les aînés, je ne peux pas y aller avec une définition de «prestataire» qui n'est pas applicable, qui ne touche pas trop aux gestionnaires des établissements publics, mais les exploitants des résidences, par exemple, eux, même s'ils ne sont pas dans le soin direct, bien, eux, ils vont être prestataires. Ça fait que j'ai de la misère avec ces deux poids, deux mesures-là, Mme la Présidente, vraiment.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

• (16 heures) •

Mme Blais (Prévost) : Avant de céder la parole à M. Defoy, bien, écoutez, là, il ne faut pas commencer à s'imaginer des choses, là, parce que, justement, on a mentionné, hein, puis là on l'a dit à une couple de reprises, même si on n'a pas étudié l'article 15, on parle de pratiques et de procédures dans les établissements. Alors, qui sont les personnes responsables des pratiques et des procédures si ce ne sont pas les gestionnaires?

Mais là j'aimerais... Je ne veux pas qu'on parte, là, dans tous les sens, ça fait que je vais laisser M. Defoy continuer par rapport à la demande d'explications de la députée de Fabre.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. Defoy.

M. Defoy (Vincent) : Merci beaucoup, Mme la Présidente. En fait, «le cas échéant» fait référence au fait que l'exploitant ou le responsable d'une RPA, ou d'une ressource intermédiaire, ou une ressource de type familial pourrait offrir des services à titre de prestataire de services. Je vais prendre le cas d'une ressource de type familial, de type résidence d'accueil, qui accueille des personnes vivant avec une déficience, trois ou quatre personnes vivant avec une déficience à domicile... pourrait être la personne qui offre également des services. C'est à cela qu'on fait référence par «le cas échéant», donc, ce qui est beaucoup plus fréquent, pour les RPA, pour les ressources intermédiaires et les ressources de type familial, que le responsable ou l'exploitant offre des services.

Mme Blais (Prévost) : En particulier pour les petites, là.

M. Defoy (Vincent) : Oui.

La Présidente (Mme D'Amours) : Donc, d'autres interventions? Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Bien, encore là, en tout cas, j'en connais pas mal, de petites résidences, puis les exploitants... Offrir les soins, là, je trouve qu'on est pas mal dans l'exception ou, en tout cas, on présume... Pour le mettre, là, dans... C'est parce qu'on le met dans la définition, ça fait que... On ne met pas la liste des visés et des exclus dans définition, mais on vient de nommer des situations qui peuvent toucher des petites résidences. Je comprends que ça peut être

une réalité. Je comprends, je suis ouverte à entendre ça, mais c'est parce que, là, on nomme cette exception-là ou cette réalité-là puis on n'est toujours pas en train de clarifier ceux qui sont visés, ceux qui sont exclus.

Alors, je trouve ça, encore là, un petit peu mêlant, tout ça, puis je souhaiterais que... Évidemment, on ne mettra pas la liste des exclus puis des visés dans la définition, là, mais il me semble qu'on aurait pu... Si on va dans le sens de s'attacher à cette réalité-là de l'exploitant de la petite résidence, qui, dans certains cas, pourrait être gestionnaire, parce qu'il offre des soins, tout comme l'infirmière dans un établissement public qui offre des soins, même si elle est gestionnaire, pourquoi s'adresser à cette situation assez exceptionnelle là puis ne pas adresser la définition précise à qui ça s'adresse, à qui ça ne s'adresse pas?

Moi, je veux juste... Puis je ne veux pas être pointilleuse au point... puis partir un débat, je veux m'assurer que la définition est suffisamment claire, qu'on ne soit pas dans l'exception, qu'on soit dans : À qui ça s'adresse de façon précise.

Et là j'ai un document en pièce jointe, mais il n'y a rien qui l'attache à l'article du projet de loi. Ça fait que moi, je souhaite... Puis merci pour l'exercice, honnêtement. Merci, ça amène une certaine clarté. Moi, je souhaiterais qu'avant de nommer des exceptions... qu'on puisse être capables d'ajouter peut-être quelques précisions qui nous disent : Bien, telle personne, telle profession... ou sans nommer les professions, mais donner au moins des exemples de personnes qui sont visées et qui sont exclues, parce que, là, on revient toujours à cette définition-là qui est très, très large. Alors, voilà.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Bien, écoutez, dans la loi n° 115, là, on n'est pas allés là, là. Il n'y a pas eu cette conversation-là par rapport à qui sont les personnes désignées. Il y a trois éléments qui doivent être présents : services directs, «pour le compte de», services de santé et de services sociaux. Quand on dit qu'on va rouvrir la loi sur la santé et les services sociaux, si ça ne touche pas directement les gestionnaires et les personnes qui oeuvrent à l'intérieur des réseaux de la santé et des services sociaux, je ne sais pas qu'est-ce que ça touche. Puis il y en a aussi, des gestionnaires qui offrent des soins directement. Alors, c'est de ça dont on parle. On parle de soins directement à la personne.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : C'est parce que, dans les faits, on est en train de discuter, pour plus de clarté, qui sont visés puis qui sont exclus, mais on n'est pas en train de changer un seul mot de la définition qui est soumise. Puis, depuis toute la... En grande partie, dans les discussions préalables, on a dit : La définition qui est là mérite de la clarté, et là... Puis, encore une fois, merci pour le document, puis ça amène certaines précisions. Mais on n'est toujours pas en train de changer la définition, qui est le nerf de la guerre.

Puis je comprends, là, la ministre dit : Mais là on... la définition de «prestataire», elle est élargie, elle va être... plus tard, on verra qu'elle est directement en lien avec le signalement obligatoire. Donc, si elle retravaille et qu'elle amène la définition de «prestataire de services de santé et de services sociaux», puis qu'on a posé toutes les questions, puis qu'ils ont jugé qu'effectivement ça prenait plus de clarté, bien, moi, je m'attends à ce qu'on ne revienne pas au même article, qu'on disait qu'il n'était pas clair ce matin, sans faire des ajouts, sans amener quelques précisions, puisqu'il y a eu cet exercice-là valable qui a été fait.

Moi, je souhaiterais qu'on puisse envisager d'amender l'article de la définition à la lumière des discussions qu'on a pour permettre un peu plus de clarté. Je ne peux pas croire qu'on a fait tout cet exercice-là, puis qu'on revient à la même définition, puis que les discussions vont suffire. Il faut amener un peu plus de précision. Je ne sais pas si, du côté de la ministre, elle est prête à regarder cette possibilité-là avec des amendements pour permettre une plus grande clarté. Sinon, nous, on va travailler un amendement puis on va demander une suspension.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Bien, moi, je trouve que, de la loi n° 115 à celle qui est présentée, il y a un pas de... il y a un grand pas qui est fait, là, parce que la loi n° 115 ne définissait pas qui étaient les prestataires de services. On vient le définir. Et non seulement ça, on ajoute «pour le compte d'un établissement».

Alors, il me semble que c'est assez clair que ça prend trois éléments, je l'ai dit et je le rementionne, là : des services directs... Puis on ne mettra pas, dans une loi, qui sont les personnes qui offrent des services directs, là. On ne va pas commencer à faire une énumération dans une loi, là. Mais ce sont les services directs, pour le compte d'un établissement, services de santé et services sociaux.

Je suis prête à suspendre quelques instants puis je vais parler avec mon équipe.

La Présidente (Mme D'Amours) : Parfait. Je suspends les travaux quelques minutes.

(Suspension de la séance à 16 h 07)

(Reprise à 16 h 12)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux. Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Oui. Oui, Mme la Présidente. Si on le permet, j'aimerais que Mme Rosebush, qui est la sous-ministre adjointe à la direction des aînés et des proches aidants, au ministère de la Santé et des Services sociaux, puisse prendre la parole.

La Présidente (Mme D'Amours) : Est-ce que j'ai le consentement de tout le monde? Donc, Mme Rosebush, veuillez vous présenter et, par la suite, nous parler de ce que vous voulez avancer.

Mme Rosebush (Natalie) : Oui. Merci, Mme la Présidente. Alors, Natalie Rosebush, sous-ministre adjointe au ministère de la Santé et des Services sociaux. Est-ce que vous m'entendez bien?

La Présidente (Mme D'Amours) : Parlez un peu plus fort.

Mme Rosebush (Natalie) : Je vais rapprocher le micro. Comme ça, c'est mieux? Non? Il ne marche pas.

La Présidente (Mme D'Amours) : Je suspends les travaux quelques instants.

(Suspension de la séance à 16 h 13)

(Reprise à 16 h 15)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons les travaux. Donc, je demande à Mme Rosebush de bien vouloir se présenter avant de nous parler.

Mme Rosebush (Natalie) : Merci, Mme la Présidente. Alors, Natalie Rosebush, sous-ministre adjointe au ministère de la Santé et des Services sociaux.

Alors, concernant le projet de loi n° 101, lorsque le projet de loi, dans le fond, sera adopté et sanctionné, il est prévu, bien entendu, toute une démarche en vue de sa mise en oeuvre. Donc, il y a beaucoup d'outils qui devront être développés pour assurer son appropriation, un plan de communication, de la formation également. Pour ce faire, on travaille, bien entendu, avec différents partenaires qui ont des chercheurs et des expertises en la matière.

Il y a déjà beaucoup d'outils qui sont disponibles, là, actuellement, mais... par exemple, avec le Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale, où il y a beaucoup d'outils qui sont développés. Donc, ça fait partie de... un des partenaires avec lequel on travaille pour s'assurer, justement, que la compréhension et l'application du projet de loi soient bien comprises dans les différents milieux, puis avec, bien entendu, les milieux qui sont visés, là, par le projet de loi, notamment les résidences privées pour aînés, ressources intermédiaires, ressources de type familial. On parlait tout à l'heure des entreprises d'économie sociale en aide à domicile. Donc, tous ces acteurs-là vont faire partie d'un vaste plan, je dirais, de communication et d'outils qui vont être développés à leur intention également.

La Présidente (Mme D'Amours) : Est-ce qu'il y a d'autres interventions? Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Alors, merci. Merci, un plaisir de vous entendre, Mme Rosebush. Donc, merci pour ces détails. Dans le fond, ce que je comprends, c'est qu'il n'y aura pas d'autre... à ma demande, de vérifier s'il n'y a pas de possibilité d'amender la définition avec un peu plus de clarté.

Alors, à la lumière de cela, moi, j'aurais juste une préoccupation suite aux discussions qu'on a, parce que j'ai toujours en tête que l'application d'une loi, ça doit se passer de la façon la plus précise et le plus clairement possible. Alors, je souhaiterais que, quand on en sera rendus avec la possibilité de l'adoption du projet de loi... Ce serait important, puis ça, les groupes sont venus beaucoup nous le dire, il faut vulgariser l'information, il faut clarifier l'information, multiplier les approches.

On va en parler un peu plus tard dans l'affichage, et tout ça, dans le projet de loi, mais moi, j'inviterais beaucoup, beaucoup, dans le déploiement de la loi, qu'on puisse s'assurer que cette clarté-là qu'on essaie d'avoir au niveau de la définition, elle soit bien véhiculée pour qu'il n'y ait pas d'arbitraire, il n'y ait pas de confusion, et que les acteurs qui sont visés, ce soient les acteurs qu'on souhaite qu'ils soient visés. Ce n'est pas pour rien que j'ai posé toutes ces questions-là, c'est parce que ce n'était pas clair. Alors, j'aurais souhaité qu'on amende un peu. Mais, à la lumière de ça, on est en mode collaboration, ce que je souhaiterais, c'est qu'on retienne ma préoccupation de vulgariser, de clarifier, de préciser lorsqu'il y aura, donc, la possibilité de lancer cette définition de «prestataire».

Maintenant, avant de revenir, je voulais juste vous dire, madame... tout de suite, Mme la Présidente, que j'ai l'intention de déposer un amendement, un amendement à l'article 1, un ajout qui est déjà, je pense, déposé, là, au Greffier.

La Présidente (Mme D'Amours) : Je vais suspendre les travaux quelques instants.

(Suspension de la séance à 16 h 18)

(Reprise à 16 h 34)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux. Est-ce que j'ai des interventions? Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : C'est simplement de faire lecture de... On ne l'a pas lu encore, l'amendement. Donc, je voulais simplement faire lecture.

La Présidente (Mme D'Amours) : Vous déposez l'amendement?

Mme Sauvé : Bien, je vais le déposer, puis ensuite on pourra...

La Présidente (Mme D'Amours) : Parfait. Donc, je vous demande d'en faire la lecture, s'il vous plaît.

Mme Sauvé : Alors donc, j'ai déposé l'amendement à l'article 1, donc : Modifier par l'ajout, à la fin du paragraphe... le deuxième paragraphe... le paragraphe suivant qui est ajouté, 5.2°, la définition de «bientraitance»...

Comme nous sommes dans le principe de vouloir inclure la définition de «bientraitance»... On en parlera plus tard, mais là l'amendement dit ceci : «...vise le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des droits et libertés de la personne aînée.»

Donc, c'est ce que j'ai déposé, là. Je voulais simplement en faire lecture dans un premier temps.

La Présidente (Mme D'Amours) : Est-ce qu'il y a des discussions? Oui, Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Oui. Merci, Mme la Présidente. Je suis d'accord avec ça. Je suis d'accord avec le principe. D'ailleurs, on va avoir des amendements qui parlent de bientraitance, alors je trouve que c'est une bonne idée d'arriver avec une définition de la bientraitance.

Maintenant, je demanderais si on peut surseoir sur cette définition-là, parce que nous avons un comité de terminologie, au gouvernement, qui veut se pencher, là, sur tous les mots de cette définition-là, qui, soit dit en passant, fait partie du deuxième plan d'action pour contrer la maltraitance envers les aînés. Alors, on va surseoir, donc, l'amendement aussi puis on va y revenir quand on aura l'avis du comité de terminologie, si tout le monde est d'accord avec ça.

La Présidente (Mme D'Amours) : Est-ce que j'ai le consentement de tout le monde?

Mme Sauvé : Oui.

La Présidente (Mme D'Amours) : Donc, on va suspendre l'amendement. Est-ce qu'il y a des discussions sur l'article 1, tel qu'amendé, sans cet amendement? Sinon, on irait à l'article 2.

Une voix : ...

La Présidente (Mme D'Amours) : Donc, on va suspendre... Il n'y a pas de discussion? Donc, on va suspendre l'article 1 qui était... tel qu'amendé et nous allons procéder...

Une voix : ...

La Présidente (Mme D'Amours) : Ça prend le consentement, oui. J'ai besoin de votre consentement, s'il vous plaît, pour suspendre l'article 1 tel qu'amendé.

Des voix : Consentement.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Maintenant que l'article 1... Nous allons y revenir plus tard. Nous serions prêts à travailler sur l'article 2. Donc, je vais demander à la ministre de nous faire la lecture de l'article 2, s'il vous plaît.

Mme Blais (Prévost) : Merci, Mme la Présidente. Et je déposerai aussi, par la suite, un amendement.

L'article 3 de cette loi est modifié :

1° par le remplacement, dans le troisième alinéa, de «de la politique et à son application» par «et à l'application de la politique et prend les moyens nécessaires afin de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance»;

2° par l'insertion, après le paragraphe 1° du quatrième alinéa, du paragraphe suivant :

«1.1° l'engagement du président-directeur général ou du directeur général de l'établissement, selon le cas, ou de la personne qu'il désigne de prendre les moyens nécessaires afin de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance;»;

3° par l'insertion, dans le paragraphe 8° du quatrième alinéa et après «signalement», de «, en favorisant l'implication de la personne victime de maltraitance à chacune des étapes»,.

L'article 2 du projet de loi a pour but d'énoncer expressément l'obligation...

La Présidente (Mme D'Amours) : ...une coupure. Vous avez fait l'article 2. Maintenant, vous avez un amendement à l'article 2.

Mme Blais (Prévost) : Non. Là, je dois... C'est mon amendement, ça?

La Présidente (Mme D'Amours) : Oui.

Une voix : ...

Mme Blais (Prévost) : Ah oui! Il faut que je... Absolument, vous avez absolument raison.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Donc, vous avez fait la lecture de l'article 2. Maintenant, je vous demande de faire la lecture de votre amendement, s'il vous plaît.

Mme Blais (Prévost) : Remplacer les paragraphes 1° et 2° de l'article 2 du projet de loi par les suivants :

1° par le remplacement, dans le troisième alinéa, de «de la politique et à son application» par «et à l'application de la politique, à promouvoir une culture de bientraitance au sein de l'établissement et à prendre les moyens nécessaires afin de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance»;

2° par l'insertion, après le paragraphe 1° du quatrième alinéa, du paragraphe suivant :

«1.1° l'engagement du président-directeur général ou du directeur général de l'établissement, selon le cas, ou de la personne qu'il désigne d'y promouvoir une culture de bientraitance, notamment dans le cadre de l'application de pratiques ou de procédures, et de prendre les moyens nécessaires afin de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance»;

2.1° par l'insertion, dans le paragraphe 4° du quatrième alinéa et après «l'établissement», de «dont une personne proche aidante»,.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Mme la ministre. Je suis prête maintenant à entendre les discussions sur l'amendement. Est-ce que j'ai des interventions sur l'amendement? Mme la ministre.

• (16 h 40) •

Mme Blais (Prévost) : Oui. À... L'article 2 du projet de loi — il fallait que j'ajoute ça — a pour but d'énoncer expressément l'obligation du président-directeur général ou du directeur général d'un établissement de santé et de services sociaux de prendre les moyens nécessaires afin de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance.

Il propose également que la politique de lutte contre la maltraitance de l'établissement énonce l'engagement de son président-directeur général ou de son directeur général à cet effet.

De plus, il est suggéré d'ajouter que le suivi donné à toute plainte ou à tout signalement doit favoriser l'implication de la victime de maltraitance à chacune des étapes.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Y a-t-il des interventions? Allez-y, Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Cet amendement prévoit l'obligation du président-directeur général ou du directeur général d'un établissement, selon le cas, de promouvoir une culture de bientraitance au sein de celui-ci.

Il vise également à prévoir que la politique de lutte contre la maltraitance d'un établissement doit contenir l'engagement de ce dirigeant à promouvoir une culture de bientraitance au sein de l'établissement, notamment dans le cadre de l'application de pratiques ou de procédures.

Enfin, l'amendement propose de préciser la possibilité, pour une personne proche aidante, d'effectuer un signalement auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, certains groupes ayant notamment demandé que le projet de loi donne une place importante aux personnes proches aidantes.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Mme la ministre. Y a-t-il des interventions sur l'amendement? Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Tout d'abord, dans un premier temps, je vais souligner, parce que, bien sûr, le groupe de... Proche aidance, anciennement, le Regroupement des aidants naturels du Québec, sont venus nous nommer l'importance de mettre... de reconnaître une place pour les proches aidants. Alors, c'est apprécié de voir qu'ils sont considérés dans l'amendement de la ministre.

Maintenant, j'ai plusieurs questions, encore une fois, de clarification. Je voulais... Puis je sais que je l'ai nommé à plusieurs reprises, là, entre autres dans les remarques préliminaires. Mais, quand on vient renforcer le rôle et l'engagement, entre autres, du directeur général... Et on parle des moyens nécessaires, qui étaient là avant, d'ailleurs, dans la loi, anciennement, mais je veux bien sûr... Pour qu'il y ait cette volonté de renforcer, et l'engagement, et, je suppose, l'imputabilité du président, du P.D.G., il doit y avoir un état de situation.

Alors, cette volonté de renforcer, elle n'est pas anodine. Et j'ai souvent dénoncé et nommé à quel point nous n'avions pas eu le portrait complet, parce qu'il y a une enquête qui aurait dû avoir cours et qui n'a pas eu cours par rapport à la maltraitance dans les CHSLD. Il y a eu des demandes qu'on a faites aussi, à l'opposition, pour avoir une enquête publique sur ce qui s'est passé au niveau de la première vague. Bref, il y a certainement eu des manquements qui nécessitent qu'on renforce le rôle d'engagement.

Alors, je voulais avoir un peu... Je sais qu'elle l'avait fait dans le projet de loi n° 52 un peu, un état de situation. Qu'est-ce qui a amené à la volonté de la ministre de vouloir renforcer cet engagement-là du P.D.G., prendre tous les moyens nécessaires puis s'assurer que son engagement, il est réel et concret?

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Bien, c'est une excellente question, Mme la Présidente. Ça me permet de mentionner... Je vais prendre le cas de Liverpool. Quand il y a eu le problème à Liverpool et que des reporters de Radio-Canada ont mentionné qu'il y avait de la maltraitance depuis des années, le CISSS de Chaudière-Appalaches a demandé... a fait une enquête interne, là, a fait une enquête, a envoyé un enquêteur pour voir ce qui s'était passé. Et, à la suite du rapport, on a aussi demandé à ce qu'un inspecteur... un enquêteur, plutôt qu'un inspecteur, fasse une enquête à la fois sur Liverpool, Bellevue, mais surtout sur la chaîne de commandement, qu'est-ce qui s'était brisé dans la chaîne de commandement, parce que, souvent, on dit : On a l'impression qu'il n'y a personne qui est responsable. Et on s'est rendu compte que, par exemple, au CISSS de Chaudière-Appalaches, ils ont 400 résidences privées pour aînés. C'est pour ça aussi qu'on veut embaucher plus d'inspecteurs puis d'enquêteurs pour aller faire des enquêtes. Puis ce n'est pas évident, quand tu as 400 RPA sur ton territoire plus d'autres institutions, de voir à tout.

Donc, ça conduit aussi à la loi n° 52 — 52, hein, je pense, 56, 52... 52 — sur les commissaires aux plaintes et à la qualité des services, où, entre autres, ils sont devenus publics, où, entre autres, on a dit qu'ils devaient déposer, dans un actif informationnel, qu'ils devaient déposer toutes les plaintes, décrire les plaintes. On va plus loin aussi dans cette loi par rapport aux commissaires aux plaintes et à la qualité des services, de se doter d'un commissaire-conseil au ministère de la Santé et des Services sociaux. On veut que cette maltraitance-là cesse puis on veut qu'il y ait de l'imputabilité à quelque part. Donc, c'est normal.

En plus, on a embauché 280 gestionnaires dans nos CHSLD. Il manquait de gestionnaires. Donc, on a sur place, dans nos CHSLD, un gestionnaire qui a, donc, la responsabilité de voir à ce que son établissement roule rondement. Il y a des cas à rendre, notamment à l'équipe de Mme Rosebush. Je les ai rencontrés également, dans une rencontre virtuelle, évidemment, et puis on a parlé, puis on progresse. Puis on veut avoir des états de situation sur ce qui se passe dans leurs établissements pour être capables d'avoir le portrait juste et l'heure juste.

Donc, le gestionnaire vient renforcer... Le fait qu'il y ait un gestionnaire vient renforcer l'idée qu'il faut que le gestionnaire mette en place des mécanismes pour développer la bientraitance. Puis c'est bien qu'on donne une définition de la bientraitance, étant donné qu'on voit, là, dans l'autre article, qu'on parle de bientraitance. On vient renforcer l'idée que le gestionnaire doit mettre en place tous les éléments pour cesser la maltraitance.

Puis on verra, plus tard dans le projet de loi aussi, qu'il y a toute cette question de politique, de la politique qui doit être affichée, mais ça va plus loin aussi au niveau de la politique, puis les comptes à rendre aussi au ministère de la Santé et des Services sociaux par rapport à la politique. Ça fait que ça va dans ce sens-là. C'est ça, l'intention, c'est de rendre encore plus... de resserrer l'étau et de faire en sorte qu'on évite que des cas de maltraitance tombent dans les craques, comme on dit, là.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Alors, bien sûr que je suis d'accord avec l'intention. Maintenant, quand on ajoute que la politique de lutte contre la maltraitance va énoncer l'engagement, quand même qu'on mettrait par écrit, Mme la Présidente, qu'il va y avoir un engagement sérieux du président-directeur général, moi, je fais vraiment la distinction entre l'engagement et l'imputabilité. Parce qu'on peut avoir un haut gestionnaire, un P.D.G. d'un établissement qui va être engagé, qui va afficher sa politique, qui va la mettre à jour, qui va suivre, évidemment, les processus de plainte, qui va être aligné avec ses commissaires aux plaintes, et tout ça, mais les efforts de plus à réduire le délai de traitement, le résultat, le résultat d'une maltraitance qui diminue, ça, c'est l'imputabilité.

Alors, on peut avoir un P.D.G. qui est engagé, puis c'est écrit sur papier dans la politique de lutte qu'il doit être engagé, puis, parfait, il l'est, mais ça ne veut pas dire qu'il est en train d'être efficace dans son imputabilité, concrètement, à diminuer les situations de maltraitance puis être efficace à réduire le délai de traitement, la qualité des suivis, la connaissance des partenaires, le lien avec le PIC, et tout ça. Donc, ça ne veut pas dire ça. Moi, je fais la distinction entre les deux.

Ça fait que, dans la vertu du principe, je suis d'accord, absolument. Mais c'est parce qu'au-delà des mots... Puis je comprends qu'on est dans un projet de loi, là, on n'est pas dans la réglementation, et tout ça, mais je souhaiterais qu'on puisse vraiment aller... en tout cas, entendre au moins la ministre nous expliquer, concrètement, là, de le mettre par écrit, «le P.D.G. va être plus engagé qu'avant», ça va changer quoi, là, dans sa véritable responsabilité, imputabilité à faire en sorte qu'à la fin de l'année, là, il y a vraiment une réduction de la maltraitance, il y a des bonnes pratiques qui s'installent, et tout ça. Alors, moi, je suis un peu gourmande, là, mais, en même temps, je trouve que c'est... La vertu du principe, elle est là, mais j'aimerais quelque chose de plus concret, Mme la Présidente, en tout respect.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

• (16 h 50) •

Mme Blais (Prévost) : Bien, les P.D.G. des établissements sont déjà imputables. Ils sont embauchés par... Ils sont nommés par le Conseil des ministres. Ils ont déjà une imputabilité. Puis il y a le Secrétariat aux emplois supérieurs, puis ils ont cette imputabilité-là.

Les gestionnaires, maintenant, qui ont été embauchés, tous les gestionnaires des CHSLD, bien, il y a des rencontres, là, un peu comme les P.D.G. ont des rencontres avec le ministre de la Santé et des Services sociaux, avec moi à l'occasion, quand j'ai des choses à leur dire précisément, ou avec le ministre délégué à la Santé. On leur demande d'agir. D'ailleurs, avant la pandémie, on se souviendra que j'avais écrit une lettre à tous les P.D.G. leur demandant d'aller visiter tous les CHSLD, de manger dans les établissements des CHSLD puis de me faire un rapport. Alors, ça, c'est des choses qui se font. Et, avec Mme Rosebush, il y a des rencontres statutaires avec les gestionnaires des CHSLD. Donc, ce mécanisme-là va se mettre en place.

En plus, on va le voir plus loin, il va y avoir une obligation que les politiques... Ce n'est pas les établissements qui vont rédiger les politiques comme ça et les afficher, là. Les politiques seront soumises au ministère de la Santé et des Services sociaux et seront approuvées par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Il y aura une reddition de comptes par rapport aux politiques qui seront mises de l'avant. Alors, ça aussi, ça va changer les choses.

Alors, comme le disait si bien la députée de Fabre, on est dans une loi, on n'est pas dans le règlement. À un moment donné, tu sais, dans un projet de loi, on ne peut pas tout définir à la lettre comment ça va se passer sur le terrain ou bien l'intention de faire en sorte que les gestionnaires mettent fin à la maltraitance, avec les commissaires aux plaintes et à la qualité des services aussi, là. On va le voir plus loin, comment ils auront d'autres responsabilités.

Et puis la députée de Fabre disait : Quand il va y avoir moins de plaintes... Moi, j'ai l'impression qu'il va y en avoir plus. On va en avoir plus étant donné qu'il va y avoir une obligation de déposer les plaintes dans l'actif informationnel, ce qui n'était pas le cas. On se souviendra, quand on est venus ici pour la loi sur les commissaires aux plaintes et à la qualité des services, que, dans les établissements privés, parfois, il y avait zéro plainte. Alors, il se peut fort bien qu'on ait beaucoup plus de plaintes, et les plaintes... qui seront documentées. Donc, on va pouvoir suivre là où il y a des plaintes, dans telle région, dans tel endroit, pour être capables aussi de pouvoir agir, là. On se donne beaucoup plus de moyens.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Je voulais juste rectifier. Je n'ai pas dit : Qu'il y ait plus ou moins de plaintes. J'ai dit : Qu'il y ait moins de maltraitance. Parce que, clairement, quand je vois, entre autres, des commentaires des commissaires aux plaintes, avec la loi n° 115, qui a quand même quatre ans, puis qu'il y a une hausse du nombre de plaintes... Mais les commissaires aux plaintes étaient les premiers à dire : C'est une bonne nouvelle, la culture commence à coller, donc, sur le terrain, et les gens ont compris l'importance de dénoncer.

Bien, clairement, s'il y a plus de plaintes parce que la culture continue de coller au terrain, et l'importance de dénoncer, il n'en reste pas moins qu'il faut qu'il y ait un délai de traitement qui soit acceptable. Il faut qu'on ait bien suivi la personne, que les bons partenaires soient dans la démarche puis que... Clairement, les bonnes pratiques vont influencer, clairement, cette culture, tellement, de fléau de la maltraitance.

Alors, moi, j'ai des inquiétudes par rapport à l'imputabilité, parce que je sais qu'il y a des choses qui ont été faites, la ministre l'a dit, mais, clairement, si on était à peu près dans les bonnes mesures et dans l'engagement optimal présentement, on ne serait pas en train de discuter d'une nouvelle loi pour la renforcer, cette lutte à la maltraitance.

Donc, moi, je veux juste qu'entre la loi puis le règlement on s'assure que l'engagement, ce soit plus qu'une vertu et un principe qui soient juste mis par écrit dans une politique. Moi, je souhaite vraiment qu'il y ait des indicateurs, des cibles, des orientations. On va en parler, d'ailleurs, plus tard, puis j'aurai long à dire sur les rapports annuels des commissaires aux plaintes. Mais il faut être capables de suivre l'évolution à la baisse, on le veut tous, de la maltraitance, puis ce n'est pas juste en disant : Le P.D.G. va être plus engagé, on a mis des gestionnaires, et tout ça. Il y a encore des situations très, très, très problématiques, là.

Alors, il faut vraiment qu'on soit dans une rigueur de gestion pour s'assurer que l'engagement, c'est de l'imputabilité pure, au-delà des rapports qui doivent être faits puis au-delà de l'embauche qui a été faite, que je comprends très bien, là. Le processus, je le connais, je le comprends très bien. Donc, c'est mon souhait. Alors, je voulais juste que je sois capable de le nommer, que j'ai cette préoccupation-là, dans un premier temps.

J'aurais un autre commentaire, mais je pense que la ministre voulait...

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Je suis d'accord avec la députée de Fabre, mais, au niveau des CHSLD, on est partis de loin, là. Je veux dire, ce n'est pas d'hier où il y a une difficulté dans ces milieux de vie là. Je le sais, j'en ai visité 103. Puis la députée de Fabre est au courant aussi, là. Si on a embauché des gestionnaires, c'est parce que j'ai aussi vu qu'il y avait des gestionnaires qui avaient à peu près sept, huit CHSLD, peut-être même plus. Ils arrivaient en courant, là. Il n'y avait pas de patron dans la maison, là. Alors, on revient de loin.

Puis c'est vrai que la pandémie a mis en lumière beaucoup de choses qu'on ne peut plus tolérer de nos jours, mais qui étaient là, puis c'était en sourdine, là. Puis on le sait, que les préposés n'étaient pas assez payés, puis on le

sait, qu'il manquait du personnel. On sait tout ça. C'est la raison aussi pour laquelle on a déposé une politique d'hébergement, de soins et de services, pour changer la culture du prendre soin des personnes. C'est pour ça qu'on a fait la loi sur les commissaires aux plaintes. Ça ne fait aucun sens que des propriétaires privés embauchent des commissaires aux plaintes et à la qualité des services pour leurs établissements puis qu'il y ait zéro plainte. Ça n'avait aucun sens. Je me suis rendu compte de ça sur le terrain.

Je me suis rendu compte de ça aussi, qu'il y avait... Puis ça, le député de Jean-Lesage le sait pertinemment, et c'est un de ses chevaux de bataille, les CHSLD privés où on payait des per diem différents d'un endroit à l'autre, alors qu'on plaçait des personnes. Ça, c'est en train de changer aussi. On est en train de vouloir conventionner les CHSLD. On a des projets pilotes. On a en conventionné un, on en a rendu un public.

Alors, je veux rassurer la députée de Fabre, ce n'est pas juste une vertu. Moi, je ne serais pas ici, là, assise dans cette commission parlementaire, pour perdre du temps. Je pense qu'ensemble, tout le monde, on a l'intention de faire avancer une loi puis on va mettre en place les mécanismes nécessaires pour s'assurer de cette imputabilité-là des gestionnaires.

Puis je veux aussi dire à la députée, je n'ai pas eu le temps de lui dire, bien, on va rendre... On va s'organiser pour que... c'est quoi, le prestataire de services, quand on va faire de la formation, et tout ça, puis que ce soit connu pour ne pas que les gens se posent des questions, c'est... qui est inclus, puis c'est qui est exclu. Donc, on va le faire connaître. On s'engage à le faire. Puis on n'en veut pas, de maltraitance. On vise le même but. Alors, voilà.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Je vais passer à un autre volet de l'amendement de la ministre tout en vous signifiant qu'après j'aurai des amendements. Mais, pour l'instant, je veux revenir sur le fait qu'il est mentionné... «suggéré d'ajouter que le suivi donné à toute plainte ou à tout signalement — ça, c'est dans son explication — doit favoriser l'implication de la victime de maltraitance à chacune des étapes», qui est aussi dans l'article.

Écoutez, là, on a entendu les groupes. Et c'est sûr, c'est sûr qu'on est tellement en faveur, en appui de ce principe de dire que... Nous, on appelle ça, là, il y a un terme que j'utilisais, «l'empowerment», qui fait en sorte que la personne... C'est l'autodétermination, mais c'est aussi plus que ça, c'est l'implication, la présence, à chaque étape, de la personne qui souffre, qui est victime de maltraitance, à chaque étape.

Mais là, au-delà de la vertu, de l'appui à 100 %, sur tout ça, je ne peux pas m'empêcher, Mme la Présidente, de penser à mon aîné qui a tellement peur de dénoncer, qui a tellement peur des représailles, qui a tellement peur de tout ça. Et, oui, on va l'impliquer, mais, moi, mon rêve, là, je vais rêver un petit peu aujourd'hui, là, ce serait de pouvoir se dire qu'avant de l'impliquer, parce qu'il a peur, il a vraiment peur, il a la peur au ventre, là, avant de lui dire qu'il va être impliqué dans toutes les étapes, merveilleux, bonne chance... bonne chose, parce qu'il a peur, est-ce qu'on ne pourrait pas favoriser de l'accompagner afin de favoriser son implication? Et moi, là, ça, là, je trouve que ce serait tellement important, parce que ça ferait... Toute la dignité qu'on veut donner à l'aîné qui a peur pour, des raisons très légitimes, il a peur des représailles, c'est dans son entourage que ça se passe, il ne sait pas trop comment gérer ça, il se sent seul au monde puis il est pris avec ça... Alors, oui, on veut l'impliquer, mais imaginons qu'on l'aide à s'impliquer, qu'on l'accompagne, qu'on prévoie une étape de plus, il me semble que ça ferait une grande différence dans la qualité de vie de ce pauvre aîné qui veut dénoncer.

• (17 heures) •

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Oui. Deux choses à dire par rapport à ça. Premièrement, quand, en 2018, 2019, on a commencé à parler de maltraitance, je me souviens très bien, à Chibougamau, comment les gens ne voulaient pas parler de maltraitance. Tout le monde se connaissait dans la communauté. Bien, pendant la pause du café, il y a des gens qui venaient me dire des choses à l'oreille. Il y avait cette peur-là dans la communauté par rapport à tout le sujet de maltraitance. Et je l'ai dit à plusieurs reprises, on ne pensait pas que ça existait, la maltraitance chez les personnes âgées. On voit l'évolution qu'il y a eu, avec une politique, avec des plans d'action, avec une première loi. On travaille sur une deuxième loi.

C'est vrai qu'il y a des aînés, actuellement, qui ont encore peur, puis il y en a beaucoup. Puis je dirais qu'il y a même des femmes jeunes, qui sont violentées, qui ont peur de dénoncer, là. Tu sais, cette peur-là, elle n'est pas seulement chez les aînés. Mais le fait d'en parler, le fait de mettre en place des outils, le fait d'accompagner va faire en sorte que peut-être que, dans le futur aussi, on aura moins peur de signaler parce qu'on aura eu des plans d'action, des politiques, des lois. Ça va changer cette culture-là.

Mais, pour rassurer la députée de Fabre, le rôle du centre d'accompagnement... le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, c'est justement ce rôle-là qu'on veut lui confier, accompagner les personnes dans le processus. On ne veut pas laisser la personne seule, là, parce qu'elle ne sera pas capable d'y arriver. Si elle a peur de signaler, bien, il faut l'accompagner. Ça fait que le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes va jouer ce rôle-là.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Mme la ministre. D'autres interventions? Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Bien, je trouve l'ouverture de la ministre intéressante, mais j'aurais aimé quand même que le principe... Mais on aura l'occasion d'en rediscuter. Mais retenons le fait qu'il faut s'assurer... Moi, je pense qu'effectivement il y a... C'est plus que quelques aînés. Il y a beaucoup, beaucoup d'aînés qui ont vraiment peur des représailles.

Je nomme une petite anecdote, Mme la Présidente, si vous me permettez. Dans mon comté, il y a deux semaines, j'étais en activité avec des aînés autonomes dans un OBNL d'habitation, et on parlait de maltraitance, justement. Puis c'est ce qu'ils disaient, là : On a peur, les gens ont peur de dénoncer, puis c'est compliqué. C'est ça que les gens disaient, là, c'est : On a peur, puis à qui on s'adresse?

Donc, tantôt, quand je parlais de vulgariser l'information, bien, retenons, là, cet accompagnement-là qui va être important. C'est un élément qui... Alors, on aura des discussions, là, sur le centre d'assistance, parce qu'il y a eu beaucoup, beaucoup de définitions diverses, là, qui sont arrivées des groupes, puis je ne suis pas sûre que... pour avoir été attentive à leurs propos, qu'ils sont tous dans la même définition. Mais ça va prendre certainement un accompagnement des aînés avant même de leur proposer l'implication, de sentir qu'ils ont cette peur-là et de les aider avant même de les impliquer. Moi, je pense que c'est... Ça fait partie, là... Je ressors mon bagage d'intervention, là, mais ça fait partie des principes qui font qu'une démarche se passe de la meilleure façon possible. Alors donc, voilà.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Bien, il y a la loi de la santé et des services sociaux qui prévoit déjà que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services doivent accompagner, prêter assistance aux personnes qui se plaignent, là. C'est dans l'article 33.3 de la loi de la santé et des services sociaux, plus le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, là, à l'article 76.6, là. Alors, je pense qu'on va être en mesure de pouvoir accompagner davantage les victimes, les personnes qui se plaignent de cette maltraitance-là. On est dans la bonne direction.

Puis, concernant le titre pour le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, je me souviens très bien des interventions qu'il y a eu en commission parlementaire, bien, on pourra y revenir. Mais l'important, c'est le sens que ce centre-là aura, et le rôle qu'il devra jouer, et où il sera localisé, et qui va s'en occuper.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. D'autres interventions? Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Au-delà de la structure, il y a le principe. Donc, moi, j'aime... Ah! je m'excuse. Est-ce que... Ça va être rapide, promis. Donc, au-delà de la structure qui viendra, qui sera un moyen concret, s'il en est un, moi, je souhaiterais vraiment pouvoir... peut-être après l'intervention de mon collègue, mais pouvoir suspendre pour possiblement réfléchir à un amendement sur la question.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. le député, est-ce que vous aviez une intervention? D'autres interventions? Donc, ce que je comprends, Mme la députée, c'est que vous voulez réfléchir à un sous-amendement. Vous n'avez pas de sous-amendement déjà?

Mme Sauvé : J'en ai un pour... autre partie de... Mais, par rapport aux propos que j'ai... Par rapport aux propos que j'ai énoncés sur l'accompagnement afin de favoriser l'implication, sur cet élément-là particulier, je n'ai pas d'amendement prêt. Donc, je voudrais quelques instants pour suspendre et prévoir si je dépose un sous-amendement.

La Présidente (Mme D'Amours) : Parfait. Je suspends les travaux quelques instants.

Mme Sauvé : Merci.

(Suspension de la séance à 17 h 06)

(Reprise à 17 h 24)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux. Donc, Mme la députée de Fabre, vous avez la parole.

Mme Sauvé : Merci, Mme la Présidente. Alors, je voulais juste clarifier pour qu'on soit tous au même endroit. En fait, on a déposé... j'ai déposé un sous-amendement à l'amendement de la ministre. Et, par rapport à la discussion préalable que j'ai eue sur ma volonté de pouvoir avoir un principe d'accompagnement afin de favoriser l'implication, ce sera un peu plus tard, ce sera quand on sera au retour de l'article, et là j'aurai un amendement. Donc, on va y aller, maintenant, si vous me le permettez, avec la lecture du sous-amendement pour l'amendement de la ministre.

La Présidente (Mme D'Amours) : Allez-y, Mme la députée.

Mme Sauvé : Alors donc, en fait, l'amendement qui est proposé à l'article 2, c'est pour le paragraphe 1°, par l'ajout... Alors, je vais relire quand même le texte au complet pour qu'on puisse suivre. Alors, l'article dit : «Le président-directeur général [...] le directeur général de l'établissement, selon le cas, ou la personne qu'il désigne voit à la mise en oeuvre et à l'application de la politique» et prend les moyens nécessaires afin de mettre fin à tout cas de...

Alors, nous, on vient ajouter... Donc, l'ajout, dans ce paragraphe, après les mots «moyens nécessaires afin», des mots... On ajoute «de prévenir».

Alors donc, la raison pour laquelle... Je vais revenir là-dessus. C'est le premier ajout. Donc, on ajoute la prévention, «de prévenir».

Et, le deuxième ajout, dans le paragraphe 1.1°, on introduit, donc, la même notion, alors, après les mots «moyens nécessaires afin», des mots «de prévenir et».

Alors donc, je vous explique un petit peu, si vous me le permettez. C'est un peu en respect par rapport à ce que la Protectrice du citoyen nous a écrit dans le mémoire. Vous savez, avant d'être dans le punitif, il faut peut-être tout faire pour prévenir, informer, sensibiliser, accompagner. Alors donc, autant que possible, on essaie d'éviter de se rendre jusque-là. Alors, c'était l'esprit dans le mémoire de la Protectrice du citoyen. C'était vraiment de pouvoir revenir sur la prévention, l'accompagnement.

Donc, elle estime que l'engagement doit être bonifié afin que les présidents-directeurs généraux ou directeurs généraux prennent également les moyens nécessaires pour prévenir la maltraitance au sein de leurs établissements. Alors donc, pour elle, c'était un élément, et pour moi aussi, de se dire : Est-ce qu'on peut faire en sorte qu'en amont on fait tous les efforts de prévention? Alors, c'est le but des ajouts que je fais à l'amendement de la ministre.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Est-ce qu'il y a des interventions sur le sous-amendement?

Mme Blais (Prévost) : J'aimerais spécifier, Mme la Présidente, que c'est le même but. Il n'y aurait pas eu une politique, il n'y aurait pas eu des plans d'action, il n'y aurait pas eu une loi, une deuxième loi. Je pense qu'il faut être dans la prévention, là. Tu sais, c'est fondamental, là. Tu sais, on ne peut pas être contre la prévention puis de mettre en place les mesures.

Mais, avant de donner mon oui, je veux attendre la réponse du secrétaire à la législation, là. On devrait avoir une réponse sous peu. Et puis je pense qu'il va falloir suspendre quelques instants.

La Présidente (Mme D'Amours) : Je suspends les travaux quelques instants.

(Suspension de la séance à 17 h 28)

(Reprise à 17 h 46)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux. Donc, nous étions à une réponse de la ministre sur le sous-amendement de la députée de Fabre. Mme la ministre, est-ce que vous avez eu votre réponse?

Mme Blais (Prévost) : Oui.

La Présidente (Mme D'Amours) : Donc, je donne la parole à la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Merci, Mme la Présidente. Alors, écoutez, avec les discussions qu'on a eues avec les juristes et certaines précisions dans le libellé — d'ailleurs, je les remercie — je serais prête à retirer mon sous-amendement. Donc, je vais d'abord vous proposer de retirer mon sous-amendement pour en proposer un nouveau par la suite.

La Présidente (Mme D'Amours) : Alors, j'ai besoin du consentement pour retirer le sous-amendement de la députée de Fabre. Est-ce que j'ai le consentement de tous? Donc, on retire le sous-amendement. Et je vous demande, Mme la députée, de nous faire la lecture de votre nouveau sous-amendement.

Mme Sauvé : Parfait. Merci, Mme la Présidente. Alors donc, à l'article 2 : Modifier l'amendement proposé à l'article 2 du projet de loi :

1° par le remplacement, dans le paragraphe 1°, de «afin de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance» par «afin de prévenir les cas de maltraitance et de mettre fin à de tels cas portés à sa connaissance»;

2° par le remplacement, dans le paragraphe 1.1° introduit au paragraphe 2° de l'amendement, de «afin de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à sa connaissance» par «afin de prévenir les cas de maltraitance et de mettre fin à de tels cas portés à sa connaissance».

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Mme la députée. Est-ce qu'il y a des interventions sur le sous-amendement que Mme la députée vient de nous lire? S'il n'y a pas d'intervention, je serais prête à mettre aux voix le sous-amendement. Est-ce que ce sous-amendement est adopté?

Des voix : Adopté.

La Présidente (Mme D'Amours) : Adopté. Merci. Donc, nous reprenons l'amendement amendé. Est-ce qu'il y a des interventions? Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Alors donc, comme je l'ai indiqué précédemment, maintenant que nous avons regardé attentivement l'amendement de la ministre puis proposé un sous-amendement, et qu'il est reçu et adopté, pour revenir à l'article, j'aurais, donc, un amendement par rapport à la discussion...

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée, nous sommes toujours sur l'amendement tel qu'amendé.

Mme Sauvé : Ah! excusez-moi.

La Présidente (Mme D'Amours) : On n'est pas à l'article encore, on est à l'amendement. Alors, si vous avez des interventions au sujet de l'amendement, je serais prête à vous entendre sur ça.

Mme Sauvé : La journée est longue. Donc, je vais me taire. Merci de me ramener à l'ordre. Alors, c'est dit. Aucun autre commentaire.

La Présidente (Mme D'Amours) : Parfait. S'il n'y a pas d'autre intervention, je vais mettre aux voix l'amendement sous-amendé. Est-ce que c'est adopté ou rejeté?

Des voix : Adopté.

La Présidente (Mme D'Amours) : Adopté. Maintenant, nous reprenons l'article 2 tel qu'amendé. Est-ce qu'il y a des interventions? Donc, Mme la députée de Fabre.

• (17 h 50) •

Mme Sauvé : Alors, merci, donc, Mme la Présidente, pour votre indulgence à mon égard. Donc, alors, je nous ramène un peu à la discussion préalable que j'ai eue sur la volonté, vraiment, de pouvoir faire en sorte qu'on accompagne. Et je ramenais, là, cette peur des représailles que vivent nos aînés. Le très bien et bon principe de vouloir les impliquer dans la démarche, encore faut-il que... Pour les rassurer face à leurs peurs, à leurs craintes, il serait souhaité qu'on puisse les accompagner.

Alors donc, à la lumière de cette discussion-là, j'ai déposé — d'ailleurs, il est déjà acheminé — un amendement que je vais lire : Le paragraphe 3° de l'article 2 du projet de loi est modifié par l'ajout, après les mots «après "signalement", de ", en», des mots «accompagnant et en».

Ce qui fait en sorte que l'article... le paragraphe se lirait comme suit :

«8° le suivi qui doit être donné à toute plainte ou à tout signalement, en accompagnant et en favorisant l'implication de la personne victime de maltraitance à chacune des étapes, ainsi que le délai dans lequel il doit être réalisé.»

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Est-ce qu'il y a des interventions sur l'amendement de la députée de Fabre?

Une voix : ...

La Présidente (Mme D'Amours) : Vous avez... Est-ce que vous avez reçu le... Parce qu'il est sur Greffier, cet amendement.

Mme Blais (Prévost) : Je vais discuter avec...

La Présidente (Mme D'Amours) : D'accord. Je vais suspendre quelques instants.

(Suspension de la séance à 17 h 52)

(Reprise à 17 h 55)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux. Donc, Mme la ministre, vous aviez une intervention.

Mme Blais (Prévost) : Je pense que Mme la députée doit lire... va faire la lecture de...

La Présidente (Mme D'Amours) : C'est déjà fait, la lecture.

Mme Blais (Prévost) : C'est déjà fait, oui? Alors, si vous le permettez, Mme la Présidente, je demanderais à Me Lavoie d'expliquer les raisons pour lesquelles cet amendement-là semble porter flanc ou à confusion dans le projet de loi.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Me Lavoie, s'il vous plaît.

Mme Lavoie (Térèse) : Oui. En fait, là, sur le plan technique, là, c'est que, l'amendement, quand on le lit, on n'arrive pas à bien comprendre votre intention, là. Donc, il faudrait peut-être juste nous réexpliquer l'amendement comme tel, qu'est-ce qui est souhaité, qu'est-ce qui est désiré, parce qu'à sa lecture la commande ne m'apparaît pas correcte, là, sans... juste qu'on se comprenne, là.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : J'ajouterais peut-être que, dans des points ultérieurs qu'on va voir, là, on parle, entre autres, là, de l'importance... on parle d'accompagner, d'effectuer, avec le consentement de la personne, un suivi afin de l'accompagner dans son cheminement ou dans ses démarches. Il y a toute la question du centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes. Il y a aussi les... Il y aura plein d'accompagnement, là, à l'intérieur de la loi, ça fait que je ne sais pas si c'est nécessaire de mettre ça. Mais on voudrait entendre la députée pour qu'elle puisse préciser sa pensée par rapport à sa proposition.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Merci, Mme la Présidente. Merci de me permettre de préciser. En fait, j'entends bien et je sais qu'on le traitera dans d'autres articles subséquents, la notion de l'accompagnement dans le suivi, dans la démarche, mais ça, c'est une fois que la démarche est enclenchée. Moi, je veux qu'on soit, dès le départ, alors que l'aîné a peur des représailles... d'être capables de l'accompagner, à ce moment-là, pour qu'il puisse être impliqué dans la démarche, alors qu'il a peur de le faire, alors qu'il a peur de dénoncer.

J'entends bien, puis tant mieux, le plus d'accompagnement on aura autour de cet aîné-là, lorsque la démarche sera démarrée, lorsqu'il y aura des suivis qui seront faits... Parfait, il y aura de l'accompagnement, des intervenants, il y aura des structures, peu importe, des partenaires. Mais moi, je veux vraiment, là, agir, là, au moment où l'aîné a peur. Puis il mériterait d'être accompagné pour qu'on le rassure et on lui dise... non seulement qu'on le rassure, mais à quel point ce sera important pour lui d'être suffisamment rassuré pour envisager d'être impliqué dans la démarche.

Donc, je suis, comme, vraiment, vraiment au début, début. C'est une autre étape où je demande qu'il y ait un accompagnement, qui n'est pas présent à ce moment-ci. Alors, c'était ça, vraiment, là, le but. Je ne mets pas en question les accompagnements qui vont suivre, mais c'est vraiment au tout début, alors que la peur est là et pourrait empêcher un aîné, même, de... et dénoncer et vouloir, donc, s'impliquer dans la démarche.

La Présidente (Mme D'Amours) : Madame... Me Lavoie.

Mme Lavoie (Térèse) : Oui. En fait, juste pour revenir, là, pour compléter les propos de Mme la ministre, dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux, à l'article 33, paragraphe 3°, là... je ne veux pas me tromper dans mes paragraphes, là, mais c'est déjà prévu, l'obligation des commissaires aux plaintes et à la qualité des services de prêter assistance à une personne qui veut porter plainte ou de s'assurer que, cette personne-là, on lui prête assistance, là.

En complément de ça, on a nos organismes communautaires qui sont désignés par le ministre de la Santé en vertu de 76.6 ou 76.9, là...

Une voix : 76.6.

• (18 heures) •

Mme Lavoie (Térèse) : ...76.6, aussi dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux, qui ont pour mandat spécifique d'accompagner et d'assister les usagers qui veulent porter plainte dans les établissements.

En plus de ça, on va renforcer en mettant concrètement dans la loi, là, le centre de référence et d'assistance, là, concernant la maltraitance, qui va être aussi un outil, là, pour les gens qui veulent porter plainte, là. Ils vont pouvoir recevoir de l'information, du soutien. Puis ce que Mme la ministre essayait de cibler plus exactement, là, c'est le paragraphe où on dit qu'une personne qui fait appel à ce centre-là va pouvoir, avec son consentement, être assistée dans ces processus-là, là.

Donc, il y a beaucoup de choses autour de l'accompagnement puis de l'assistance. À cela s'ajoutent toutes les mesures de sensibilisation aussi, là, qui apparaissent d'ailleurs dans les politiques de lutte. Les politiques de lutte doivent faire état des mesures mises en place pour sensibiliser, former, et tout ça. Donc, je comprends votre point, mais, sur le plan de l'assistance puis de l'accompagnement, il y a beaucoup de pare-feux, si je peux dire ça comme ça, pour s'assurer que les personnes soient accompagnées, là, justement.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la...

Mme Blais (Prévost) : Je rajouterais peut-être qu'il y a aussi les comités des résidents et des usagers, là, qui jouent un rôle considérable par rapport à l'accompagnement. Il y a des comités d'usagers dans les CLSC, dans les hôpitaux, dans les CHSLD. Alors, tu sais, ces gens-là aussi jouent un rôle important pour accompagner les personnes qui... les accompagner dans leurs démarches.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Merci pour les explications éclairantes. Honnêtement, je comprends bien. Vous avez compris aussi mon intention. Donc, on aura l'occasion de revenir sur tout le processus renforcé autour de la personne.

Alors, si ma préoccupation demeure, je reviendrai à l'assaut avec ça, mais, pour le moment, je serais prête à retirer mon amendement.

La Présidente (Mme D'Amours) : Donc, ça me prend le consentement pour le retrait de l'amendement de la députée de Fabre. Est-ce que j'ai votre consentement?

Des voix : ...

La Présidente (Mme D'Amours) : Donc, l'amendement de Mme la députée de Fabre est retiré.

Nous allons maintenant travailler sur l'article tel qu'amendé, l'article 2 tel qu'amendé. Est-ce qu'il y a des interventions? Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : En fait, c'est d'abord une question de clarification, puis on verra si j'ai bien compris. C'est l'article qui dit... pardon, le paragraphe qui dit : «Le délai de traitement de toute plainte ou de tout signalement concernant un cas de maltraitance doit être modulé selon la gravité de la situation.»

Donc, «délai», «gravité», je voulais voir un peu votre lecture. Est-ce que... Puis je sais que c'était déjà dans la loi n° 115, mais, comme on veut renforcer tout ça, je veux juste être sûre. Parce qu'il y a un groupe qui est venu amener un élément intéressant sur cette question, puis je voulais voir si on avait la même lecture. Est-ce que plus c'est grave, plus le délai doit être court ou plus c'est grave, puis on prend le temps d'approfondir? Dans le fond, c'est...

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Mme la Présidente, c'est une question qui a été abordée, hein, quand on a étudié la loi sur le commissaire aux plaintes et à la qualité des services, en particulier quand on avait parlé du 45 jours, mais c'était cinq jours ouvrables. Donc, les fins de semaine ne comptaient pas quand on parlait du 45 jours.

Puis on avait parlé c'est quoi, les traitements qu'on fait. Donc, il y avait des traitements... Il y avait des plaintes qui commandaient immédiatement qu'on agisse, là, parce que c'étaient des plaintes qui étaient graves, fondées, où il y avait de la maltraitance. Il y en a d'autres qui étaient importantes mais qui pouvaient peut-être attendre le 45 jours, là. Donc, de se servir, je pense, de sa logique et de pouvoir, quand on voit qu'il y a...

C'est la même chose aux urgences, là, tu sais, quand ils font du triage, là. À l'urgence, on prend les personnes qui doivent passer immédiatement, là, parce qu'on se rend compte qu'il y a un problème cardiaque, on se rend compte que la personne est blessée, donc on doit immédiatement porter secours à la personne.

Bien, c'est la même chose qui se passe dans le cas de... la façon dont on traite les plaintes, là. Alors, on traite des plaintes... Des fois, on sursoit à certaines pour être capables de répondre immédiatement à des plaintes qui sont graves et puis... Bien, on traite toutes les plaintes, mais il y en a qui sont, dans le temps, plus rapides. Mais on le sait, que c'est 45 jours. Puis je pense que parfois ça a peut-être débordé, mais on veut vraiment que les plaintes soient traitées à l'intérieur de 45 jours, là.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci.

Mme Blais (Prévost) : Est-ce que c'est... (panne de son) ...Mme Lavoie... Me Lavoie?

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la députée.

Mme Sauvé : Oui. Merci, Mme la Présidente. Puis je le sais, qu'on en avait discuté. Là, il est plus question de la gravité en lien avec le délai, le 45 jours. Mais, si je l'amène, là, c'est parce que je ne suis pas rassurée, puis je vais vous dire pourquoi. Parce que, dans le gros bon sens, plus c'est grave, plus on devrait faire vite, mais, en même temps, il y a des situations qui, effectivement, demandent que ce soit approfondi.

Mais la raison pour laquelle je l'amène, puis on a la même lecture, là, c'est que ceux qui sont sur la première ligne, les commissaires aux plaintes... Le regroupement des commissaires aux plaintes du Québec est venu nous dire : Il faut qu'il y ait un élément qui soit ajouté. Donc, eux, qui le vivent puis qui sont à même d'évaluer et le délai que ça prend et la gravité, ils disent : Il faut ajouter quelque chose. Puis c'est les acteurs de la première ligne qui nous disent ça. Moi, je peux bien dire : C'est bon, ce n'est pas bon, c'est eux qui sont sur le terrain. Alors, eux, ils sont venus nous dire : Ça prend un ancrage de plus, ça prend une définition de plus, puis, dans leur mémoire, ils ont nommé le principe de proportionnalité. Qu'est-ce qu'on est en train de dire, bien, ils le nomment. Alors, ils disent : Plus une situation est grave, plus elle devrait avoir des actions rapides et diligentes. C'est le principe de proportionnalité.

Alors, moi, je me dis tout simplement : C'est eux, les experts sur le terrain, ce n'est pas moi, s'ils le nomment, c'est parce que ce n'est pas aussi simple que ça. Puis, s'il faut le redire puis le mettre dans le mémoire, c'est peut-être parce que ça mérite d'être clarifié.

Alors, je ne veux pas lancer un grand débat, mais moi, je... En tout cas, j'ai été attentive à ça. Ça m'a dérangée. Je me suis dit : Oh! c'est parce que ce n'est pas si logique que ça sur le terrain puis ce n'est pas aussi simple que ça puisqu'ils veulent renforcer le principe, le nommer et le définir. Donc...

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Finalement, la loi sur les commissaires aux plaintes et à la qualité des services est entrée en vigueur en juin. Il faut aussi laisser du temps à la loi de faire son cheminement. Le rôle des commissaires aux

plaintes et à la qualité des services a été vraiment amélioré à l'intérieur de cette loi-là. Je ne vais pas renommer tout ce que j'ai dit précédemment. Ils sont même obligés de déclarer s'ils ont des liens avec le président-directeur général ou s'ils ont d'autres liens d'un point de vue financier. Donc, ça vient les encadrer davantage par rapport à ça. Puis la commissaire-conseil va être là aussi.

On s'était rendu compte que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services étaient souvent seuls dans leurs prises de décision, parce qu'il n'y a pas souvent de commissaire aux plaintes dans un établissement, là, il faut le savoir, là. Ce n'est pas comme plusieurs infirmières ou plusieurs préposés. Donc, avec la commissaire aux plaintes, ça va leur permettre d'avoir plus de formation, d'information, de pouvoir régler aussi ces questions-là par rapport à leurs préoccupations de qu'est-ce qui est grave et moins grave. Mais je pense qu'ils le savent, là, parce qu'ils l'appliquent déjà, là. Je ne me sens pas le besoin de devoir le préciser personnellement, là.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Mme la députée.

Mme Sauvé : Bien, écoutez, je voulais le nommer parce que c'est leurs préoccupations, c'est le mémoire qui était déposé. Donc, après... Alors, moi, je... C'est récent, leur réflexion est récente. Et je comprends, là, qu'il y a des éléments qui mériteront d'être bonifiés puis qui sont peut-être en place, mais, en même temps, le mémoire a été déposé récemment, et ils ont nommé ça. Alors, moi, je trouvais ça important de dire que j'étais à l'écoute des acteurs de premier plan. Ils ramènent ce principe-là.

Je me permettrais de demander, je reviens beaucoup là-dessus, c'est quoi, le portrait de la situation. J'ai lu plusieurs rapports annuels, là, on y reviendra, plusieurs rapports annuels des commissaires locaux aux plaintes, et il manque beaucoup de détails, justement, là, sur des délais en lien avec la gravité. Il y a beaucoup de tableaux, beaucoup de chiffres, mais il n'y a pas beaucoup d'analyses, honnêtement, là, je vais le dire comme ça.

Donc, les cas graves, c'est quoi, les délais? Est-ce qu'on a une idée? Est-ce que ça... Pour qu'ils l'amènent, là, c'est parce qu'il y a des cas graves, je soupçonne, mais là c'est peut-être ma lecture, mais il y a certainement des statistiques qui doivent exister, qui disent à quel point on est dans une moyenne de délais, telle situation. Je ne le retrouve pas dans les rapports annuels présentement. Alors, je ne le retrouve pas dans les rapports annuels présentement. Il n'y a pas cette analyse-là. C'est dans le projet de loi. Puis les commissaires aux plaintes sont venus, récemment, nous écrire dans leur mémoire que ça mériterait peut-être qu'on amène le principe très logique de traiter les cas graves le plus rapidement possible.

Donc, rappelons-nous, là, que, durant la pandémie... puis les commissaires aux plaintes ont joué un rôle important, mais rappelons-nous, là, que le processus n'était pas... de démarche de plainte et de dénonciation n'était pas si optimal que ça, puisqu'il a fallu passer par les bureaux des députés, il a fallu aller dans les médias. Alors, moi, je me dis : Si les commissaires aux plaintes réagissent, puis ils disent que tout n'est pas réglé, puis qu'il faut s'assurer que les situations graves soient répondues rapidement, c'est peut-être un signe que ça n'allait pas assez vite, puisque, dans les cas graves, il a fallu s'adresser aux bureaux de députés. Je pense que tous les collègues, durant la première vague, on a tous vécu ces appels-là à nos bureaux de députés, ce qui se passait sur le terrain. Alors, si ça, c'est... S'il y a eu la répercussion sur nos bureaux de comté, auprès de nos équipes, c'est certainement parce qu'il y avait un processus qui n'était pas optimal, malgré le respect que j'ai pour les commissaires aux plaintes.

Alors, je veux juste... J'entends bien, là, que ça va mieux, que ça va s'améliorer, mais il y a eu une crise humanitaire de la première vague puis il y a eu de la dénonciation qui s'est faite de toutes sortes de façons, autrement que par le processus classique avec les structures en place. Donc, moi, quand les commissaires viennent écrire ça dans leur mémoire, j'ai le goût de les entendre puis de porter leur voix, parce que, clairement, malgré leurs efforts, ça n'a pas suffi à répondre aux démarches de plainte et de dénonciation de ce qui se passait. Alors, peut-être que c'est vraiment le signe que ça n'allait pas assez vite. Je voulais amener la réflexion. Je pense qu'elle est importante si on veut vraiment renforcer la lutte contre la maltraitance.

• (18 h 10) •

La Présidente (Mme D'Amours) : Y a-t-il d'autres... Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Oui. Je veux faire du pouce sur ce que la députée de Fabre vient de dire. Premièrement, ce qu'on a vécu pendant la première vague, là, c'est une situation exceptionnelle dans l'histoire depuis des... depuis plus de 100 ans, là. Ça a été comme... Ça a été mondial, là, ça n'a pas été unique au Québec, là, ce qui s'est passé. Et ce n'est pas unique au Québec, ce qui s'est passé dans les établissements, là, pour les personnes âgées, là, je tiens à le dire et à le préciser, là. Et puis tout le monde était débordé, ça fait que vous comprenez que, les commissaires aux plaintes et à la qualité des services, on en a rajouté. Ça fait qu'ils étaient débordés aussi, là, pendant la pandémie.

Et là les cas graves doivent être pris en charge entre 24 et 48 heures, là. C'est ça, là, qui se passe, c'est ça, là, qu'ils doivent faire. Mais on laisse aussi aux commissaires aux plaintes et à la qualité des services... On les laisse... On leur laisse le jugement de traiter qu'est-ce qui est plus grave, là.

Tu sais, on n'a pas d'indicateur comme tel, parce qu'eux autres, ils sont sur le terrain, ils le savent, et ça fait partie de la politique-cadre, de toute façon, des commissaires aux plaintes et à la qualité des services. Tous les signalements qui sont reçus par les commissaires aux plaintes et à la qualité des services, bien, ils sont traités de la même façon. Mais, dans des cas exceptionnels, dans des cas qui sont plus graves, on les traite entre 24 à 48 heures. Puis on en a parlé ici, en commission parlementaire, quand il a été question de la loi sur le commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Ça fait que, je le répète, la loi n° 52 est entrée en vigueur en juin 2021. Il y a eu la pandémie, on le sait, mais on ne vivra pas toujours le virus, là, la COVID-19, là. Puis, de toute façon, si on revivait un virus, on s'est donné un

plan de travail pour contrer le virus. Maintenant, on a formé des champions en prévention et contrôle des infections, on a embauché des gestionnaires, on a formé 9 400 préposés aux bénéficiaires, on est en train de vouloir embaucher plus d'infirmières.

On le sait, on manque de professionnels de la santé partout, là, puis dans tous les domaines, mais on travaille là-dessus, là. Ce n'est pas parce que les sommes d'argent ne sont pas au rendez-vous, elles le sont, au rendez-vous. On refait des milieux de vie comme les CHSLD, qui ne sont plus des milieux pour nos personnes qui sont hébergées actuellement et qui vivent avec des déficits cognitifs majeurs. On est en train de refaire les milieux de vie, là. Il y a 3 032 nouvelles places. Avec les places en reconstruction, c'est 3 468 places qui seront refaites dans 46 maisons des aînés et alternatives.

Alors, Mme la Présidente, là, moi, je pense que les commissaires aux plaintes et à la qualité des services, avec la commissaire-conseil, qui doit les encadrer, vont être en mesure de travailler encore plus sur la façon dont ils travaillent. Il y a beaucoup de choses qui s'en viennent dans le projet de loi qu'on dépose et qui touchent aux commissaires aux plaintes et à la qualité des services, où, justement, on vient renforcer leur travail et leurs façons d'agir pour... en cas de maltraitance, là, pour être capables de bien traiter les cas de maltraitance.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Est-ce qu'il y a d'autres interventions? Oui, Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Premièrement, la pandémie a touché la planète entière, mais, en ce qui a trait à la première vague et les CHSLD, on a eu un des pires bilans de la planète. Alors, j'aimerais que la comparaison s'arrête là.

Deuxièmement, moi, honnêtement, là, quand je lis, encore une fois, le mémoire du Regroupement des commissaires aux plaintes, là, encore une fois, je respecte leur travail, mais ils n'ont pas réussi, malgré la bonne volonté, à être capables de recevoir toutes les situations de dénonciation de maltraitance et ils ont osé, dans leur mémoire, ils ont eu le courage de nommer la maltraitance organisationnelle alors qu'ils font partie du réseau de la santé.

Moi, je salue la volonté de pouvoir travailler au traitement... aux délais de traitement, mais est-ce que, quand le Regroupement des commissaires aux plaintes met dans leur mémoire qu'il faut porter une attention aux délais de traitement en lien avec les situations graves... est-ce qu'ils ne sont pas en train de nous dire : Malgré notre bonne volonté, on n'y arrive pas?

Alors donc, moi, en respect pour eux, en respect pour la réflexion de première ligne qu'ils nous amènent par rapport aux débordements qu'ils ont vécus, et par rapport aux situations de la crise humanitaire de la première vague qu'on a tous vue, et aussi par rapport au texte que j'ai pu lire, qui est public... Dans le mémoire de la ministre, au Conseil des ministres lorsqu'elle a présenté le projet de loi n° 101, il y avait écrit, à la page 28, qu'elle ajouterait, pour soulager les commissaires aux plaintes, 12 ETC.

Alors, moi, là, dans ce délai de traitement, cette volonté qu'ils ont de nous nommer les choses comme première ligne, acteurs de première ligne, la ministre qui s'engage, quand elle a présenté au Conseil des ministres, d'ajouter 12 ETC pour les soutenir alors qu'ils sont débordés, est-ce que les 12 ETC, ça va venir? Est-ce que ça va suffire? Et est-ce qu'on va pouvoir adresser correctement toute la notion de la gravité et du délai de traitement? Parce que, présentement, là, je vous le dis, Mme la Présidente, là, encore une fois, je les ai lus, les rapports annuels, là, puis il y a des régions, des régions au Québec, là, où on est dans 30 %, là, 30 %, où on dépasse le 45 jours. Donc, je comprends bien, là, que c'est en amélioration continue, mais, honnêtement, là, est-ce que ça va être suffisant, les 12 ETC? Est-ce qu'on va les soutenir? Et est-ce qu'on va adresser correctement la notion de la gravité en lien avec les délais de traitement?

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Il est tard, là, puis je pense que tout le monde est fatigué, mais... Écoutez, je ne peux pas faire autrement que de dire que, si on n'avait pas coupé dans le personnel par les années passées, si on avait rénové nos CHSLD, si on n'avait pas coupé dans les cliniciens en prévention, contrôle des infections, si on n'avait pas coupé dans les gestionnaires, si on n'avait pas coupé dans les préposés aux bénéficiaires, la situation, là, je m'excuse, là, je vais en prendre, mais je ne prendrai pas tout. Il y a un passé aussi par rapport aux CHSLD. Ça ne date pas d'hier, là. On ne s'est pas levés, un matin... Puis les CHSLD n'étaient pas dans cet état-là, là, du jour au lendemain, là. Ça fait que je veux bien, là, mais, à un moment donné, il faut aussi peser le pour et le contre par rapport à ce qui s'est passé.

Deuxièmement, il y a une loi sur les commissaires aux plaintes et à la qualité des services, puis il y a un commissaire-conseil, et il y a un encadrement qui se fait. Et, oui, il y a 12 postes, puis, oui, ces 12 postes seront comblés. Puis je pense que... Écoutez, on n'a pas cessé de vouloir améliorer les choses, là.

Je comprends que les commissaires aux plaintes sont venus puis qu'ils nous ont dit ça, puis j'en prends bonne note, puis on en prend bonne note, puis ça va faire partie aussi des tâches du commissaire-conseil au ministère de la Santé et des Services sociaux. On l'a nommée, là, à un poste pour qu'elle soit capable d'encadrer les commissaires aux plaintes et à la qualité des services. Ça fait que moi, je me sens très à l'aise.

Puis, oui, les traitements sont faits, quand ce sont des traitements... par rapport à la gravité, entre 24 et 48 heures. Et puis je comprends que, dans les rapports qu'elle a lus, la députée de Fabre, parfois, ça dépassait 45 jours, puis il n'y avait pas toutes les plaintes, puis elles n'étaient pas documentées, puis elles n'étaient pas toutes déposées dans l'actif informationnel. Mais là il y a une obligation de le faire, ça fait que, dans les rapports futurs, on va devoir le voir, ça. Cette obligation-là est dans une loi maintenant.

Alors, il ne faut pas mélanger non plus la loi des commissaires-conseils et à la qualité des services, tout mélanger ensemble. Alors, moi, je ne me sens pas l'obligation de rajouter ça, une couche de plus, même si je respecte le Regroupement des commissaires aux plaintes et à la qualité des services.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. D'autres interventions? Mme la députée de Fabre.

• (18 h 20) •

Mme Sauvé : Tout d'abord, je pense que je suis assise devant la ministre responsable des Aînés qui est en poste depuis trois ans, et la crise de la première vague... Il y a eu une crise dans les CHSLD, il n'y en a pas eu dans les centres hospitaliers. Alors, clairement, s'il y avait eu une préparation de cette crise-là alors qu'on savait que les aînés étaient vulnérables dans les CHSLD, on n'aurait pas eu un des pires bilans de la planète.

Ceci étant dit, on aurait voulu avoir toute la lumière à chaque fois. Il y a eu le coroner, il y a eu la Protectrice du citoyen, plein de rapports qui sont en cours. On aurait voulu une enquête publique indépendante pour faire la lumière sur la chaîne de commandement, les décisions, comprendre tout ce qui s'est passé pour faire en sorte que ça n'arrive plus jamais.

Maintenant, par rapport aux 12 ETC qui sont promis, qui sont dans le document du mémoire qu'elle a déposé au Conseil des ministres... Vous savez, il y a 22 CISSS et CIUSSS au Québec. 12, là, c'est très peu, ce n'est même pas un par CISSS ou CIUSSS.

Alors, moi, je reviens encore au mémoire, parce qu'il y a un autre élément qu'ils nous ont dit et qu'ils ont nommé, là : la charge de travail, à quel point ils vont avoir besoin d'aide. Le Regroupement des commissaires aux plaintes, par rapport au projet de loi, sont venus nous dire : Attention, là, notre mandat, vous êtes en train d'élargir notre mandat, notre rôle. Attention, là, on ne veut pas être des lanceurs d'alerte. Est-ce que c'est nous qui allons sanctionner? Le rôle n'est pas clair, regardons notre mandat. Est-ce que vous êtes en train d'élargir notre mandat? Donc, ça aussi, ils nous l'ont dit.

Alors, moi, là, je me ramène à l'aîné qui a besoin d'avoir un délai de traitement qui est diligent, qui est rapide par rapport à sa gravité, et là je veux m'assurer que les commissaires aux plaintes, qui sont des acteurs de première ligne, qui viennent nous nommer des choses en consultations, qui viennent nous écrire des choses dans leur mémoire... s'assurer que... Quand ils nomment que, la gravité de la situation versus le délai, il y a quelque chose à renforcer là, là, bien, moi, je pense que ça mérite qu'on les entende. Puis, si on ne dépose pas d'amendement par rapport à ça, ce n'est pas un problème pour moi, ce n'est pas l'intention que j'ai, mais d'amener le débat et de s'assurer que tous les éléments de soutien aux commissaires aux plaintes, de s'assurer que les ressources sont là, que la structure est là, et qu'on n'est pas en train de complexifier tout ça, puis d'en remettre, et d'en remettre encore, alors que, malgré toute leur bonne volonté, à l'impossible nul n'est tenu. Alors, voilà.

La Présidente (Mme D'Amours) : D'autres interventions?

Mme Blais (Prévost) : Oui. Avant de...

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Oui. J'aimerais vous dire, Mme la Présidente, que, quand on a étudié le projet de loi n° 115, on a oublié de consulter les commissaires aux plaintes et à la qualité des services. Je le sais parce qu'à l'époque je ne faisais plus de politique et que j'ai animé une rencontre avec les commissaires aux plaintes et à la qualité des services, qui ont vu leur rôle être élargi par rapport à la maltraitance, par rapport à la loi n° 115, puis qu'ils n'avaient pas été consultés. Bien, on les a consultés, puis non seulement ça, on a fait la loi sur les commissaires aux plaintes et à la qualité des services.

Si vous le permettez, Mme la Présidente, j'aimerais que M. Defoy puisse s'exprimer sur ce point.

La Présidente (Mme D'Amours) : M. Defoy.

M. Defoy (Vincent) : Merci beaucoup, Mme la Présidente. Peut-être un premier élément, là, en ce qui concerne, là, l'évaluation de la gravité des situations, là. La politique-cadre prévoit actuellement, là, à la page 18, un algorithme décisionnel du commissaire aux plaintes et à la qualité des services suivant la réception d'un signalement, là. Donc, il y a différentes étapes, là, qui ont été structurées, je vais l'exprimer ainsi, pour moduler l'importance d'agir, là, avec rapidité, donc la première étant le signalement, ensuite l'analyse, la recevabilité du signalement, le traitement de la priorisation de celui-ci, certains critères et balises en lien avec l'examen du signalement et l'orientation de celui-ci. Donc, il existe, là, un algorithme décisionnel à la politique-cadre de lutte à la maltraitance.

Le présent projet de loi prévoit aussi, là, la mise en oeuvre du centre d'assistance et de référence concernant la maltraitance. Actuellement, il arrive que des situations qui entrent par le commissaire local aux plaintes concernent d'autres intervenants du processus. Donc, le centre d'assistance va, d'une certaine façon, prêter main-forte au commissaire local aux plaintes en orientant correctement les signalements vers d'autres intervenants qui sont habilités à intervenir, que ce soit un corps policier, un curateur public, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, l'Autorité des marchés financiers. Donc, ça va avoir pour effet, malgré le fait qu'on élargit, là, la portée d'intervention des commissaires, à mieux diriger certaines demandes qui, actuellement, entraînent, là, un peu par la porte du commissaire. Donc, le centre d'assistance va pouvoir diriger correctement, dès le départ, vers les bons intervenants. Donc, on pense qu'il va jouer un rôle notable qui va aider les commissaires, là, dans l'application, là, de la présente loi.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. D'autres interventions? Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Vous savez, moi, j'aime beaucoup les faits. Alors, les faits ne mentent pas. Donc, je veux juste ramener clairement... Parce que, tantôt, la ministre a affirmé que les commissaires aux plaintes n'avaient pas été

consultés lors des travaux entourant la loi n° 115. Alors, je fais juste confirmer, et on peut même... si elle veut, elle peut même aller lire le verbatim des échanges, ils ont été consultés en commission parlementaire le 18 janvier 2017, à 17 h 45. Donc, je veux juste corriger les faits.

Je trouve intéressant... Vous amenez l'aspect de l'algorithme. Encore faut-il que... Même si l'algorithme est optimal, encore faut-il qu'il y ait des bras pour appliquer l'algorithme. Alors donc, c'est... Je reviens encore à mon principe de dire : Est-ce qu'on a suffisamment... le soutien aux commissaires aux plaintes, les 12 ETC, ça va suffire? Parce que je... Merci de l'explication, c'est intéressant, ça vient... Ça vient me rassurer par rapport à un aspect mais toujours pas par rapport au nombre de bras.

Et ça m'amène une question. J'ai déjà posé la question sur les 12 ETC. Vous parlez de l'algorithme, vous parlez du centre d'assistance, on aura l'occasion d'en parler, mais j'entends très peu parler du rôle de la commissaire-conseil. C'est quoi, le rôle de la commissaire-conseil qui est récemment nommée, qui a été nommée, nouveau poste créé? Et je voulais voir, là, par rapport à s'assurer que le délai de traitement est respecté, qu'on a les ressources suffisantes pour appliquer l'algorithme, que tous les acteurs, tout l'accompagnement est là. Quand j'ai une préoccupation du délai de traitement pour les aînés, quel est le rôle de la commissaire-conseil? Juste parce que, là, ça fait quand même plusieurs mois, là, qu'elle est nommée. Alors, quel est son rôle par rapport à s'assurer qu'on soit dans ce respect de l'algorithme, mais avec les ressources qu'on a, puis s'assurer qu'on a un délai de traitement pour les aînés?

Mme Blais (Prévost) : Mme la Présidente, je vais revenir à ce qu'on a dit en commission parlementaire. Puis, écoutez, si vous l'avez consulté, je tiens à m'excuser, là, pour les commissaires aux plaintes, mais, quand j'ai animé cette rencontre-là, en tout cas, je ne pense pas qu'ils étaient très heureux de savoir qu'ils avaient une charge de travail supplémentaire par rapport à... ils semblaient ne pas être heureux et satisfaits de ça. Mais ce n'est pas notre débat, là, actuellement. Alors, si j'ai commis un impair, je m'en excuse, par rapport à ça.

On a mentionné, quand on était ici pour étudier... Le rôle du commissaire-conseil, c'était pour conseiller, hein, commissaire-conseil, conseiller, informer, encadrer, faire évoluer le rôle des commissaires aux plaintes et à la qualité des services, être en mesure, parfois, de recevoir certaines plaintes quand, à un moment donné, il y a une discordance entre... par exemple, à l'intérieur de l'établissement, donc, que ce commissaire-conseil-là puisse se proposer. Et le mandat du commissaire aux plaintes est à l'article 5.5 de la Loi sur le ministère de la Santé et des Services sociaux. Donc, c'est déjà bien défini.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. D'autres interventions? Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : C'est bien défini, mais, concrètement, là, je pose une question très terrain, là, le rôle... Quel a été l'ajout, l'intervention, l'action concrète de la commissaire-conseil pour s'assurer, là, maintenant qu'elle est en poste depuis maintenant un petit bout de temps, pour s'assurer qu'on soit dans le respect, le respect du délai de traitement? Le travail des commissaires aux plaintes... Alors donc, je comprends, là, qu'il y a un mandat, il y a des fonctions, mais, concrètement, là, est-ce qu'elle est en vigie constante? Est-ce qu'elle fait des interventions précises? Parce que, je le répète, il y a des régions où il y a des délais qui ne sont pas respectés. C'est quand même un délai légal, là, 45 jours, là.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la ministre.

• (18 h 30) •

Mme Blais (Prévost) : Bien, je l'ai dit tantôt, le rôle de la commissaire aux plaintes, c'est d'informer, c'est de concerter, c'est d'accompagner, puis elle a notamment comme mandat d'assurer un réseau de communication qui est fluide, qui est efficace, qui est mobilisant.

Les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services, on l'avait dit quand on s'est rencontrés, d'assurer une vigie nationale sur le respect des dispositions législatives relatives au régime d'examen des plaintes, notamment celles qui garantissent l'indépendance, hein, parce que l'indépendance des commissaires aux plaintes et à la qualité des services, l'exclusivité de fonction et le respect des délais... Ça fait que, là, hein, le respect des délais, de dégager des perspectives d'évolution du régime d'examen des plaintes pour l'améliorer, de faire l'analyse et la promotion du portrait national des plaintes, c'est ça, le rôle du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Et ça, ça va aider les commissaires aux plaintes, sur le terrain, à pouvoir travailler de façon concertée. Parce que, je l'ai mentionné, ils se retrouvaient pas mal seuls, avec aussi toute leur indépendance, en ne sachant pas trop à qui poser des questions quand le commissaire aux plaintes avait des difficultés.

Maintenant, il y a un commissaire-conseil qui peut justement les accompagner quand le commissaire aux plaintes a des questions par rapport à certaines plaintes ou à la façon dont il doit agir ou si le commissaire aux plaintes a une difficulté avec son conseil d'administration et sa direction aussi.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Écoutez, je vais terminer là-dessus, là, pour ce qui est de la discussion qu'on a autour de tout ça. C'est bien qu'on me rappelle le mandat et les fonctions de la commissaire-conseil, là. Je les connais bien, puis c'est toujours bon de se les rappeler. Ça, c'est une chose. Mais, en même temps, dans l'analyse, dans la promotion des bonnes pratiques, c'est quand même un poste qui a été créé par la ministre dans le cadre de loi n° 52, moi, j'aurais

aimé entendre qu'il y ait vraiment des actions concrètes, qu'il y a des rencontres, qu'il y a des indicateurs, des suivis, qu'il y ait quelque chose de plus concret que de nous rappeler le mandat qu'elle a.

Alors, moi, à ce moment-ci, ce que je souhaite, c'est qu'on ait bien entendu... Et j'ai porté la voix des commissaires aux plaintes qui nous ont nommés des choses dans leur mémoire. J'ai entendu. Et je vous le dis, là, c'est des acteurs de première ligne, là. Si on veut renforcer la lutte contre la maltraitance, là, eux, c'est des acteurs qu'on doit vraiment entendre, écouter et soutenir. Alors, moi, je vous le dis, j'ai bien lu, j'ai entendu ce qu'ils avaient à dire, ça me préoccupe. Il y a des choses qu'ils ont vécues dans la première vague. Il y a des choses qu'ils vivent encore, qu'ils nous rappellent. Ils nous disent : N'oubliez pas ça, ce n'est pas réglé. On a beau me faire un rappel des structures, et j'ai beau voir les promesses des ETC, mais ils sont toujours dans dénoncer une situation qui n'est pas évidente.

Alors, on veut qu'ils jouent bien leur rôle. La volonté est là. J'ai le plus grand respect pour eux. J'aimerais qu'on entende ma préoccupation du rôle qu'ils ont, le soutien qu'on doit leur donner pour qu'à la fin de la journée, dans le quotidien de nos aînés, on soit assurés d'avoir un délai de traitement optimal, diminué, avec l'algorithme, avec les structures en place, mais il faut qu'ils soient dans les premiers acteurs qu'on valorise puis qu'on soutient. Alors, je veux vraiment qu'on entende ma préoccupation, toujours dans leur rôle par rapport aux délais de traitement puis à l'accompagnement des aînés par rapport à tout ça.

Ce n'est pas vrai qu'un aîné qui a peur de dénoncer... Puis on va revenir, là, quand on va être dans le signalement obligatoire, il faut le faire rapidement. Ce n'est pas vrai qu'il faut faire les choses rapidement puis qu'après ça l'aîné attend 60 jours, là.

Donc, les commissaires aux plaintes ont un rôle à jouer. Il faut les soutenir, il faut entendre ce qu'ils ont à dire et il faut s'assurer que le délai de traitement est au coeur de la lutte contre la maltraitance.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. D'autres... Oui, Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Je remercie beaucoup la députée de Fabre. Ce n'est pas pour rien qu'on a mis en place une... qu'on a fait, qu'on a sanctionné, qu'on a voté une loi sur les commissaires aux plaintes et à la qualité des services. Ce n'est pas comme si on arrivait aujourd'hui puis qu'il n'y avait pas cette loi-là. Il y a cette loi-là qui existe, on est venus renforcer leur rôle et on va le faire ultérieurement dans le projet de loi.

La commissaire aux plaintes, là, ce n'est pas seulement son mandat. Qu'est-ce qu'elle a fait? Elle a préparé, justement, cette transition-là. La loi est entrée en vigueur au mois de juin. Je vous rappelle qu'on est au mois d'octobre. La loi est entrée en vigueur au mois de juin.

Depuis ce temps-là, elle a fait aussi... elle a rencontré les commissaires aux plaintes, fait de la formation pour qu'ils... travaillé sur l'actif informationnel. On le sait, on a mis de l'argent pour l'actif informationnel. Pourquoi? Parce qu'il n'est plus d'actualité, puis il faut le revamper pour être en mesure d'accueillir les plaintes, toutes les plaintes dans le réseau.

On a enlevé les commissaires aux plaintes qui étaient du privé pour les rendre dans le public, puis on a donné un rôle de plus aux commissaires aux plaintes, puis on a mis en place un commissaire aux plaintes-conseil.

Ça fait que moi, là, j'ai confiance à la commissaire aux plaintes, qui est... conseil, la commissaire-conseil, qui a été une commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Il faut lui laisser faire son travail, là. Il faut lui laisser le temps de mettre en place tout ce qu'elle veut faire pour accompagner les commissaires aux plaintes. Alors, moi, j'ai bien confiance.

Je veux rassurer la députée de Fabre que ça va bien se passer, que les commissaires aux plaintes ne sont pas laissés à eux-mêmes, qu'ils sont des... Non seulement ils sont des acteurs de premier plan, ce sont les acteurs de premier plan à la base dans nos établissements. Alors, ils ont un rôle majeur à jouer, et nous avons l'obligation de les soutenir, depuis toujours, d'ailleurs. Et là on est en train de les soutenir davantage, et d'améliorer, et d'expliquer davantage leur travail et la façon dont ils doivent travailler. Alors, je veux juste dire à la députée de Fabre que mon intention, là, est de soutenir le travail des commissaires aux plaintes et à la qualité des services.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. D'autres interventions? Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Écoutez, je suis contente d'entendre les derniers mots, mais, honnêtement, vous savez, Mme la Présidente, là... Puis, quand je... Quand on discute comme ça, j'essaie de me ramener à l'aîné qui vit son quotidien. Et là j'entends la ministre qui parle de la commissaire-conseil : Oui, mais ça ne fait pas si longtemps, puis là il y a du changement, puis ça va s'améliorer, et puis tout ça. Mais l'aîné, lui, il n'a pas le temps d'attendre. Lui, l'aîné, là, il veut vraiment qu'il y ait une amélioration qui se fasse assez, assez, assez rapidement. Et je comprends. Tant mieux si la ministre veut soutenir les commissaires aux plaintes, mais, quand je regarde les résultats, quand je vois les délais de traitement, quand je ne vois pas concrètement encore l'impact du rôle de la commissaire-conseil puis que je lis le mémoire, je ne suis pas rassurée puis je ne peux pas faire autrement que de me préoccuper de l'aîné qui, lui, attend que ça change. Donc, c'est un peu... Voilà.

La Présidente (Mme D'Amours) : Est-ce qu'il y a d'autres interventions? S'il n'y a pas d'autre intervention, je vais le mettre aux voix. L'article 2, tel qu'amendé... Est-ce que l'article 2, tel qu'amendé, est adopté ou rejeté?

Des voix : Adopté.

La Présidente (Mme D'Amours) : Adopté. Maintenant, nous passons à l'article 3. Mme la ministre, pouvez-vous nous en faire la lecture, s'il vous plaît?

Mme Blais (Prévost) : Un instant, Mme la Présidente.

Des voix : ...

Mme Blais (Prévost) : O.K. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 4, des suivants :

«4.1. En outre de ceux prévus au quatrième alinéa de l'article 3, la politique doit indiquer les éléments suivants :

«1° le fait que toute personne en situation de vulnérabilité qui croit être victime de maltraitance et qui n'est pas visée par l'application de la politique d'un établissement puisse formuler une plainte à un intervenant désigné conformément à l'article 17;

«2° le fait que toute autre personne puisse signaler à un tel intervenant désigné un cas de maltraitance dont serait victime une personne en situation de vulnérabilité qui n'est pas visée par l'application de la politique d'un établissement.

«4.2. L'établissement doit soumettre sa politique, dans les 30 jours de son adoption, au ministre de la Santé et des Services sociaux qui, sur recommandation du ministre responsable des Aînés, l'approuve avec ou sans modification.»

La Présidente (Mme D'Amours) : ...vos commentaires.

Mme Blais (Prévost) : Oui. Le nouveau... Le nouvel article 4.1 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance propose qu'il soit obligatoire que la politique de lutte contre la maltraitance d'un établissement fasse état de la possibilité de formuler une plainte ou d'effectuer un signalement à un intervenant désigné, conformément à la loi, pour toute personne qui ne serait pas visée par une telle politique.

L'article 4.2 crée l'obligation pour un établissement de soumettre sa politique de lutte contre la maltraitance au ministre de la Santé et des Services sociaux, lequel pourra, sur recommandation du ministre responsable des Aînés, l'approuver avec ou sans modification.

Cette nouvelle obligation pour les établissements vise à s'assurer de la qualité et de la conformité des politiques de lutte contre la maltraitance.

• (18 h 40) •

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci, Mme la ministre. Est-ce qu'il y a des interventions sur... Oui, Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Écoutez, d'abord, des questions d'éclaircissement. Je veux juste être sûre, là, parce qu'on a déjà eu ce débat-là quand il était question de modifier le titre, là, je ne veux pas revenir là-dessus... Puis on a eu la bonne nouvelle ce matin, donc... Mais, clairement, là, je veux juste m'assurer, là, que, dans... Quand on parle : «Le fait que toute personne en situation de vulnérabilité qui croit être victime de maltraitance», et ensuite on parle : «Le fait que toute autre personne puisse signaler à un tel intervenant [...] dont serait victime une personne en situation de vulnérabilité», je veux juste m'assurer... ou être rassurée sur le fait qu'on se préoccupe de l'ensemble des aînés et non pas seulement des aînés... Voilà.

La Présidente (Mme D'Amours) : Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Oui, tout à fait, tout à fait. Je vous rassure?

Mme Sauvé : Ah oui! Tout à fait. Mais encore?

Mme Blais (Prévost) : Tout à fait. Bien, écoutez, comme on le mentionnait en début de journée, si on est victime d'un fraudeur, on n'est pas... On est une personne âgée, on n'est pas en situation de vulnérabilité, là, jusqu'au moment où on se rend compte qu'on s'est fait frauder. Quand on perd 300 000 \$, bien là, on devient extrêmement vulnérable, et c'est là où ça joue. Mais ça n'écarte pas tous les aînés. Le titre de la loi le précise très bien. Alors, ça va dans ce sens-là.

La Présidente (Mme D'Amours) : Je vais suspendre les travaux quelques instants.

(Suspension de la séance à 18 h 41)

(Reprise à 18 h 47)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux. Donc, s'il y a des... Est-ce qu'il y a encore des interventions pour l'article 3? Oui, Mme la députée de Fabre.

Mme Sauvé : Oui. Merci, Mme la Présidente. Écoutez, j'ai trouvé la réponse de la ministre un peu brève, parce qu'elle a dit oui. Donc, j'ai dit : Mais encore? Alors, vous me permettrez, même s'il est tard, de vouloir quelques précisions.

Donc, en fait, je relis encore les articles, puis on parle du fait que toute personne en situation de vulnérabilité... Bien, vous connaissez ma préoccupation. Vous savez que c'est important qu'on inclue tous les aînés. Alors, je comprends que la ministre dit oui, mais, en même temps, pourquoi, justement, en respect du titre de la loi, de la portée de la loi...

Comment se fait-il qu'on n'est pas capables de retrouver, dans ce paragraphe-là, tout simplement, la notion de... le fait que... tout aîné ou aîné en situation de vulnérabilité... et aîné en situation de vulnérabilité?

Alors, honnêtement, je demande l'explication, puisqu'on s'est ramenés à la portée de la loi, qui inclut tous les aînés. Alors, pourquoi, là, on revient avec... Puis c'est «personne», hein, ce n'est pas spécifiquement un aîné. Alors, je ne comprends pas pourquoi ce libellé-là, puis que, là, on revient à la notion d'exclusivement en vulnérabilité. Alors donc... Et on se rappelle aussi la dignité des aînés, les aînés autonomes, capables d'autodétermination. Donc, un aîné n'est pas nécessairement en situation de vulnérabilité. Alors donc, j'aimerais avoir, là, vraiment des précisions, être davantage rassurée, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la ministre.

Mme Blais (Prévost) : Oui, bien, Mme la Présidente, la loi actuelle part de la loi n° 115, là. On n'a pas réinventé une nouvelle loi, on part de la loi n° 115. Puis, entre autres, dans la politique de lutte contre la maltraitance, dans les options et la mise en oeuvre de la politique, on mentionne : «L'établissement doit adopter une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux, que ces services soient rendus dans une installation maintenue par l'établissement ou à domicile.» Ça fait que c'est dans la politique actuelle.

Ça fait qu'on vient traduire ce qui est dans la politique, mais, comme le titre de la loi mentionne les aînés, on est revenus au titre antérieur. Bien, ça ne change pas l'esprit de la loi, là. Puis l'aîné... Avec le titre, l'aîné va se retrouver là-dedans aussi.

On le disait, là, une personne devient vulnérable au moment où on lui cause de la maltraitance. C'est ça, là, finalement. Ce n'est pas seulement... Et la raison pour laquelle on a modifié le titre, c'est parce que la députée de Fabre avait peur qu'on exclue certaines personnes âgées qui ne se seraient pas retrouvées... qu'on aurait seulement pris les personnes aînées vulnérables, et que, une personne aînée qui n'est pas vulnérable et qui le devient au moment d'un acte de maltraitance, on les aurait exclues de la loi. Or, ce n'est pas ce que nous faisons. Et, ici, on... Étant donné que... Le titre est là, on dit que toute personne en situation de vulnérabilité qui croit être victime de maltraitance... Bien, on devient vulnérable quand on subit un geste de maltraitance.

La Présidente (Mme D'Amours) : Merci. Mme la députée.

• (18 h 50) •

Mme Sauvé : Quelques contradictions ici. Honnêtement, là, je veux juste faire attention quand on adresse... Puis la portée de la loi, c'est de reconnaître tous les aînés. Donc, un aîné peut être... Des milliers d'aînés sont autonomes et ne sont pas en situation de vulnérabilité.

Alors là, je veux bien qu'on élargisse puis qu'on parle de vulnérabilité. Ils deviennent vulnérables quand ils sont victimes de maltraitance. Bien sûr qu'ils sont fragilisés, bien sûr qu'ils sont dans une situation qu'on doit dénoncer. Mais moi, je parle à qui on s'adresse, et au départ, au départ, et la portée de la loi et à qui on veut s'adresser, ce sont tous les aînés qui, au départ, sont soit en situation de vulnérabilité ou pas en situation de vulnérabilité. Alors, je pense à un aîné autonome qui est dans sa résidence, qui n'est pas vulnérable mais qui est victime d'une maltraitance financière.

Alors donc, moi, je fais attention, là, parce qu'il ne faut pas... Ce n'est pas élastique, cette affaire-là. La vulnérabilité, là, c'est : Est-ce que la personne, au moment où on clenche sur la dénonciation, le signalement ou la démarche... À quelle étape, à quelle situation de vie est l'aîné? Est-ce que c'est un aîné autonome? Est-ce que c'est un aîné qui est déjà dans une situation de vulnérabilité?

Alors, moi, je ne déposerai pas d'amendement, je veux juste être rassurée, encore une fois, parce que, clairement, le libellé, ça parle des personnes qui sont... et même pas des aînés, je le répète, toute personne en situation de vulnérabilité.

Alors, j'aurais souhaité qu'on puisse être concordant, je vais le dire comme ça, être concordant puis qu'on se ramène à la situation de tous les aînés et les aînés en situation de vulnérabilité.

Mme Blais (Prévost) : Mme la Présidente, je veux arrêter... je veux surseoir quelques instants, d'accord?

La Présidente (Mme D'Amours) : Je suspends les travaux quelques...

Mme Blais (Prévost) : Suspendre. J'ai dit surseoir?

La Présidente (Mme D'Amours) : Oui. Je suspends les travaux quelques instants.

(Suspension de la séance à 18 h 53)

(Reprise à 19 h 12)

La Présidente (Mme D'Amours) : Nous reprenons nos travaux. Avec discussion des deux... de tous les partis... Je vous remercie pour votre collaboration.

Compte tenu de l'heure, la commission ajourne ses travaux sine die. Merci, tout le monde.

(Fin de la séance à 19 h 13)