

ISSN 2818-9841



ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE-TROISIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

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

Le mardi 14 mars 2023 — Vol. 47 N° 3

Consultations particulières sur le projet de loi n° 10 — Loi limitant le recours aux services d'une agence de placement de personnel et à de la main-d'oeuvre indépendante dans le secteur de la santé et des services sociaux (1)

**Présidente de l'Assemblée nationale :
Mme Nathalie Roy**

2023

Commission de la santé et des services sociaux

Le mardi 14 mars 2023 — Vol. 47 N° 3

Table des matières

Remarques préliminaires	1
M. Christian Dubé	1
M. André Fortin	2
M. Vincent Marissal	3
M. Joël Arseneau	3
Auditions	3
Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec (FIQ)	3
Association des établissements privés conventionnés (AEPC)	12
Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux (APTS)	21
Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec (ARIHQ)	30
Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA)	41
Entreprises privées de personnel soignant du Québec (EPPSQ)	52
Confédération des syndicats nationaux (CSN)	63

Autres intervenants

M. Luc Provençal, président

Mme Suzanne Tremblay

Mme Catherine Blouin

Mme Audrey Bogemans

Mme Shirley Dorismond

- * Mme Julie Bouchard, FIQ
- * M. Patrick Guay, idem
- * M. Jean Nadon, AEPC
- * Mme Annick Lavoie, idem
- * M. Robert Comeau, APTS
- * M. Guillaume Plourde, idem
- * Mme Émilie Charbonneau, idem
- * M. Bertrand Schepper, idem
- * M. Luc Bourgoïn, ARIHQ
- * M. Carl Veilleux, idem
- * M. Marc Fortin, RQRA
- * M. Hugo Boucher, idem
- * M. Marc Snyder, idem
- * M. Patrice Lapointe, EPPSQ
- * Mme Caroline Senneville, CSN
- * M. Réjean Leclerc, idem
- * M. Danny Roy, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mardi 14 mars 2023 — Vol. 47 N° 3

Consultations particulières sur le projet de loi n° 10 — Loi limitant le recours aux services d'une agence de placement de personnel et à de la main-d'oeuvre indépendante dans le secteur de la santé et des services sociaux (1)

(Neuf heures cinquante-trois minutes)

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

La commission est réunie afin de procéder aux consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 10, Loi limitant le recours aux services d'une agence de placement de personnel et à de la main-d'oeuvre indépendante dans le secteur de la santé et des services sociaux.

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

La Secrétaire : Oui, M. le Président. Alors, M. Chassin (Saint-Jérôme) est remplacé par Mme Tremblay (Hull) et Mme Lachance (Bellechasse) est remplacée par Mme Bogemans (Iberville).

Remarques préliminaires

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup. Nous débiterons ce matin par les remarques préliminaires puis nous entendrons, par la suite, les témoins suivants : la Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec, l'Association des établissements privés conventionnés et l'Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux.

Comme la séance a débuté à 9 h 53, je vous demande si on va pouvoir prolonger pour récupérer le temps. Ça va? Merci beaucoup.

J'invite maintenant le ministre de la Santé à faire ses remarques préliminaires. M. le ministre, vous disposez de six minutes. La parole est à vous.

M. Christian Dubé

M. Dubé : Très bien. Alors, merci beaucoup, M. le Président. Et je veux saluer non seulement mes collègues du côté gouvernemental... aussi mes collègues de l'opposition, pour un autre projet de loi important. Puis je salue les gens de la FIQ qui sont là, qui seront les premiers intervenants.

Je vais juste dire quelques mots un peu pour situer le projet de loi, qu'on appelle sur les agences privées. Je pense, c'est important de faire une genèse rapide du fait que le gouvernement fait affaire avec les agences depuis très longtemps, mais on a observé une augmentation marquée du recours aux agences depuis quatre ans. Seulement dans l'année 2022... mars 2022... qui s'est terminée en mars 2022, on a payé près de 1 milliard en agences privées pour, entre autres, notamment, en grande partie, les infirmières et les préposées aux bénéficiaires.

En fait, ce qui devait être une exception, en termes de... est devenu, en fait, un mode de gestion au cours des dernières années. Et les conditions de travail des conventions collectives, avec des clauses qui sont souvent vues comme très rigides pour les infirmières, entre autres, ont poussé nombreuses infirmières à sortir du réseau ou à choisir les agences pour pouvoir profiter de meilleures conditions, que ce soient des conditions par rapport aux vacances, au niveau de l'ancienneté, les heures défavorables ou la présence du TSO. Donc, malheureusement, malheureusement, plusieurs infirmières ou préposées ont décidé de quitter vers les agences, puis, en fait, les agences, bien, ont profité de cette situation-là, puis le nombre d'agences a proliféré.

Maintenant, tout le monde convient que le statu quo avec... n'est pas une option à long terme. Le recours aux agences a... provoque en ce moment une grande iniquité entre le personnel du réseau public et le personnel des agences en raison, justement, des taux horaires pour les agences, qui est beaucoup plus élevé, qui donne plus de flexibilité, quand j'ai... comme je l'ai dit, sur certaines heures défavorables ou plus de flexibilité pour les vacances. En fait, il faut penser aussi l'instabilité en termes de services patients, où il y a beaucoup de changements, souvent, d'une agence pour remplacer du personnel qui devrait être là de façon permanente.

Donc, la conséquence des agences, c'est non seulement une instabilité du côté des soins, mais c'est aussi une question d'équité pour les employés, c'est une question de qualité, je viens de le dire, mais il y a aussi une question monétaire pour le gouvernement. On le verra un peu plus tard, dans des... dans les rencontres qu'on va faire durant la journée ou demain, les agences font un bénéfice important en profitant d'une marge entre le prix qu'ils paient pour les infirmières et le revenu qu'ils reçoivent de l'agence. Et on peut dire que ce... cette marge-là peut varier de 50 \$ à 75 \$ de l'heure, c'est important, entre le revenu qui est chargé et le prix qu'ils paient l'infirmière, bien que ce prix-là est encore plus élevé que ce qui est prévu aux conventions collectives. On a... Puis là, quand je donne cette marge-là comme exemple, c'est sans compter les gens qui ont chargé jusqu'à 400 \$ de l'heure durant la pandémie ou dans certaines régions.

Et, si on fait un calcul simple, sur à peu près 1 milliard, c'est entre 300 et 400 millions de plus que le gouvernement a payé pour le même service. Je pense que ce n'est pas rien qu'une question d'argent, c'est une question d'équité.

Et je le répète, je pense que la question n'est plus : Est-ce qu'on peut continuer comme ça? La réponse, c'est non. Maintenant, qu'est-ce qu'on fait? Un des grands objectifs du plan de santé — puis tu me diras comment il reste de temps — un des grands objectifs du plan de santé, c'est de s'assurer qu'on va devenir l'employeur de choix pour notre personnel, dont nos infirmières, dont nos préposées aux bénéficiaires. Ce qu'il faut, c'est être capable maintenant de les attirer et de les retenir. Et, pour faire ça, bien, c'est sûr qu'on travaille sur d'autres éléments du plan de santé, dont ma collègue au Trésor, avec des nouvelles conventions collectives, puis je salue les travaux qui avancent de ce côté-là.

Maintenant, je le répète, pendant que ces initiatives-là, comme, par exemple, les conventions collectives, sont en discussion, ça nous prend une transition, parce qu'on ne peut pas, du jour au lendemain, se sevrer des agences privées, étant donné l'importance qu'elles ont dans le réseau présentement. Je vous dirais qu'en attendant qu'on ait ces bénéfices de ces nouvelles conventions là, entre autres, on pourra travailler sur l'encadrement des agences. C'est ce que nous allons faire ensemble dans les prochains jours, prochaines semaines.

Je terminerai en disant que je suis certain qu'on aura la collaboration des oppositions pour mieux encadrer, je pense, c'est ça, l'objectif du projet de loi, mieux encadrer dans cette période de transition. On le reconnaît, la situation n'est pas acceptable, mais je demande aussi aux agences, comme je le demande à toutes les parties prenantes du réseau... On veut faire des changements, et tout le monde doit accepter de faire des changements, si on veut réussir à remettre notre réseau sur les rails. Je comprends que des méthodes, des principes comme les agences ont été acceptés par le passé, je le comprends. Maintenant, ce n'est plus acceptable. Il faut trouver cette transition-là, et, je le rappelle, on a tous l'intérêt commun pour le patient. On devrait penser aux patients, on devrait penser aux Québécois pour des services de qualité, et j'espère qu'on pourra avoir un projet de loi qui répond à ça dans les prochaines semaines. Merci, M. le Président.

• (10 heures) •

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup, M. le ministre. J'invite maintenant le porte-parole de l'opposition officielle et député de Pontiac à faire ses remarques préliminaires pour une durée de 3 min 36 s. Je vous cède la parole.

M. André Fortin

M. Fortin : Merci. Merci, M. le Président. Il y a des parties dans lesquelles on va être d'accord avec le ministre. Puis là où il nous dit que le statu quo n'est pas acceptable. On est d'accord avec lui parce que... surtout parce que le statu quo n'est pas un statu quo. Le statu quo, c'est une augmentation fulgurante du recours aux agences et aux frais que l'État paie pour avoir des services de la part de ces agences-là. Ça ne peut pas continuer comme ça a progressé, au cours des quatre prochaines années, là, c'est simplement insoutenable. Et ce projet de loi là, il était attendu, il était souhaité de la part de plusieurs intervenants du milieu de la santé. Cependant, de la façon qu'il est écrit en ce moment... Quand le ministre dit qu'il va vouloir notre collaboration, bien, ça va être pour l'améliorer, le projet de loi, parce qu'il demeure, à ce jour, extrêmement vague.

Je ne fais que regarder les notes explicatives, M. le Président. «Le projet de loi octroie au gouvernement le pouvoir de déterminer la période durant laquelle un organisme peut recourir aux services d'une agence. Le projet de loi confère au ministre de la Santé le pouvoir d'autoriser un organisme du secteur de la santé à recourir aux agences. Le projet de loi octroie au ministre de la Santé des pouvoirs d'inspection et d'enquête.» Donc, de façon précise, là, le projet de loi, c'est un peu un chèque en blanc au ministre de la Santé. Il s'octroie des pouvoirs supplémentaires sans mettre sur la table pour l'instant, d'un côté, comment il va les utiliser, mais, de l'autre côté, l'impact que son projet de loi va avoir, de façon concrète, à court terme, dans le réseau de la santé.

On n'a pas, et j'espère qu'on va l'avoir au cours de nos échanges en commission parlementaire, le détail de l'impact pour différentes régions du Québec, entre autres, d'un projet de loi comme celui-là. Je donne un exemple bien simple, M. le Président. Il y a plusieurs régions du Québec qui ont des infirmières, des préposés venus de Montréal, qui viennent en région à travers les agences, mais, si, demain matin les agences ne sont pas là, combien de travailleurs de moins il va y avoir dans le réseau de la santé de chaque région?

Alors, il y a des choses qui doivent être mesurées. Il y a des impacts, d'un projet de loi comme celui-là, qui doivent être mesurés et pour lesquels on n'a pas eu encore le niveau de détail souhaité, de la part de la partie gouvernementale.

Alors, oui à l'esprit du projet de loi, oui au besoin d'une réforme de la façon que les agences sont utilisées, pour limiter, pour encadrer, pour, à terme, ne plus avoir d'agences de façon systémique, là, comme on l'a en ce moment, mais on a beaucoup de questions sur l'impact aux patients puis comment le ministre va s'assurer que son plan de ressources humaines fonctionne, parce qu'on le sait, là, les besoins, ils sont immenses dans le réseau. Si je ne me trompe pas, c'est 122 000, si on s'entend sur les chiffres, 122 000, dans quatre corps d'emplois uniquement, là, nouveaux employés dont on aura besoin au cours des prochaines années. Alors, oui, on peut très concrètement encadrer le recours aux agences, limiter le recours aux agences, mais encore faut-il s'assurer qu'on soit capable d'attirer des gens vers le réseau. Et ça, pour l'instant, ça demeure loin d'être clair, M. le Président. On va vouloir énormément de précisions au cours des prochaines semaines d'étude avec le ministre. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup, M. le député. J'invite maintenant le porte-parole du deuxième groupe d'opposition et député de Rosemont à faire ses remarques préliminaires pour une durée de 1 min 12 s. Je vous cède la parole.

M. Vincent Marissal

M. Marissal : Merci, M. le Président. Chers collègues, je devrais être bien, bien de bonne humeur, ce matin, puis je ne parle pas de ce qui s'est passé hier soir, nécessairement, mais je parle du projet de loi, parce que ça fait deux ans que je répète ici qu'il faut qu'on se sèvre des agences de placement. Je dis : Je devrais être bien, bien content, parce que, si je lis le titre, c'est à peu près ça que ça veut faire. Je ne suis pas persuadé, cela dit, que c'est l'outil pour le faire, parce que, pour le moment, quant à moi, ça ressemble plus à un recueil de décrets, qui permet aussi, par ailleurs, de maintenir les agences. Je pense, par exemple, à l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, dans mon coin. Le projet de loi adopté aujourd'hui, ça ne change rien, dans les prochains mois, pour l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont, on peut encore faire appel aux agences.

Alors, cela dit, je donne la chance au coureur. Je suis ici aussi pour améliorer le projet de loi. Moi, j'ai espoir qu'on puisse shaker les colonnes du temple des agences. Et «temple» est le bon mot ici, parce que c'est devenu des petits rois, dans le réseau de la santé, qui font la loi et l'ordre. Moi, je pense qu'on doit se débarrasser de ces profiteurs. On doit surtout trouver le moyen de ramener notre monde dans le réseau public.

Et je termine, M. le Président, en disant que je ne souhaite pas que ce projet de loi devienne un outil de négociation par la bande pour les conventions collectives, là, pour lesquelles, ici, moi, dans ma position, je n'ai aucun pouvoir. Et je ne souhaite pas, et je le dis, là, avant qu'on commence, être instrumentalisé avec un outil qui fait pression par la bande à la table de négo, où je ne suis pas et où la présidente du Conseil du trésor se trouve mais n'est pas ici pour répondre de ses actes. Merci.

Le Président (M. Provençal) : Vous avez eu le temps de pouvoir vous exprimer, monsieur... Merci beaucoup. J'invite maintenant le député des Îles-de-la-Madeleine à faire ses remarques préliminaires pour une durée de 1 min 12 s.

M. Joël Arseneau

M. Arseneau : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, comme mes collègues, je suis heureux de pouvoir commencer à discuter de l'élimination du recours à la main-d'œuvre indépendante et je constate d'emblée que le titre, ce n'est pas d'éliminer ce recours, c'est de limiter le recours. Et les pouvoirs que se donne le ministre à l'intérieur du projet de loi permettent tout autant d'éliminer le recours que de continuer à avoir accès ou, en tout cas, de permettre ces ressources-là si on n'atteint pas nos objectifs.

On comprend qu'il faut y aller par étapes. Ça, on souscrit à ça, mais on voudrait savoir le comment. Et évidemment le projet de loi est très, très court, quelques articles seulement. On constate qu'il ne va pas non plus, évidemment, à la source du problème. Évidemment, ce n'est pas ici que ça se règlera, mais il va falloir qu'il y ait un travail considérable qui soit fait pour s'assurer que l'exode massif des employés du secteur public cesse, et ça, ça passe par l'amélioration des conditions de travail, on le comprendra. Je me réjouis d'entendre le ministre sur à peu près l'ensemble de l'argumentaire qu'on lui a fait valoir au cours des trois dernières années. Maintenant, on travaillera de façon collaborative pour améliorer le projet de loi. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup, M. le député, pour ces remarques préliminaires.

Auditions

Nous allons maintenant débiter les auditions. Je souhaite maintenant la bienvenue à la Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec. Je vous rappelle que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, puis nous procéderons à la période d'échange avec les membres de la commission. Je vous invite à vous présenter et à débiter votre exposé. À vous la parole.

Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec (FIQ)

Mme Bouchard (Julie) : Alors, bonjour. Julie Bouchard, présidente de la FIQ. Mmes et MM. membres de la commission, merci d'avoir accepté d'entendre notre analyse et nos recommandations. Je suis Julie Bouchard, la présidente de la Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec, la FIQ. Je suis accompagnée de Patrick Guay, vice-président et responsable politique des relations de travail, et de Vanessa Bevilacqua, conseillère syndicale au secteur sociopolitique.

Nous sommes ici aujourd'hui au nom de nos 80 000 membres, ces professionnels en soins, infirmières, infirmières auxiliaires, inhalothérapeutes et perfusionnistes cliniques qui sont restés dans le réseau public et dont le fardeau s'est alourdi, parfois au prix de la qualité des soins qu'elles assurent ou même de leur santé. C'est pour elles que FIQ réclame la fin des iniquités en matière de conditions de travail, qu'elle exige l'élimination progressive mais ferme des agences privées de placement en santé.

Or, le projet de loi n° 10 n'est pas celui tant attendu par la fédération. Comme vous avez pu le constater à la lecture de notre mémoire, les effets délétères de la main-d'œuvre indépendante sont nombreux et sérieux. Son poids sur les finances publiques, l'impact sur la continuité des soins et l'organisation du travail et surtout l'accélération et l'augmentation de l'exode des professionnels en soins du réseau public dans un système déjà en pénurie de main-d'œuvre n'en sont que quelques exemples.

Par le fait même, il est primordial que les travaux ultérieurs de la commission permettent de modifier le projet de loi n° 10 afin que celui-ci soit réellement contraignant et qu'il permette de s'attaquer à ce qui aurait dû être son essence même, soit l'élimination du recours à la MOI dans le réseau public de santé.

• (10 h 10) •

À cet effet, la FIQ a déjà identifié les éléments problématiques et établi des recommandations quant à la manière de les corriger. Si le but du gouvernement est réellement de sevrer le réseau public de la MOI, l'intention du projet de loi ne doit pas s'arrêter à la limitation du phénomène, mais bien aller jusqu'à son élimination complète. Autrement, tant et aussi longtemps que le réseau public sera fragilisé, les agences auront le beau jeu pour imposer leurs règles, et ce, toujours à leur avantage, évidemment.

D'ailleurs, tant qu'il y aura des agences privées, il y aura de la contestation de leur part. Nous le constatons d'ailleurs aisément avec les dernières offensives contre l'appel d'offres du gouvernement diffusé en décembre dernier et contesté devant l'Autorité des marchés publics et devant les tribunaux. Ces démarches risquent de mettre en péril les intentions du gouvernement à l'effet de réduire sa dépendance au monopole des agences privées.

Afin de donner un coup de barre et de contrer la réplique des agences privées, la FIQ est également d'avis que le gouvernement aurait dû choisir d'inclure des balises claires dans ce projet de loi plutôt que de les réserver à un règlement. Inclure le cadre limitatif de la MOI dans un règlement permet justement au gouvernement de le modifier sans consultation, sans opposition, sans débat avec les partis d'opposition et la société civile, incluant les syndicats. Fonctionner par règlement permet peut-être une plus grande flexibilité au gouvernement. En revanche, cela évite un processus démocratique et transparent pourtant essentiel pour s'attaquer à un enjeu aux impacts multiples et diversifiés pour le réseau de la santé. Si toutes les contraintes au recours à la MOI sont prescrites dans un règlement, elles peuvent être modifiées selon les intérêts politiques et économiques du moment. En n'officialisant rien dans une loi, on ne peut s'attaquer de façon durable à la MOI dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Parmi ces éléments qui auraient dû se retrouver dans le projet de loi, outre les cibles annuelles du recours à la MOI, notons les échéanciers, la durée de la période transitoire, les définitions des catégories de régions ciblées, c'est-à-dire urbaines, mitoyennes et éloignées, et les critères de base des appels d'offres gouvernementales.

La FIQ espère aussi que les membres de la commission retiendront les éléments suivants : premièrement, les soins aux patients comme tels. Alors que nous savons que le recours des établissements à la MOI déstabilise les équipes de travail et altère la continuité et la qualité des soins, le projet de loi ne prévoit aucune condition spécifique à cet égard. Il s'agit ici d'une responsabilité extrêmement importante relevant des directions des soins infirmiers et autres directions cliniques.

La FIQ recommande que le projet de loi n° 10 prévoie que les directions de soins infirmiers des établissements soient responsables et imputables de l'élimination du recours aux agences de santé privées, et ce, en collaboration avec la Direction nationale des soins et services infirmiers et l'ensemble du MSSS.

Deuxièmement, afin de mettre fin aux disparités entre les professionnelles du réseau public et celles des agences, la FIQ est d'avis que le projet de loi n° 10 devrait inclure les mesures qui seront prises par le gouvernement afin de mettre fin aux iniquités entre les conditions des professionnelles en soins du réseau public et celles des agences durant la période transitoire devant mener, à terme, à l'élimination du recours aux agences. Ces mesures devraient viser à ce que les personnes salariées du réseau de la santé soient privilégiées par rapport à la MOI, car il est non seulement important d'encadrer l'utilisation du personnel des agences, mais aussi, et encore plus, d'améliorer les conditions de travail des professionnelles en soins du réseau.

Voici des exemples de ce qui devrait prévaloir pendant la période de transition jusqu'à l'élimination complète de la MOI : Que les taux facturés par les agences soient réduits au maximum et que les agences ne puissent facturer à taux et demi le temps supplémentaire effectué par les salariés assignés par son intermédiaire; que la MOI soit soumise aux mêmes inconvénients que les professionnels en soins, notamment en ce qui concerne l'octroi obligé ou non de quarts en temps supplémentaires; advenant qu'il y ait des quarts de travail favorables à pourvoir, que les établissements soient forcés de privilégier leur personnel pour les quarts favorables; qu'un mandat temporaire soit donné à la Commission de la santé et des services sociaux afin qu'elle évalue les impacts de la main-d'oeuvre indépendante sur la rémunération des salariés de l'État, sur les patients et sur la qualité des soins, en gardant comme objectif principal l'élimination de la MOI. De plus, ce mandat devra aboutir à la proposition d'une politique visant à établir un processus pour déterminer un tarif maximum que les agences de placement peuvent exiger des établissements de santé afin de permettre de garder un équilibre dans la dotation des effectifs permanents au sein des établissements de santé.

Il est aussi impératif de faire cesser la sollicitation des agences auprès des professionnels en soins du réseau afin de mettre fin à l'exode qui perdure depuis plusieurs années, et ce, bien avant la pandémie. Pour cette raison, la FIQ recommande que le projet de loi interdise aux agences de placement d'assigner une professionnelle en soins ayant déjà un lien, ou l'ayant quitté depuis moins d'un an, avec un établissement public dans la même région administrative ou dans une région limitrophe.

Le projet de loi n° 10 ne constitue absolument pas un gage de limiter la MOI, encore moins de l'éliminer. Si le gouvernement croyait plaire aux professionnels du réseau public et à l'organisation syndicale qui les représente en grande majorité avec ce semblant de position ferme contre les agences privées, force est de constater qu'il n'a réussi à berner personne. Si l'intention du gouvernement est qu'à terme les professionnels en soins des agences reviennent travailler dans le réseau public, il devra non seulement améliorer le projet de loi n° 10, mais aussi il devra concrétiser un autre pan de son plan santé, soit faire du réseau public un employeur de choix. Autrement, les professionnels en soins des agences se dirigeront vers d'autres employeurs privés. Mais cette question est distincte du présent projet de loi car, avant de penser à réintégrer ces professionnels dans le réseau, il faut d'abord cesser leur exode en mettant définitivement fin aux agences de placement privées.

La FIQ souhaite donc que ces recommandations alimentent la réflexion des membres de la commission afin que l'étude détaillée à venir puisse déboucher sur une bonification significative du projet de loi n° 10, pour le bien des professionnels en soins, certes, mais aussi pour les patients et, bien entendu, pour la survie de notre réseau public de santé. Merci.

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup, Mme la présidente. Je vous remercie pour votre exposé. Maintenant, je vais céder la parole à M. le ministre. Vous avez 16 min 30 s pour cet échange avec les membres.

M. Dubé : Très bien. Alors, M. le Président, merci beaucoup. Et merci beaucoup, Mme Bouchard, et pour... vos collègues, pour la présentation. Je comprends que je dois chercher de façon parcimonieuse le remerciement de votre part d'avoir déposé le projet de loi. Je cherche encore le merci, mais je vais le prendre comme un merci. Les gens disent souvent : Est-ce que le verre est à moitié vide ou à moitié plein? Je vais laisser les Québécois juger si vous trouvez qu'il est à moitié plein ou à moitié vide, mais je pense qu'au moins on peut dire... on va prendre les bonnes nouvelles où elles sont : Vous êtes d'accord avec le principe.

Vous m'avez demandé ce projet de loi là, en décembre dernier, je vous ai dit : On va le faire. Bon, là, vous me dites : Il n'est pas parfait, il est perfectible. On va travailler là-dessus, mais il y a une chose que j'aimerais que les Québécois comprennent aussi, et vous l'avez dit dans votre présentation, qui a de très bons éléments, premièrement, les agences, en ce moment, contestent devant les tribunaux, non seulement l'appel d'offres qu'on a fait mais d'autres éléments. Alors, il faut être excessivement prudent, en ce moment, de bien comprendre ce contexte-là, et vous avez eu raison d'y référer. Moi, je n'y référerai plus durant la présentation, mais je pense que les Québécois doivent comprendre que les agences sont en processus légal, en ce moment, notamment sur l'appel d'offres que nous avons déposé. J'arrête ça là, pour que les gens comprennent que, des fois, il y a des éléments qu'on ne pourra pas traiter.

• (10 h 20) •

Deuxièmement, je pense qu'il est important, Mme Bouchard, puis vous connaissez très bien le tabac, pour employer l'expression... Un projet de loi, ça se complète par des règlements. Ce n'est pas parce que le projet de loi ne donne pas tout le détail d'une loi... Les règlements viennent compléter un projet de loi. Puis ça, c'est important que les Québécois le comprennent, parce qu'étant donné ce que je viens de dire, étant donné ce que je viens de dire, dont je ne reparlerai plus, le gouvernement doit quand même se garder une flexibilité dans ces règlements, parce qu'on ne sait pas ce qui va se passer. Alors donc, je voudrais juste que les gens comprennent que ce n'est pas pour être malcommode ou parce qu'on ne veut pas être transparents qu'il y a des éléments qu'on aimerait garder par des règlements. Je veux juste qu'on comprenne ça.

Troisièmement, j'ai dit... et souvent, le dire, M. le Président, devant la commission, devant les Québécois qui nous écoutent... Des fois, ce qui est dit ici, à la commission, par les parlementaires est tout aussi important que ce qu'on écrit, hein? On le dit souvent, c'est quoi, l'objectif de la loi, c'est quoi les principes. Pourquoi je fais référence à ça, c'est que... Je vais le redire, puis je l'ai dit à mes collègues lorsqu'on avait discuté, ce qu'on appelle le briefing technique, Mme Bouchard, puis c'est important que vous l'entendiez, là... c'est que, sur la question des règlements, j'avais dit à mes collègues qu'essentiellement, pour les raisons que je viens d'expliquer, le projet de loi, quand on va faire les règlements... puis je vais l'expliquer dans les prochains jours, quand on discutera l'article par article, que l'essentiel des règlements devrait reprendre les mesures qu'on avait durant les mesures d'urgence.

Alors, quand vous m'avez demandé, tout à l'heure, de s'assurer que la question du taux maximum... de s'assurer, par exemple, que les régions sont différentes... tout ce que vous m'avez demandé tout à l'heure, là, ça, ça va se retrouver dans les règlements. Et je le répète, les règlements vont aller chercher ce qui était, essentiellement, dans les décrets des mesures d'urgence. Alors donc, il n'y aura pas de surprise, là, ce n'est pas comme si on arrivait avec un projet... une page blanche. On trouve une solution temporaire basée sur des mesures qui ont été établies pendant les mesures d'urgence. Bon.

Maintenant, est-ce que, durant la période de discussion... puis je pense que ce serait important de le redire, Mme Bouchard, puis je vais vous laisser essayer, peut-être, de remplir le verre un peu, durant le reste de mes questions, donc, de remonter un peu plus qu'à moitié vide. On n'en parlera pas... Puis je veux rassurer le député de Rosemont, que je respecte beaucoup, puis il a raison d'avoir un grand sourire, ce matin, là, parce que c'est vrai que le projet de loi, il est bon, mais... Je pense que c'est pour ça qu'il a un sourire, mais ce que je veux dire, Mme Bouchard, c'est que je veux rassurer le député de Rosemont, on ne parlera pas des conventions collectives ici. On n'en parlera pas. Je le dis, ce projet de loi là, 10, sur les agences privées, c'est un élément du plan de santé que vous m'avez demandé, qu'on a décidé d'acquiescer. On va essayer de remplir le verre un petit peu pour bien expliquer ce qu'il y a dans le verre, mais ce que je vous dirais : On ne parlera pas de convention collective.

Par contre, vous l'avez bien dit, puis les Québécois, il faut qu'ils comprennent ça, le projet de loi ici, c'est pour dire : Pendant que des gens travaillent à améliorer les conventions collectives, nous, on doit trouver une période de transition. Mon objectif, soit... il est clair, c'est non seulement d'encadrer les agences mais de s'en départir quand on sera capables de le faire puis qu'on aura retenu ou attiré assez de personnel pour être capables de le faire. Et c'est pour ça qu'on aura une certaine flexibilité dans les règlements. C'est aussi simple que ça.

Ce qui est important, qu'on doit avoir, puis je l'ai dit, Mme Bouchard... c'est important qu'on pense à l'intérêt des Québécois, pas au corporatisme des parties prenantes. Ce qui est important, c'est de penser aux Québécois. Puis, en ce moment, ils ont besoin de services, puis on va essayer de trouver la meilleure transition. Je vous ai entendue, vous avez parlé du verre à moitié vide. J'aimerais ça entendre... vous entendre sur le reste de vos demandes.

Mme Bouchard (Julie) : En réponse, M. le Président, donc, vous comprendrez que, pour moi, si le projet de loi aurait eu toutes les contraintes auxquelles on s'attendait, avec ce qu'on a mentionné, autant dans notre mémoire que lors de ma présentation, vous auriez probablement eu un réel merci sur la place publique, M. Dubé.

Maintenant, pour moi, évidemment, et pour l'ensemble des 80 000 professionnels en soins que l'on représente, le verre doit être vide... pas vide, non, pardon, plein, il doit être plein, le vide... le verre, pardon, mais en tout temps. Et, quand on a vu le projet de loi lui-même, c'est le mordant qu'il manquait, la contrainte pour les agences de placement. Et le fait que vous décidiez, M. Dubé, d'agir avec des règlements faisait en sorte que vous vous donniez l'entière...

M. Dubé : Mais, Mme Bouchard, je veux juste vous interrompre, parce qu'on n'a pas beaucoup de temps, là. Il y a deux choses. Prenons un exemple. Vous dites : Il n'y a pas de contrainte. Dans le projet de loi, là, ça n'existait même pas, des mesures, dans le temps des décrets. On a mis des pénalités, c'en est une, contrainte, ça. Les gens qui ne respecteront pas la loi ou les règlements, les deux, il va y avoir des pénalités. Il n'y en avait pas, de pénalité, dans le temps des mesures. Il n'y en avait pas, OK?

Vous me dites : Est-ce qu'il va y avoir des... J'en donne, des contraintes, là. Est-ce qu'il va y avoir un taux maximum? Oui, il va y avoir un taux maximum. Il y en avait un, taux maximum, dans les mesures, durant les périodes... durant la crise. On va en mettre. On va en mettre, des taux maximums. J'ai même dit que les taux maximums... puis c'est pour ça que je l'ai dit au président tout à l'heure, Mme Bouchard : Ne dites pas qu'il n'y en aura pas, il va y en avoir. J'ai une contrainte, dont je ne reparlerai plus. Vous l'avez dit qu'il y en avait une, contrainte, vous l'avez dit. Cette contrainte-là, là, c'est ce qui se passe en ce moment du côté légal.

Moi, je vous dis, dans les décrets, il y avait des taux maximums, il n'y avait pas de pénalité, on définissait les régions.

Alors, je fais juste vous dire que le projet de loi et les règlements, ça va ensemble. On va travailler ensemble pour expliquer comment tout ça va fonctionner. C'est ce qu'on va faire durant la commission parlementaire, mais je pense qu'il n'est pas exact de dire qu'il n'y en aura pas, de contrainte, qu'il n'y aura pas de dents, qu'il n'y aura pas de mordant. Il va y en avoir. Il faut juste travailler sur le projet de loi, où on a mis déjà des pénalités, et sur les règlements, qui vont mettre le mordant dont... vous demandez.

Mme Bouchard (Julie) : Mais, M. le Président, pour nous, il faut comprendre que ce qu'on aurait aimé voir apparaître immédiatement dans le projet de loi, ce sont l'ensemble des balises, ce sont l'ensemble des contraintes, et non attendre. Et il y a une chose sur laquelle on s'entend, c'est que tout ceci doit être fait de manière progressive. Maintenant, du moment où est-ce que c'est fait par règlement, ça veut dire que c'est votre latitude, au gouvernement actuel, donc ce n'est pas en commission parlementaire que les débats vont se faire. Ce n'est pas démocratique.

M. Dubé : OK, mais prenons un exemple, Mme Bouchard. Prenons un exemple, parce que, là, je vois qu'on commence à se... on remplit le verre. Au moins, on s'entend sur quelques éléments. C'est bon signe. Moi, je vous dis, là, ce qui est important... Prenons juste la date d'application par région, prenons ça comme discussion. Si on est capables de fixer une date puis que le ministre a une flexibilité de dire : Bien, maintenant, là, pour la région de Montréal... je donne un exemple pour que les Québécois comprennent, pour la région de Montréal, on l'a déjà dit publiquement, là, que... ce ne sera pas une surprise, ce serait peut-être la région qu'on voudrait éliminer les agences le plus rapidement possible parce que, par principe, c'est plus facile de les éliminer dans la grande région de Montréal que de les éliminer sur la Côte-Nord. Est-ce que vous êtes d'accord avec ça? Êtes-vous d'accord avec ça?

Mme Bouchard (Julie) : Tout à fait. Tout à fait.

M. Dubé : Oui. Bon, bien, voyez-vous, le verre se remplit. Moi, ce que je dis, c'est que, si on met une date fixe dans le règlement, ou dans la loi, encore pire, est-ce qu'on va avoir la flexibilité de le faire avant si ça va bien? Mettons que les conventions collectives vont bien puis on est capables de ramener des gens, est-ce qu'on devrait avoir avantage de se garder la flexibilité de le faire plus tôt? Moi, je pense que oui.

Alors, c'est juste ça que je pense qu'il faut discuter. Une loi, c'est une loi, puis, quand on a la change, bien, il faut revenir. Un règlement, ça donne une flexibilité, mais qui n'est pas nécessairement un désavantage, Mme Bouchard. Ça fait que c'est juste pour ça que j'apprécie vos commentaires, mais je veux juste que, dans le... Quand vous allez suivre le projet de loi, puis avec tous les autres intervenants qui vont venir, je veux juste qu'on comprenne non seulement les limites de ce qu'on a, pour les raisons que j'ai expliquées, mais qu'il faille avoir une certaine flexibilité, puis les règlements nous permettent ça. Est-ce que ça... Est-ce qu'on remplit le verre, Mme Bouchard?

Mme Bouchard (Julie) : Pas encore. Pas encore.

M. Dubé : Pas encore. Bien, il n'est pas plein encore.

Mme Bouchard (Julie) : C'est un gros... non, c'est un gros verre.

M. Dubé : Non, mais je vous connais, vous êtes exigeante.

Mme Bouchard (Julie) : Oui, très, très exigeante.

M. Dubé : Continuez, continuez.

Mme Bouchard (Julie) : Vous parlez... Je vais rebondir sur la flexibilité dont vous parlez. Mais cette flexibilité-là, elle est pour qui? Est-ce qu'elle est pour, justement, voir de quelle manière les agences vont riposter face à votre projet de loi ou encore aux règlements qui vont s'ensuivre? Est-ce que c'est justement pour vous donner toute la latitude d'aller modifier les cibles, d'aller modifier les délais, comme vous le dites?

Alors, pour nous, tout ceci, et je le répète, aurait dû se trouver dans un projet de loi, et on est vraiment là pour discuter, entre autres, du projet de loi n° 10 et de faire avancer, justement, l'ensemble de nos revendications.

M. Dubé : Non, mais je suis content que vous reveniez. Je suis content que vous reveniez avec les délais, parce que, regardez, là, j'ai dit : Quand on va être en... On est en commission, là, puis on va faire l'article par article dans quelques semaines, OK, après vous avoir écoutés, vous et les autres intervenants. Quand on va dire que l'objectif du règlement, c'est un, deux, trois, quatre, dont les dates, puis tout ça, ça va être dit publiquement, puis on va dire : Ces règlements-là vont être déposés très rapidement, et voici ce qu'ils vont dire. Je l'ai dit au président tantôt, c'est aussi important ce qui est dit que ce qui est écrit, et c'est ça, une commission parlementaire. Alors, ce que je vous dis aujourd'hui : On va suivre les débats des prochaines semaines. Notre objectif, c'est d'être très clairs de ce qu'il va y avoir dans les règlements pour être capables de travailler dans les circonstances dans lesquelles on travaille présentement.

• (10 h 30) •

Mme Bouchard (Julie) : Mais, pour nous, il y a quand même une différence entre ce qui est dit et ce qui est écrit, puisque lorsque c'est écrit...

M. Dubé : Mais il ne sera pas écrit. Mme Bouchard, je veux juste dire... Mme Bouchard, vous avez raison. Je dis que ça va s'écrire rapidement. C'est ça que je vous dis aujourd'hui, là. Ce n'est pas une question de mois, d'années, c'est une question de semaines, d'être capables... On a tous avantage, tout le monde, pour le service des Québécois, de mettre ces règlements-là le plus rapidement possible, parce qu'on a dit : La situation, aujourd'hui, n'est pas acceptable. Elle n'est pas acceptable, on est tous d'accord avec ça, vous et moi, là-dessus, on s'entend, puis tous les Québécois. Donc, les règlements, ils ne prendront pas de temps à venir, mais il y aura eu des engagements sur les règlements, étant donné les circonstances qu'on connaît.

Mme Bouchard (Julie) : M. le Président, j'aurais aussi un commentaire à mentionner. Pourquoi avoir écrit «limiter» et non «éliminer» les agences de placement de main-d'oeuvre indépendante comme titre du projet de loi? C'est quelque chose qui nous questionne énormément puisque, pour nous, c'est vraiment une élimination progressive qui est nécessaire pour le réseau de la santé.

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

M. Dubé : Bien, M. le Président, tantôt, je l'ai dit clairement, là, c'est sûr qu'initialement, dans la personne... dans la période de transition, on ne les élimine pas. On ne les élimine pas, on fait une transition, on les encadre. Mais je vous ai dit en même temps que, lorsqu'on va le regarder par régions, on va dire : à partir d'un certain temps, il n'y en aura plus, ça, c'est l'élimination. Ça fait qu'on a le même objectif, c'est de les éliminer, mais il faut faire une transition qui est raisonnable.

Mme Bouchard (Julie) : D'accord.

Le Président (M. Provençal) : Autres commentaires, Mme Bouchard?

Mme Bouchard (Julie) : Non, pour l'instant, ça me convient.

Le Président (M. Provençal) : Est-ce que, de la part des membres, il y aurait des gens qui voudraient adresser une question?

M. Dubé : Bien, peut-être que s'il n'y en a pas... Il nous reste combien de temps à peu près avec Mme Bouchard?

Le Président (M. Provençal) : Il vous reste 1 min 40 s.

M. Dubé : Bien, je veux profiter... Je ne sais pas, pour mes collègues, est-ce qu'il y avait une... il y avait une question ou... Oui, c'est bon.

Bien, je pense que la... j'ai hâte de vous... J'ai hâte de vous entendre, puis on a bien dit qu'on ne voulait pas faire de lien avec... Mais vous... Il y a une chose, tout à l'heure, qui m'a... que j'ai trouvé intéressante, que vous avez dite, là, puis je veux faire attention pour ne pas que M. Marissal me dise qu'on va dans la convention, mais est-ce que la période d'un an... ça, c'est important, de ce que vous avez dit, la période d'un an où une agence ne peut pas aller chercher quelqu'un du réseau, vous avez fait une différence très importante entre l'établissement puis l'installation.

Pouvez-vous juste me redire ce que vous avez dit? Parce qu'en ce moment cette limitation-là, il y a... je sais qu'il y a des agences qui jouent avec parce qu'elles ne peuvent pas prendre quelqu'un qui est dans une région ou

dans un établissement, mais aller dans un autre... est-ce que c'est là que vous vouliez aller? Je sais que c'est très technique, là, pour les gens qui nous écoutent, mais c'était...

Le Président (M. Provençal) : ...il reste 40 secondes.

M. Dubé : Mme Bouchard... ou peut-être que je pourrai vous demander en dehors des ondes, là, mais je trouvais ça intéressant que vous souleviez ce point-là, spécifique.

M. Guay (Patrick) : Bien, si je peux répondre, M. Dubé, M. le Président?

M. Dubé : Oui.

M. Guay (Patrick) : La différence, c'est que nos... c'est, justement, considérant que nos... juste enlever un côté, je n'aime pas ça pouvoir m'entendre.

Juste pour répondre, c'est parce qu'on veut justement... considérant qu'on sait que, pour certaines régions, ça peut être difficile de se... de ne plus avoir de main-d'oeuvre indépendante, notamment, l'Abitibi puis l'Outaouais d'où je proviens. On sait que cette façon de faire là permettrait de garder certaines personnes, le temps d'éliminer graduellement la main-d'oeuvre indépendante. Donc, c'est pour ça que, s'il y a quelqu'un qui quitte Montréal pour venir aider ou prêter main forte dans certaines régions, on pouvait... on pourrait le permettre, à ce moment-là, le temps...

M. Dubé : La transition.

M. Guay (Patrick) : ...qu'on élimine la main-d'oeuvre indépendante.

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup pour cette précision. Nous allons maintenant céder la parole au député de Pontiac. Et je veux rappeler aussi, quand on s'interpelle, qu'on doit toujours interpeler les gens par non pas le nom, mais par... comme M. Marissal, c'est le député de Rosemont. C'est une petite remarque, un petit rappel, M. le ministre.

M. Dubé : Beau rappel.

Le Président (M. Provençal) : Alors, maintenant, M. le député de Pontiac, vous avez 9 min 54 s.

M. Fortin : Merci, M. le Président. Je vais tenter de retenir mon instinct initial qui serait de répondre au ministre dans plusieurs des affirmations qu'il vient de faire, là. Je vais quand même me permettre de le faire un petit peu.

M. le ministre, si vous cherchez des mercis, bien, vous avez 89 personnes assises à côté de vous, derrière vous à tous les jours, là, qui peuvent vous donner une petite tape dans le dos gratuitement, mais je ne pense pas que vous pouvez vous attendre à ça quand vous déposez des projets de loi, pour citer les propos et la mémoire de la FIQ, là, «qui représentent une profonde déception, une coquille vide qui manque de mordant». Quand les gens utilisent des mots comme «berner», c'est... il y a une réalisation à avoir de votre côté aussi, là, que ce projet de loi là ne répond pas à leurs attentes. Et c'est un projet de loi qu'ils demandaient, alors un projet de loi, d'habitude, quand il est demandé... puis quand le ministre me dit : Bien, je réponds aux attentes des gens, on est en droit de s'attendre à quelque chose d'un petit peu plus satisfaisant que ça.

Mme Bouchard, bonjour, M. Guay et Mme Bevilacqua. Le ministre nous a dit : Ça se complète par règlement. Avez-vous la même impression que moi, que le ministre n'a pas juste l'intention de le compléter par règlement, ce projet de loi là, mais de l'écrire au complet par règlement?

M. Guay (Patrick) : Effectivement. Si je peux répondre, effectivement, c'est ce qu'on croit. Le PL n° 10, tel qu'écrit présentement, c'est une coquille vide, on l'a dit dans notre mémoire. Nous, ce que nous voulions dans ce mémoire-là, c'est vraiment les mesures qui soient contraignantes, les cibles de réduction de MOI. On voulait avoir les définitions des régions, justement. Qu'est-ce qui est urbain, qu'est-ce qui est mitoyen, qu'est-ce qui est éloigné? C'est ce qu'on voulait avoir dans ce projet de loi là. Malheureusement, ce n'est pas inscrit, et qu'est-ce qu'on laisse présager, finalement, c'est que, si on y va par règlement, bien, au gré... ou au fur et à mesure que le gouvernement... ou de la conjoncture, mais ça va changer, et c'est cette crainte-là qu'on a. Donc, c'est pour ça qu'on voulait que ça soit clairement identifié dans le projet de loi. Malheureusement, ça, il ne l'a pas inscrit.

M. Fortin : Est-ce qu'il y a... Si le ministre devait, disons, convenir de certains de vos arguments, c'est lui... peut-être de nous mettre un peu d'eau dans son vin, dans son verre de vin à moitié plein, là. Est-ce que, d'après vous, ça se fait, mettre un taux horaire maximum dans un projet de loi? Est-ce que ça lui enlève une quelconque flexibilité au cours des trois prochaines années, de dire : Voici le taux horaire maximum, on va le mettre dans le projet de loi. Tout le monde va s'entendre là-dessus, ça va être clair en partant. On ne décidera pas ça autour de la table du Conseil des ministres derrière les portes closes, ça va être fait en public. Tout le monde va le savoir. Il faut savoir à quoi s'en tenir. Y a-tu quelque chose qui limiterait... qui limite son action, s'il s'y prend comme ça?

M. Guay (Patrick) : Bien, dans l'une des recommandations qu'on fait, justement, c'est d'avoir... un mandat temporaire soit donné à la Commission de la santé, justement, et des services sociaux afin qu'elle évalue cet impact-là et... pour justement donner ou... de donner le maximum de taux horaire. Donc, lorsqu'on demande qu'un mandat soit donné temporairement, bien, c'est par ça... c'est ce qu'on s'attend à la commission... que la commission fasse, là.

M. Fortin : OK. Alors, est-ce qu'il y a un des éléments... Là, j'ai parlé du taux horaire, là, mais est-ce que, si le ministre en venait à avoir une délimitation claire des régions dans son projet de loi, ces fameuses régions là qu'il veut régler en un an, deux ans, trois ans, s'il devait y avoir une délimitation claire, est-ce que ça, ça limite sa flexibilité d'action éventuelle selon vous, ou ça fait juste clarifier les choses pour tout le monde, mettre tout le monde au même niveau en partant, puis, après ça, on sait exactement où on s'en va?

M. Guay (Patrick) : Non. La réponse est simple, c'est non. Ça ne limite aucunement son pouvoir. Au contraire, ça clarifie la situation.

M. Fortin : OK. Merci. Le ministre de la Santé nous répète régulièrement, et c'est un souhait qui est évident, là, je pense, pour tout le monde, que le réseau public de santé devrait être un employeur de choix. Si je prends... parce qu'il ne veut pas parler de convention collective, si je prends le projet de loi indépendamment, je le regarde juste dans l'optique du projet de loi n° 10, est-ce qu'il y a quelque chose là-dedans... est-ce que, selon vous, le projet de loi en soi améliore la position du réseau public comme employeur de choix?

• (10 h 40) •

Mme Bouchard (Julie) : Bien, premièrement, c'est... évidemment, on n'est pas ici pour parler de négociation ou encore de convention collective dans le contenu de ça. Par contre, que ce soit le projet de loi n° 10 ou encore les conditions de travail, un dossier ne va pas sans l'autre. On se doit et on est dans l'obligation de mener les deux dossiers en même temps, puisque si l'amélioration des conditions de travail dans le réseau de la santé publique ne se fait pas, automatiquement, le projet de loi n° 10 deviendra un échec puisque les professionnelles en soins qui oeuvrent dans le privé actuellement ne reviendront pas dans le réseau public. Elles n'ont pas quitté le réseau public pour rien, c'est parce que les conditions de travail qui y sont étaient épouvantables. Alors, c'est la seule et unique raison qui a fait que ces infirmières, infirmières auxiliaires et inhalothérapeutes-là ont fait un exode du public vers le privé. Et maintenant, si on veut les faire revenir dans le réseau, on se doit de mener les deux dossiers du même front pour pouvoir aller créer cet équilibre-là.

M. Fortin : Parce que, dans le fond, ce que vous êtes en train de dire, c'est que le projet de loi n° 10, en soi, là, il ne va pas nécessairement convaincre quelqu'un qui a choisi de quitter le réseau, là, demain matin, de dire : À moins qu'on améliore les conditions de travail, là, moi, qu'est-ce qui m'amène vers le réseau public? Si je me mets dans les souliers d'une infirmière qui a quitté dernièrement ou d'une préposée, ou d'une inhalothérapeute, là, pour des corps d'emploi que vous représentez, ce que vous êtes en train de dire, c'est : En soi, là, ça prend quelque chose dans la convention collective, dans les conditions de travail pour les attirer. Sinon, si c'est juste de dire vous ne pouvez plus travailler en agence dans un an, dans deux ans, en trois ans, ce n'est pas ça qui va les ramener dans le réseau public, là. Et je vous comprends bien?

Mme Bouchard (Julie) : Bien, exactement. Il faut obligatoirement que les deux dossiers soient menés en même temps pour pouvoir arriver à quelque chose d'intéressant, parce que sinon, on n'y arrivera pas.

M. Fortin : Avez-vous l'impression, à travers le moment où le ministre présente son projet de loi — vous êtes au coeur, là, des négociations, des conventions collectives — avez-vous l'impression que le ministre s'en sert un peu comme un outil pour sa négociation plus que d'autres choses? Est-ce qu'on tenterait un peu de mettre la...

Le Président (M. Provençal) : Il ne faut pas donner d'intention au ministre, par exemple.

M. Fortin : Non, mais je demande... je ne lui prête pas, je demande aux intervenants si c'est leur interprétation. Mais est-ce qu'il n'est pas en train de mettre la... est-ce qu'il est en train de mettre la charrue en avant des boeufs un petit peu?

Mme Bouchard (Julie) : Excusez, mon micro ne voulait pas s'ouvrir.

Ce qu'il faut comprendre, c'est que le moment est très important puisque nous sommes en négociations actuellement. Maintenant, tout ce qui est de conditions de travail ou autres doit se négocier à la table. Mais aujourd'hui, on est là pour réellement parler du projet de loi n° 10 qui est actuellement sur la table. Donc, évidemment, il faut que ce soit fait correctement. Il faut améliorer les conditions de travail des professionnels en soins. Donc, encore une fois, les deux dossiers doivent être ramenés en même temps, travaillés très sérieusement pour arriver à quelque chose d'intéressant pour s'assurer que les professionnels en soins qui oeuvrent actuellement dans le privé reviennent vers le public, en donnant des conditions de travail nettement supérieures à ce qu'elles ont présentement au niveau privé.

M. Fortin : OK. Avez-vous, de votre côté, vu une quelconque analyse du projet de loi sur l'impact qu'il pourrait avoir dans certaines régions, l'impact que ça aurait, là? Par exemple, vous avez fait référence tantôt, M. Guay, à l'Abitibi entre autres, à l'Outaouais, à la Côte-Nord, là. Est-ce que vous avez vu une analyse d'impact de ce que ça

pourrait avoir sur un réseau régional ou un autre? Moi, ça fait partie des grandes inquiétudes qu'on a par rapport à ça, qu'on ne nous a pas présenté, à savoir si ça a été mesuré, si ça a été analysé, si les mesures qui... qui pourraient être déterminées par règlement, là, pourraient avoir un impact démesuré dans certaines régions?

M. Guay (Patrick) : Malheureusement, non, considérant que le projet de loi, il est muet à cet aspect-là. On ne sait même pas qu'est-ce qu'une région éloignée, on ne sait même pas qu'est-ce qui est un centre urbain. Donc, pour pouvoir analyser ça, il faudrait bien que le projet de loi le prévienne, là, ou minimalement les définitions de qu'est-ce qu'une région éloignée, là.

M. Fortin : OK. Moi, je pense qu'il me reste 30 secondes à peu près, M. le Président.

Moi, je ferais une recommandation par rapport aux derniers propos que le ministre a tenus. Il a dit très clairement : Les règlements, là, on va les faire en quelques semaines. Mais, si on est capable de les faire en quelques semaines, c'est parce que vous les avez déjà en tête. Si vous les avez déjà en tête, il n'y a pas de raison qu'ils ne soient pas présentés ici, à la Commission de la santé. Comme le recommande la FIQ, si vous savez ce que vous voulez faire, présentez-les donc pour que tout le monde soit sur la même longueur d'onde.

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup, M. le député. Maintenant, je vais céder la parole au député de Rosemont. Vous avez 3 min 18 s.

M. Marissal : Avant que je commence, M. le Président...

Le Président (M. Provençal) : Oui?

M. Marissal : ...est-ce que les collègues ici ont un... je cherche le mot à matin, là, s'opposent au fait que je récupère le temps de mon collègue de la troisième opposition?

Le Président (M. Provençal) : De...

M. Marissal : L'idée ici étant de ne pas gaspiller de précieux temps qui autrement serait perdu.

Le Président (M. Provençal) : Ça prend... On ne peut pas. On peut, mais avec consentement.

M. Marissal : Bien sûr.

Le Président (M. Provençal) : Mme la secrétaire, me permettez-vous de...

M. Marissal : ...de conférer? Conférons.

Le Président (M. Provençal) : Moi, je pense qu'avec consentement... Je vois que le... Est-ce qu'il y a consentement?

M. Dubé : Il y a consentement.

M. Marissal : Merci, M. le Président. Donc, ça me fait à peu près six minutes, si je comprends bien.

Le Président (M. Provençal) : Effectivement.

M. Marissal : Merci, M. le Président. Merci, collègues. Allons-y dans l'ordre. Bonjour, messieurs, dames de la FIQ. Content de vous revoir.

J'ai plusieurs questions. Allons-y rapidement quand même parce que je n'ai pas tant de temps que ça, là, malgré tout. Recommandation 4 : La FIQ recommande que toutes les balises nécessaires à l'élimination progressive de la MOI : cibles annuelles de recours à la MOI, échéanciers, définition... Bref, vous connaissez la recommandation mieux que moi. Quand vous parlez d'un échéancier, là, évidemment, on parle d'un échéancier pour éliminer les agences, là, sauf peut-être de très, très, très rares exceptions, là, qu'on connaît, vous pensez à combien de temps?

Mme Bouchard (Julie) : Il n'y a pas nécessairement de temps qui sont établis parce qu'il faut prendre le temps de faire les choses correctement, justement, pour ne pas les laisser dans des situations précaires, entre autres, les régions qui, pour nous, sont éloignées. On n'a qu'à penser à l'Outaouais, Abitibi-Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, même la Côte-Nord, qui sont très dépendantes de la main-d'oeuvre indépendante. Alors, il faut quand même se donner le temps.

Maintenant, si pour ces régions très éloignées là, on parle de trois ans, quatre ans, deux ans, pour nous, c'est juste de s'assurer que les choses soient faites correctement pour s'assurer que l'ensemble des citoyens aussi ait accès à des soins de santé, parce que c'est beaucoup la main-d'oeuvre indépendante qui oeuvre dans ces centres d'activité là pour l'instant.

M. Marissal : Bien qu'on ne connaisse pas avec précision le contenu des règlements... puis, en passant, vous trouvez qu'il y a beaucoup de règlements, qu'il y a un certain flou, puis qu'on navigue à vue dans le brouillard, bienvenue dans mon monde. Ça arrive souvent avec ce gouvernement qu'on y va par règlement. Mais le fait d'ouvrir des règlements dont on ne connaît même pas la teneur en plus, là, et qui permettent a contrario de continuer avec les agences, est-ce qu'on ne s'éloigne pas de facto de l'objectif qui est de les éliminer?

Mme Bouchard (Julie) : Je ne suis pas certaine d'avoir bien votre question.

M. Marissal : Le règlement permettrait aussi, pour peu que je comprenne, là, de continuer avec les agences là où il est impossible de les éliminer. Donc, nous continuerons donc avec les agences, pour un temps indéterminé, dans certains endroits. Je précise d'ailleurs que Rosemont n'est pas une région éloignée puis que l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont va garder les agences jusqu'à preuve du contraire.

Mme Bouchard (Julie) : Bien, d'ailleurs, dans le projet de loi actuel, si je peux me permettre, au niveau... chaque établissement va devoir émettre, là, leurs contraintes pour lesquelles elles doivent, là, faire affaire avec un... de la MOI, et ensuite auront l'autorisation de la part du ministre. Mais en aucun moment on voit c'est quoi exactement qui serait légitime pour donner l'approbation. Est-ce que c'est la pénurie de main-d'oeuvre? Parce qu'effectivement, si la pénurie de main-d'oeuvre en fait partie, alors on va avoir de la main-d'oeuvre indépendante pendant les 10 prochaines années encore. Est-ce que c'est le... un pourcentage? Donc, ça, on ne le revoit... on ne le voit pas à nulle part.

Donc, même ça, pour nous, est un questionnement. Et justement, pourquoi y aller via règlement, alors qu'on est prêts, dans les prochaines semaines, à déposer certains règlements? Pourquoi ne pas le prendre tout de suite, et le mettre immédiatement dans le projet de loi, et s'assurer que l'ensemble de la population au Québec, l'ensemble des syndicats, l'ensemble des agences de placement de main-d'oeuvre soient déjà au courant de qu'est-ce qui s'y trouve et de pouvoir faire par eux-mêmes leurs propres revendications, leurs propres commentaires, ou encore pouvoir se doter tout simplement de la démocratie qui est extrêmement importante dans un dossier comme ça?

M. Marissal : Bien, je vous pose la question parce que ce qui m'a frappé quand on a déposé le projet de loi, là, il y a trois semaines maintenant, autour de... parmi les gens les plus heureux, à part le ministre, il y avait l'association des agences de placement. J'ai rarement vu des gens menacés d'extinction être aussi heureux, ce qui me fait croire qu'ils ont plutôt compris qu'on pourrait leur maintenir des régions très problématiques ou des sous-régions comme Maisonneuve-Rosemont.

Donc, le projet de loi actuel, là, si on l'adopte comme tel, là, est-ce qu'il change quelque chose pour HMR, l'Abitibi-Témiscamingue, la Côte-Nord, l'Outaouais ou si on fait tout simplement... on ne fait pas tout simplement que prolonger l'usage des agences par décret sur lequel nous n'avons aucun pouvoir en plus?

• (10 h 50) •

Mme Bouchard (Julie) : Ça peut être une possibilité. Maintenant, peut être que l'association des agences était contente du projet de loi, mais ce matin, dans un article du journal, je pense que c'est plus la panique dans leurs troupes.

Maintenant, pour nous, c'est inconcevable de continuer de cette manière-là puisque ce sont l'ensemble des contribuables du Québec qui déboursent des montants faramineux pour les agences. Ce sont de nos anciennes collègues qui ont fait le choix, évidemment, de quitter des conditions de travail aussi difficiles pour un environnement plus facile, entre autres concernant la conciliation travail-famille. Le gouvernement se doit d'être le seul employeur et doit s'assurer de l'équité des conditions de travail, de l'équité au niveau salarial. Et si, comme le gouvernement l'a mentionné aussi souvent sur la place publique, veut devenir un employeur de choix, ça commence par l'élimination progressive de la main-d'oeuvre indépendante et de s'assurer que l'ensemble des travailleuses et des travailleurs du réseau de la santé ait de meilleures conditions de travail et soit en mesure de donner des soins de qualité et sécuritaires à l'ensemble de la population.

M. Marissal : Peut-être une dernière, là.

Le Président (M. Provençal) : 30 secondes.

M. Marissal : Vous recommandez que le projet de loi indique des conditions et des critères visant à assurer le droit des patients à recevoir des soins pendant la période transitoire. Est-ce que ce n'est pas déjà le cas? N'est-ce pas déjà dans la loi?

Mme Bouchard (Julie) : Bien, actuellement, ce n'est pas l'ensemble de la population qui ont accès à des soins. Alors, pour nous, ça fait partie d'une responsabilité du gouvernement de s'assurer que l'ensemble des citoyennes et des citoyens aient accès à l'ensemble des services, dont les soins, entre autres, dont ils ont besoin.

M. Marissal : Merci.

Le Président (M. Provençal) : Merci. Alors, je tiens à vous remercier pour votre contribution aux travaux de la commission.

Je suspends les travaux quelques instants afin de permettre aux prochains invités de prendre place. Merci beaucoup à vous trois.

(Suspension de la séance à 10 h 52)

(Reprise à 10 h 55)

Le Président (M. Provençal) : Je souhaite maintenant la bienvenue à l'Association des établissements privés conventionnés. Je vous rappelle que vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, et puis nous procéderons à la période d'échange. Maintenant, je vous invite à vous présenter et à débiter votre exposé. À vous la parole.

Association des établissements privés conventionnés (AEPC)

M. Nadon (Jean) : Bonjour à tous. M. le Président, M. le ministre, Mmes et MM. les commissaires, merci de nous avoir permis d'exprimer notre opinion sur le projet de loi n° 10 et d'échanger avec vous.

Je me présente, je suis Jean Nadon, président du conseil d'administration de l'Association des établissements privés conventionnés. Je suis accompagné de Mme Annick Lavoie, directrice générale de l'association.

L'AEPC regroupe 28 propriétaires gestionnaires qui représentent 29 établissements et installations, 57 centres d'hébergement et de soins de longue durée et deux centres de réadaptation répartis dans 11 régions du Québec.

Notre mission est de promouvoir l'excellence des soins et des services de proximité offerts par nos membres, de soutenir la place de l'entreprise privée conventionnée dans le domaine de la santé et des services sociaux et de mettre en valeur les intérêts de nos membres et leur contribution essentielle.

L'AEPC est un partenaire incontournable des services d'excellence adaptés aux personnes en grande perte d'autonomie ou ayant des besoins spécifiques. Les propriétaires gestionnaires des EPC sont majoritairement des familles qui sont à la deuxième ou troisième génération à la barre de leur établissement ou des communautés religieuses. Notre regroupement à l'intérieur du réseau de la santé et des services sociaux existe depuis plus de 65 ans.

Les EPC offrent des soins et des services de qualité supérieure dans des environnements sécuritaires et agréables. Nous sommes des experts en soins et... services de longue durée et en réadaptation physique. Nous privilégions une approche empreinte de respect et de dignité, d'environnements empathiques, où le résident, dont la vulnérabilité est très grande, n'est pas un numéro, mais plutôt une personne à part entière avec une histoire et des rêves. Les employés oeuvrant dans les EPC sont triés sur le volet, et une attention particulière est portée sur leurs compétences. Ainsi, les CHSLD étant des milieux de travail uniques et marqués par la notion d'humanité des milieux de vie, le savoir-être des employés est primordial.

Au cours des six décennies, les EPC ont développé une culture ouverte et de proximité facilitant les échanges bilatéraux avec les résidents et leurs représentants, de même qu'avec les employés. Cette gestion de proximité nous permet de travailler en étroite collaboration avec les employés et les syndicats, favorisant une synergie positive. Vous aurez compris que cette philosophie qui... qui transparaît dans notre mémoire.

L'AEPC est favorable à l'intention du législateur de vouloir encadrer le recours aux agences privées de placement dans les milieux de soins et d'hébergement. À ce chapitre, les données sur l'utilisation accrue de la main-d'oeuvre indépendante provenant des agences privées de placement de personnel depuis la pandémie sont accablantes et exigent une réflexion en profondeur sur une problématique qui est multifactorielle.

Nous sommes ainsi d'avis que le projet de loi n° 10 doit être vu comme une occasion de revoir nos façons de faire collectives. Les agences privées de placement et de personnel doivent être mieux encadrées que cela soit pour la qualité des compétences de la main-d'oeuvre, que pour le prix demandé aux établissements. Nous estimons également que les moyens de dissuasion contenus dans le PL n° 10 avec l'imposition de pénalités financières et d'infractions pénales pour le recours à la MOI viennent limiter les moyens dont disposent les gestionnaires du réseau dans un contexte de pénurie de main-d'oeuvre.

Nous vous soumettons avec respect quelques questions. Sera-t-il envisageable que le fardeau des conséquences de l'utilisation de la main-d'oeuvre indépendante soit inversé et incombe davantage aux agences de placement plutôt qu'aux établissements? L'échéancier du projet de loi pourrait-il être ajusté compte tenu de la réalité des EPC et de l'environnement dans lequel ils évoluent? La facturation des agences privées de placement devrait-elle refléter l'expérience et les compétences attestées de l'employé? Les taux horaires exigés pour les différents types d'emplois ne devraient-ils pas ne pas dépasser ceux octroyés par le réseau de la santé? Est-ce que la création d'une agence de placement gouvernemental permettrait de récupérer un certain nombre d'employés des agences privées de placement qui recherchent une plus grande flexibilité dans les horaires de travail?

Le PL n° 10 nous a donné beaucoup de matière à réflexion, et nous nous sommes attardés, dans nos pistes de solution, sur l'attraction et la rétention du personnel. Nous pensons que l'introduction de nouvelles technologies des systèmes numériques avec interopérabilité et les accès à des données fiables en temps réel permettraient une grande efficacité. Et pourquoi ne pas mettre en oeuvre les bases des notions expérience client et expérience employé dans les façons de gérer du réseau et des établissements? Ne serait-il pas gagnant de porter attention à ce qui préoccupe les jeunes et les futurs gradués? Ils sont intéressés par tout ce qui est l'environnement, la qualité des milieux de vie de travail et la flexibilité dans le travail. Plusieurs pistes de solution sont envisageables, notamment les certifications employeurs de choix, environnemental telles que BOMA Best ou celles centrées sur l'humain telles que PLANETREE.... ainsi

que l'encadrement du travail, comme l'autogestion des horaires de travail, les quarts de travail de 12 heures et l'abolition du temps supplémentaire obligatoire. Merci. Je laisse la parole à Annick Lavoie.

• (11 heures) •

Mme Lavoie (Annick) : Merci, M. Nadon, d'avoir mis la table à des questions importantes qui ouvrent la porte à une réflexion en profondeur. L'AEPC est d'avis que ce vaste chantier commande une mobilisation de l'ensemble des partenaires du réseau afin de trouver des solutions réalistes et pérennes. De plus, le délai d'application doit tenir compte des réalités de chaque partenaire. Le réseau de la santé doit revenir... redevenir un employeur de choix, et, pour cela, des changements doivent être introduits, dont l'implantation est essentielle, tant au niveau local que national. Nous parlons ici de changements qui dépassent le strict cadre du projet de loi n° 10. Merci à vous tous d'être les leaders.

Les EPC sont évidemment disposés à aider le ministère dans le déploiement de projets pilotes visant à réduire l'utilisation progressive de la main-d'oeuvre indépendante et d'accroître l'attractivité des milieux de travail pour le personnel. Dans la rédaction de notre mémoire, nous nous sommes attardés à ce que nous croyons être les principales causes de l'utilisation abondante, ces dernières années, des agences privées de placement. Nos commentaires se fondent sur les expériences de nos membres observées sur le terrain et des impacts néfastes de ces causes.

Nous apportons, bien humblement, quelques pistes de solution pour chacune des causes identifiées. Nous sommes d'avis que l'utilisation accrue de la MOI est un symptôme d'un problème à causalité multifactorielle. Pour l'imager, je dirais que ce n'est que la pointe de l'iceberg. Si vous acceptez cette prémisse, vous serez d'accord pour dire que de couper le pic de l'iceberg n'empêchera pas ce qui est sous l'eau d'exister. Nous souhaitons éliminer le recours à la MOI, mais... et il faut vraisemblablement s'attaquer à ce qui le cause.

De manière microscopique... Bien entendu, en toile de fond à cette réflexion, les dommages collatéraux causés par la pandémie de COVID-19. Les effets négatifs qu'a eus la pandémie sur notre société sont réels et importants. Ils sont évidemment amplifiés dans le réseau de la santé car ce sont les travailleurs de la santé qui étaient en ligne de front durant de trop nombreux mois.

Brièvement, parmi les causes identifiées, la pénurie de main-d'oeuvre. Si nous la regardons de manière microscopique, du fait de leur mission unique et de leur taille, les EPC ne peuvent aucunement compétitionner contre les CISSS et les CIUSSS au moment de recruter du personnel ou de requérir aux agences de placement.

Cette incapacité va encore plus loin. En effet, les établissements d'enseignement et les centres de formation professionnelle sont approchés par les CISSS et les CIUSSS dans l'attribution de stages, ce qui nuit forcément à la relève de nos différents titres d'emploi. De manière macroscopique maintenant, le réseau de la santé est de moins en moins un employeur de choix. Il faudra développer des stratégies de recrutement qui mettent l'emphase sur des milieux stimulants, qui misent sur l'autonomie, l'initiative, la reconnaissance.

Autre cause possible : les conditions de travail. Le psychologue Abraham Maslow parlait de la théorie de la motivation qu'il interprétait à travers la représentation pyramidale de la hiérarchie des besoins des individus. Le deuxième palier de cette pyramide représente les besoins de sécurité. Il parle ici de stabilité, de prévisibilité et de calme. Nous croyons que si les conditions de travail, aussi généreuses soient-elles monétairement, ne permettent pas de satisfaire les besoins de sécurité des employés, le réseau n'arrivera pas à retenir son personnel ni à en attirer. Dans cette optique, il est peu probable que le projet de loi n° 10 vienne à lui seul dans le... ramener dans le réseau le personnel de la santé qui tente inlassablement de retrouver un certain contrôle et une stabilité dans son environnement de travail. C'est pourquoi que... c'est pourquoi nous croyons que des actions structurantes en amont et en parallèle doivent venir soutenir le projet de loi n° 10.

Pour les EPC, un élément qui vient nuire à l'environnement de travail est la réduction parfois complète de la liste de rappel en raison du rehaussement des postes à temps complet. Lorsqu'un employé s'absente, il n'y a personne sur la liste de rappel pour venir le remplacer, et, bien qu'un plan de contingence soit mis en place, il est possible que l'établissement soit dans l'obligation d'avoir recours à la MOI. Cela dit, en passant, dans les EPC, le recours au temps supplémentaire obligatoire est une mesure de très grande exception et est quasi nulle.

En terminant, nous demandons au législateur de tenir compte des particularités des EPC dans les modalités d'application de la loi afin de préserver la pérennité de ces milieux de vie uniques. Merci. Nous sommes heureux de répondre à vos questions.

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup pour votre exposé. Alors, M. le ministre, vous débutez cet échange avec ce groupe.

M. Dubé : Oui. Très bien, M. le Président. Puis, un, je vous remercie beaucoup pour votre présentation puis je comprends très bien vos inquiétudes et vos recommandations. Je laisserais peut-être la parole à mes collègues députés... de poser des questions, parce qu'on a quand même plusieurs questions sur votre document. Alors, je laisserais, là, les députés qui voudraient intervenir...

Le Président (M. Provençal) : Mme la députée de... Chicanez-vous pas, là.

M. Dubé : Ils veulent toutes. Ils veulent toutes.

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

Mme Tremblay : Oui. Alors, bonjour. Vous parlez, là, dans les recommandations, de retarder l'échéancier, là, pour les EPC, de manière à ce qu'ils se joignent au mouvement un petit peu plus tard. Par ça, vous n'avez pas peur de

créer un certain déséquilibre, finalement, puis que... avoir une difficulté de rétention, finalement, d'amener les gens vers vous, là? Pourquoi... J'essaie de comprendre pourquoi ça serait bénéfique pour vous de ne pas le faire maintenant, mais de le faire beaucoup plus tard. Puis ça pourrait retarder le processus dans lequel... on veut en venir, à terme, à... il y a une période de transition, mais, à terme, de finalement éliminer. Ça retarderait, finalement, cela. J'ai peur du déséquilibre. C'est pour ça que j'aimerais ça vous entendre là-dessus.

Mme Lavoie (Annick) : M. le Président, la réponse est simple, c'est que, justement, on a ce déséquilibre entre les CISSS et les CIUSSS et nous. Donc, on a de la difficulté à faire de l'attraction puis d'attirer des gens dans... On sait, là, la mission CHSLD n'est pas une mission, là, qui est très, très valorisée au niveau médiatique et tout ça. Donc, on a ce fardeau-là, mais, en plus, comme les CISSS et les CIUSSS vont chercher directement les futurs gradués dans les écoles de formation, il en reste très peu pour nous.

Donc, ce qu'on dit, c'est qu'on va être pris avec très peu de gens qu'on va être capable d'engager et on va être en bris de service. Et, comme on traite une population qui est extrêmement vulnérable, c'est la population la plus vulnérable au Québec, on ne peut pas être en bris de service, tout simplement. Donc, c'est juste pour ça. Donc, si on pouvait être les derniers à passer, ce serait bien, comme les régions, les EPC en dernier.

M. Nadon (Jean) : Juste pour ajouter, ce qu'on s'attend, c'est plus un plan d'action avant, c'est d'être prêts. C'est sûr qu'on est des petits établissements, on est plus vulnérables, et c'est sûr, les agences, c'est vraiment un filet de sécurité, quand on arrive un samedi soir, s'il manque une infirmière. C'est ce qu'on dit. Ça fait que c'est pour ça que, tu sais, le but, ce n'est pas de retarder pour retarder, c'est d'avoir un plan d'action pour être prêts. Comme qu'on dit, ce n'est pas la seule façon de faire, d'éliminer les agences, je pense qu'il y a des... Quand on parle de l'expérience employé, je pense qu'il faut se mettre de l'avant puis j'apprécie, M. le ministre, que vous preniez ça en compte.

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

Mme Blouin : Oui. Donc, merci d'être là pour nous exprimer votre point de vue. J'aimerais en savoir plus, notamment sur vos réalités qui sont particulières. Est-ce possible concrètement de nous dire c'est quoi, les impacts négatifs du recours à la main-d'oeuvre indépendante pour vous, donc des exemples concrets, notamment?

M. Nadon (Jean) : Bien, le recours à la main-d'oeuvre indépendante, il n'y a aucune plus-value d'en avoir. Ça coûte plus cher, il n'y a pas de stabilité pour nos équipes, tous nos projets n'avancent pas avec la main-d'oeuvre indépendante. C'est sûr que l'objectif, dans nos établissements, c'est d'avoir zéro main-d'oeuvre indépendante, c'est réellement d'aller... C'est sûr, avec ce qui est arrivé dans les dernières années... on sort quand même de la pandémie, ça fait que c'est sûr qu'il y a plusieurs choses qui ont été un petit peu retardées. Tu sais, quand on parle de l'expérience client, expérience employé, il y a des choses qui ont été retardées. On est en train de les remettre en place, et c'est d'avoir un peu... C'est pour ça que je vous dis qu'en fin du compte, c'est le dernier recours qu'on va avoir, mais présentement, aujourd'hui, les enlever, on serait vulnérables. Quand on pense à certains établissements qui ont peut-être une quarantaine de lits, qui ont une infirmière pour la nuit... mais on est pour... d'avoir une vision, mais c'est de le faire intelligemment.

Mme Blouin : Merci.

Le Président (M. Provençal) : Mme la députée d'Iberville.

• (11 h 10) •

Mme Bogemans : Quelles seraient vos recommandations en ce sens-là? Tu sais, quand vous dites que vous voulez qu'on l'étudie puis que vous n'avez pas fait...

Mme Lavoie (Annick) : Bien, en fait, c'est vraiment de regarder à mettre en place des mesures structurantes pour attirer les gens dans le réseau, redevenir un employeur de choix. On l'a déjà été. J'ai été dans le réseau pendant 21 ans. C'est un beau réseau. Donc, il faut redevenir cet employeur de choix. C'est vraiment d'écouter ce que les employés ont à dire et de voir de quelle manière on est capables de concilier cet agencement-là entre leurs besoins, répondre à leurs besoins de sécurité, et comment on est capables de faire fonctionner un réseau. Donc, c'est toutes ces mesures structurantes qui doivent être mises en amont puis en parallèle avec le projet de loi, là.

Mme Bogemans : Puis, selon vous, particulièrement en CHSLD, quelles seraient les mesures à mettre de l'avant?

Mme Lavoie (Annick) : Bien, écoutez, c'est sûr et certain que, si on regarde... de permettre... Bon, dans les EPC, nous, on a une structure particulière de budget, et ce sont des heures cliniques autorisées qu'on a d'octroyées, et de nous permettre de pouvoir peut-être faire une sous-structure. Donc, c'est d'avoir deux ou trois personnes de plus de prévues dans la structure de base de façon à ce que, si jamais quelqu'un n'est pas là, bien, on a un backup déjà sur le terrain. Donc, ça, pour nous, ce serait une façon pour les EPC.

Ce n'est pas la même chose du tout dans les CISSS et les CIUSSS, là, on s'entend. Ça, ça serait une mesure. De rendre la flexibilité au niveau de l'horaire, on parle de l'autogestion des horaires, bien, je pense que ça, c'est une belle façon de répondre au besoin de prévisibilité que les employés ont. Ça fait que ça, c'est quelques exemples.

Mme Bogemans : Parfait, merci.

Le Président (M. Provençal) : Prochaine question? Oui, Mme la députée de... Oui, Mme la députée de...

Mme Dorismond : Marie-Victorin.

Le Président (M. Provençal) : ...Marie-Victorin.

Mme Dorismond : Tout à l'heure, j'ai bien compris, dans le fond, au niveau de votre gestion avec la main-d'oeuvre indépendante, vous l'utilisez vraiment en filet de sécurité. Donc, ma question... Tu sais, vous avez parlé aussi du plan d'action, de travailler en amont. Ça fait que ça serait quoi, la première étape pour vous, pour répondre à vos enjeux, comme plan d'action, qu'on devrait mettre?

M. Nadon (Jean) : Bien, je pense que ce qu'on parle dans le mémoire, c'est justement de... On travaille, en ce moment, avec nos employés sur, justement, des facilités d'attirer ou de la rétention. Quand on parle des horaires de 12 heures, d'essayer d'avoir une fin de semaine sur quatre pour... exemple, pour les infirmières, d'aller plus loin. C'est justement... on veut une ouverture, une ouverture avec nos employés pour accommoder et retenir nos employés. Ça fait que c'est de se donner un peu le temps de le faire et puis de devenir un employeur de choix pour être non dépendant du... non dépendant des agences. Puis, en ce moment, il y a aussi un dossier harmonisation des heures-soins dans les CHSLD.

C'est tous des petits éléments. C'est super important d'avoir les soins requis, d'avoir une... peu importe le centre d'hébergement, d'avoir les heures-soins octroyées par le ministère pour donner une qualité de service puis aussi être moins fragiles. Puis ça fait partie aussi des... quand on parle juste des rénovations par rapport... dans les CHSLD, c'est tout plein d'éléments qu'il faut mettre en place pour y arriver.

Mme Dorismond : Merci.

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

Mme Tremblay : Donc, on connaît le coût, finalement, d'avoir recours à ces agences-là. Donc, moi, j'aimerais ça que vous nous parliez de l'impact financier parce qu'il y a quand même eu plusieurs fermetures, là, d'établissements, là. Donc, est-ce que ça... n'aurait-il pas eu lieu... est-ce que ça n'aurait pas eu un impact, là? Parce que le recours à ces agences-là, on le sait, là, ça a quand même... est quand même important.

Mme Lavoie (Annick) : Écoutez, les fermetures ne sont pas dans le réseau des EPC, donc je ne pourrai pas parler pour eux parce que je ne connais pas leur réalité. Par contre, au niveau des établissements privés conventionnés, l'impact... et c'est certain que, lorsqu'on arrive après les CISSS et les CIUSSS dans nos appels pour avoir quelqu'un de la main-d'oeuvre indépendante, on se ramasse en bas de la liste permise par le Centre d'acquisitions gouvernementales, alors là on est dans les gros prix, et, en plus, bien souvent, l'agence va dire : Bien là, je suis obligée de te charger temps double parce que cet employé-là, bien, il est en temps supplémentaire. Est-ce que c'est vrai, est-ce que ce n'est pas vrai? Aucune idée. Mais nous, on reçoit la facture pareil, là.

Donc, c'est ça, quand on parle d'encadrer les agences, bien, c'est cet appétit gourmand là qui devrait être contrôlé parce que ce n'est pas... ce n'est pas raisonnable, puis même pour les employés du réseau, ce n'est pas équitable, là. Donc, c'est cette optique-là, là, qu'on parle.

Mme Tremblay : Oui. Puis là vous...

Le Président (M. Provençal) : ...

Mme Tremblay : Oui?

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

Mme Tremblay : Ça va. Donc, dans le mémoire, vous parlez également d'une agence de placement gouvernementale qui pourrait être créée. C'est quoi, les... Dans votre tête, c'est-tu une agence... C'est quoi, les services que ça pourrait offrir, ce type d'agence là? Est-ce que ça permettrait une certaine mobilité de la main-d'oeuvre? Qu'est-ce que vous avez en tête en lien avec ce sujet-là?

Mme Lavoie (Annick) : Ça pourrait être effectivement la mobilité de certains employés du réseau, quelqu'un qui travaille dans le réseau puis qui dit : Bien, moi, je serais prête à donner... Je suis à temps partiel, je serais prête à peut-être donner mon nom pour aller à l'occasion comme ça.

Donc, c'est une espèce de banque d'individus qui pourraient accepter de se promener, et puis, évidemment, on essaierait d'avoir... dans les mêmes secteurs de façon à garder une certaine stabilité au niveau des différents soins qui sont à donner. Et ça permettrait... si c'est une agence gouvernementale, ça permettrait, à ce moment-là, de contrôler les coûts, de contrôler un paquet de facteurs qu'on n'a pas de contrôle actuellement, parce que ça vient des agences de

placement privé. Donc, à ce moment-là, on aurait ce contrôle-là. Ils seraient sous les mêmes unités syndicales que celles du réseau.

Donc, il n'y aurait pas de différence autre que la flexibilité de la personne qui dit : Bien, j'aimerais ça y aller un petit peu plus souvent, moins souvent, tout simplement.

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

Mme Blouin : Oui. Est-ce que le projet de loi, dans sa forme actuelle, soulève des enjeux particuliers, donc, pour les établissements privés conventionnés, d'autres enjeux que vous n'auriez pas soulevés, par exemple?

Mme Lavoie (Annick) : Je vous dirais que l'enjeu principal, pour nous, c'est vraiment l'échéancier, parce qu'on est tout à fait d'accord avec l'idée et le principe d'encadrer en ce moment et de s'en aller vers une abolition de l'utilisation de la MOI. On est tout à fait d'accord avec ça. C'est juste l'échéancier, pour nous, est un peu trop court, puis on se dit : On va être en bris de service. Ça, c'est... Pour la population qu'on dessert, nous, c'est vraiment hors de question.

Et évidemment, le fardeau des pénalités sur les établissements plutôt que sur les agences, pour nous, c'est de dire : Bien, on est pris, là, on n'a pas d'autre solution que d'utiliser la MOI en ce moment, alors pourquoi on devrait être pénalisés financièrement? Ça peut mettre également en péril la viabilité de certains petits établissements, là.

Mme Blouin : Et, à votre avis, comment est-ce qu'on pourrait bonifier le projet de loi?

Mme Lavoie (Annick) : C'est une excellente question. C'est une excellente question. Écoutez, je pense qu'il y aura à regarder quels sont les règlements parce que le projet de loi est assez succinct, alors ce sera les règlements qui viendront vraiment donner une structure à ce projet de loi là. Alors, c'est là où on pourrait... on s'offre à vous aider à trouver des pistes de solution, si vous le souhaitez.

Mme Blouin : Merci.

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

M. Dubé : Combien il reste de temps, M. le Président?

Le Président (M. Provençal) : Trois minutes.

M. Dubé : Trois minutes. Bien, peut-être en lien avec les questions de mes collègues, je veux juste faire bien attention, parce que l'engagement qu'on a pris, puis je dis ça à nos deux invités aujourd'hui, c'est de faire abstraction de ce qu'on peut faire par convention collective versus par projet de loi, puis, je pense, vous l'avez bien dit. Et je veux juste rappeler aux Québécois qui nous écoutent aujourd'hui qu'il y a plusieurs des suggestions que vous avez faites qui se rapportent à des éléments de conventions collectives.

Alors, je veux juste qu'on se comprenne bien. Ça fait que j'aimerais mieux... Je suis très content que vous les souleviez, mais ce n'est peut-être pas à propos pour nous de commenter sur ces suggestions-là en ce moment, vu qu'on a dit qu'on voulait avancer en parallèle, Mme Bouchard l'a très, très bien dit tout à l'heure, en parallèle. Le projet de loi est pour encadrer les agences, le projet de loi n° 10 qu'on discute en ce moment, mais que l'amélioration des conventions collectives doit se faire en parallèle.

Alors, il y a beaucoup de suggestions. Bon, il y en a une que je trouve qui... Puis je veux juste me permettre de commenter parce que je suis content que la question vous ait été posée, puis c'est une suggestion que vous faites, c'est ce que vous avez appelé soit un banque de personnel qui a la mobilité... Puis je pense que, si c'est possible pour les agences privées de faire ça, pourquoi ça ne serait pas possible... C'est un peu ça que vous nous dites aujourd'hui. Mais je veux juste que les Québécois comprennent que c'est peut-être une bonne idée, mais c'est difficile pour nous de commenter parce que ça, exemple, ça rentre dans le principe des conventions collectives, étant donné l'ancienneté, la mobilité, puis tout ça. On se comprend bien?

Mais je trouve intéressant... Puis je pense que c'est ça... Puis là je pense au député de Rosemont, là, qui nous a fait cet avertissement au début de notre session, de s'assurer qu'on sépare les deux. Je veux comprendre, mais, quand on a des recommandations ou des suggestions comme celles-là que vous avez faites, je veux juste bien l'expliquer aux gens. Puis ça ne vous empêche pas d'en parler, mais, pour nous, comme législateurs, étant donné qu'on ne veut pas se mêler des conventions en ce moment puis que ça, c'est le rôle de notre négociateur qui est le Trésor... Ça fait qu'on se comprend bien là-dessus? Je voulais juste, M. le Président, porter cet exemple-là comme précision pour dire qu'on va respecter ces règles-là. Est-ce que ça va pour tout le monde? Je ne sais pas s'il reste du temps, mais...

• (11 h 20) •

Le Président (M. Provençal) : Une minute.

M. Dubé : Quand vous avez parlé des coûts... À moins que mes collègues... Est-ce que ça va? Il y a de très bonnes questions d'ailleurs. Quand on parle du coût... parce que, oui, c'est vrai, vous êtes conventionnés, puis, pour que les gens comprennent ce que ça veut dire, c'est que vous devez... contrairement, mettons, à un CHSLD privé, hein, vous devez avoir les mêmes règles de conventions collectives qu'un établissement, un CHSLD public. C'est ça, la différence.

Il y a le CHSLD public, il y a le conventionné puis il y a le privé. Vous êtes un peu comme entre les deux. J'essayais juste de comprendre pourquoi vous dites que vous êtes un peu... parce que ça, c'est un point intéressant que vous avez soulevé, vous dites : Je veux juste que vous pensiez qu'on est souvent les derniers de la chaîne. Puis vous pensez que vous passez même après les privés?

Une voix : ...

M. Dubé : Ah! OK, c'est ça que je voulais bien comprendre parce que votre point est excessivement intéressant. Vous avez dit : Ne pensez pas juste à le limiter par région, mais le limiter par service. Donc... Puis expliquez-moi pourquoi vous pensez que vous êtes en bas de la chaîne. Je veux juste bien comprendre votre point là-dessus.

Le Président (M. Provençal) : 10 secondes.

M. Dubé : Ou peut-être qu'un collègue pourra continuer, là.

Mme Lavoie (Annick) : Parce que les CISSS et les CIUSSS sont beaucoup plus gros que nous. Alors, évidemment, quand ils font une demande...

M. Dubé : Le volume. Le volume.

Mme Lavoie (Annick) : Oui, le volume.

M. Dubé : OK. Parfait.

Mme Lavoie (Annick) : Quand ils font une demande, on passe après.

Le Président (M. Provençal) : OK, merci. Parfait, merci. Alors, je vais maintenant céder la parole au député de Pontiac. Vous disposez d'une banque de 12 min 18 s.

M. Fortin : Merci. Merci, M. le Président. Merci à vous deux, M. Nadon et Mme Lavoie, pour votre présentation puis les questions que vous avez répondues initialement. Moi, je... Une des choses qui nous a frappés dernièrement, là, c'est l'ampleur des chiffres qui ont été présentés par le gouvernement quant à son recours aux agences dans certaines régions, entre autres, là, mais, de façon... même de façon générale, je pense que ça a frappé beaucoup de gens, l'évolution, au cours des quelques dernières années, du recours aux agences.

Moi, j'aimerais ça savoir, avant qu'on rentre... parce que, là, vous demandez un traitement un peu différent, puis c'est normal, vous êtes là pour nous expliquer votre réalité, là, mais j'aimerais ça comprendre l'étendue de votre situation à vous dans les établissements conventionnés. L'avez-vous mesuré, le pourcentage d'heures que... des établissements, disons, pour lesquels ils ont recours à la main-d'oeuvre indépendante ou aux agences?

Mme Lavoie (Annick) : Bien, je vous dirais qu'avant la pandémie on avait un ratio d'utilisation de la MOI qui tournait aux alentours de 7,2 %, alors que le réseau public était plus aux alentours de 11 %, 11,5 %. Avec la pandémie, on s'entend pour dire que, quand ça vidait un étage complet de personnel parce qu'on devait retirer les gens qui avaient été en contact, même s'ils ne l'avaient pas attrapée... tu sais, au début, là, dans la première vague, c'est sûr que le pourcentage a monté puis on était plus, dans les trois années, là, de la pandémie, vraiment un peu plus aux alentours de 12 %, 13 %. Puis le réseau était un petit peu plus haut, mais sensiblement identique, là.

Là, ce qu'on tente de refaire, c'est de revenir à ce qu'on était avant la pandémie. Mais c'est sûr que, pour le moment, c'est difficile avec la pénurie de la main-d'oeuvre, qui existait avant, mais qui s'est comme amplifiée.

M. Fortin : OK. Puis donc là vous me dites que vous êtes passé de 7,5 % à à peu près 12 %, 13 % dans les trois dernières années, disons. Qu'est-ce que ça représente comme coût, ça, par exemple, là? J'essaie de comprendre le pourcentage d'augmentation de vos coûts parce que, nécessairement, une infirmière préposée d'agence vous coûte plus cher que celle qui est salariée. Qu'est-ce que ça représente pour vous, cette différence-là sur votre... vos marges, disons?

Mme Lavoie (Annick) : Bien, je vous dirais que ça ne représente rien de différent parce que, comme je le disais tout à l'heure, nous, notre budget est fait différemment et on fonctionne avec des heures cliniques autorisées. Donc, l'utilisation de la MOI rentre dans nos heures cliniques. Si on dépasse nos heures cliniques, à ce moment-là, le propriétaire a une pénalité et il doit payer. Mais si on est en deçà de nos heures cliniques, on n'a pas de pénalité. Donc, il y a... Au niveau monétaire, la seule chose, c'est de dire : Bien, si ça nous coûte plus cher, entre guillemets, d'utiliser une agence parce qu'ils nous chargent un prix faramineux, bien, c'est le ministère, en bout de piste, qui écope. Puis c'est là où on fait : Bien, ça ne marche pas, là.

M. Fortin : Mais c'est ça mon point, vous ne l'avez pas mesuré...

Mme Lavoie (Annick) : Non, nous, on...

M. Fortin : ...combien ça coûte de plus au ministère.

Mme Lavoie (Annick) : Non.

M. Fortin : OK. Donc, le 5 % de différence, vous ne savez pas ce que ça peut représenter parce que vous avez... Il y a plus... Il y a des taux... OK, je vais le dire comme ça. Ce que vous nous dites aujourd'hui, c'est que le taux que vous payez, il est plus haut que le taux... ou le taux que le ministère paie à travers vos services, là. Il est plus haut que le taux que les CHSLD ou les... publics ou les CIUSSS paient, eux, de leur côté. C'est votre prétention un peu, là, parce que vous avez dit que vous êtes en bout de ligne, souvent, donc vous finissez par payer plus, puis...

Mme Lavoie (Annick) : Mais on ne paie pas d'emblée plus cher, mais si on est obligé d'utiliser les agences qui ne sont pas dans la liste et qui nous chargent plus cher, à ce moment-là, oui, on va payer plus cher. Cette donnée-là, je ne l'ai pas présentement, mais je pourrais l'avoir, par contre, parce qu'on fait ces calculs-là, là, de façon périodique, là, à l'association. Je pourrais vous revenir avec la réponse.

M. Fortin : OK. Bien oui, je pense, à travers la commission, M. le Président, ça serait bien.

Mme Lavoie (Annick) : Parfait, on vous enverra ça.

M. Fortin : Le fait que vous demandez un délai différent ou un report, là, pour les établissements conventionnés, j'essaie de comprendre... Si vous êtes à la même place que le réseau public, qui est à peu près à, selon vos chiffres, là, 12 %, 13 % de recours, là, il a peut-être augmenté dans le réseau public aussi, là, mais vous êtes là, pourquoi vous auriez besoin d'un rapport, si vous êtes sensiblement au même pourcentage de recours aux agences qu'eux?

M. Nadon (Jean) : ...on ne peut pas parler pour les autres. Nous, on parle pour nous. On demande de nous prendre une particularité parce qu'on est des plus petits établissements, mais on ne peut pas parler non plus pour le public. Ça fait que c'est sûr, quand on dit de retarder, d'avoir un plan d'action avant de l'implanter dans les EPC, bien, c'est pour ça. Ça fait que c'est... de là vient notre proposition.

Mme Lavoie (Annick) : Je rajouterai peut-être un petit commentaire. On est à mission unique, on ne peut pas faire du déplacement d'employés. Dans un CIUSSS, un CISSS qui est énorme, s'il manque quelqu'un dans un département en particulier, ils peuvent prendre quelqu'un d'une place puis l'envoyer, donc il y a moins d'utilisation de MOI de cette façon-là. Nous, on est à mission unique, donc on va être vraiment obligés. Donc, si vous comparez deux pourcentages, le pourcentage des EPC puis le pourcentage des CISSS et des CIUSSS, bien, il faut prendre le pourcentage des CHSLD publics versus les nôtres, parce que c'est la mission qui fait, en quelque sorte, qu'on ne peut pas laisser un poste vacant sur... pour le soin des plus vulnérables, là.

M. Fortin : Est-ce qu'il y a des établissements qui n'utilisent pas de main-d'oeuvre indépendante du tout?

Mme Lavoie (Annick) : Oui.

M. Fortin : Alors, pourquoi le gouvernement donnerait un report pour ces établissements-là?

Mme Lavoie (Annick) : Je n'en ai pas une quantité industrielle...

M. Fortin : Mais quand même.

Mme Lavoie (Annick) : ...j'en ai peut-être deux, deux sur 59.

M. Fortin : OK, mais il y en a, là, il y en a qui n'en utilisent pas du tout.

Mme Lavoie (Annick) : C'est des régions éloignées en plus.

M. Fortin : En plus. OK. Parce que c'est un peu le point du ministre, c'est de dire : Là où c'est plus facile, bien, on va couper le recours plus tôt. Là où c'est plus difficile, on va le couper plus tard. Alors, si vous, vous avez des endroits qui fonctionnaient bien, là, entre guillemets, c'est-à-dire sans recours à la main-d'oeuvre indépendante, je me pose la question, si offrir un report ne ferait pas nécessairement en sorte ou peut-être en sorte d'ouvrir une porte, là, éventuellement.

Mme Lavoie (Annick) : Non, je ne verrais pas...

M. Fortin : Non?

Mme Lavoie (Annick) : Ils n'utiliseront pas plus la main-d'oeuvre indépendante, s'ils ne l'utilisent pas en ce moment, là. Ce n'est pas dans leur intention.

M. Fortin : Si le gouvernement s'en tient à son plan de match actuel, et, disons, dans un an... et là on se fie à la parole du ministre parce que ce n'est pas dans le projet de loi, mais dans un an, à Montréal, le recours aux agences n'existe plus, j'imagine qu'à Montréal vous avez des établissements conventionnés qui utilisent les agences, est-ce que... En fait, la prétention du ministre, là, c'est que, pour les CISSS et les CIUSSS, s'il n'y a plus de recours aux agences, il y en a qui vont revenir dans le réseau public. Qu'est-ce qui ferait en sorte que ce serait plus difficile pour vous de les attirer vers des établissements que de les attirer vers des CISSS et des CIUSSS?

• (11 h 30) •

Mme Lavoie (Annick) : Bien, simplement parce que c'est mission unique, ce n'est pas une mission qui est nécessairement très attractive, les CHSLD, on ne se le cachera pas. Et deuxièmement, les opportunités d'avancement pour les employés sont beaucoup moindres. Tu sais, quand tu rentres dans un CISSS ou un CIUSSS, tu vas au... tu peux essayer la salle d'opération, puis là, ah, ça te tente d'aller plutôt à l'urgence ou... tu sais, tu as possibilité de te promener un petit peu partout et d'avoir une variété d'activités que tu n'as pas dans une mission unique, là.

M. Fortin : Est-ce que le report que vous demandez... J'essaie juste de le comprendre, de le saisir puis qu'on lui donne les paramètres qu'il faut, là, si le ministre choisit d'accepter votre demande. Est-ce que ce serait pour un corps d'emploi spécifiquement? Est-ce qu'il y en a que c'est plus difficile ou plus simple pour vous? Par exemple, là, vous avez des infirmières, vous avez des préposés aux bénéficiaires. Est-ce qu'il y a un corps d'emploi pour lequel ce serait... de dire : Oui, je ne pense pas qu'on a tant de besoin d'un rapport pour un tel corps d'emploi, mais pour l'autre peut-être ou très certainement?

Mme Lavoie (Annick) : Je vous dirais que les infirmières, c'est probablement le corps d'emploi, là, le plus difficile à recruter, clairement, là. Puis je ne sais pas si M. Nadon a autre chose...

M. Nadon (Jean) : ...aussi, on est plus vulnérables par rapport... exemple, le soir ou la nuit, on a peu d'infirmières. Ça fait que c'est sûr que, si on a une cancellation ou si notre liste de rappel n'est pas assez longue, c'est sûr qu'on peut faire affaire avec les agences.

M. Fortin : OK. Puis combien de temps vous voulez pour le rapport... le report? Avez-vous un temps à indiquer?

M. Nadon (Jean) : Bien, encore là, ce n'est pas du temps, c'est qu'est-ce qu'on fait dans ce temps-là, qui est important. Ça fait que c'est pour ça que, pour moi, en fin du compte, c'est de s'asseoir, puis de faire un plan, et de le mettre en oeuvre. Et puis je n'ai pas de date en tant que telle, mais il faut... pour nous, c'est d'avoir un plan sérieux, puis je pense qu'on est capables de l'atteindre.

M. Fortin : OK. Ça va pour moi, M. le Président.

Le Président (M. Provençal) : Merci. Alors, je vais céder la parole au député de Rosemont.

M. Marissal : Merci, M. le Président.

Le Président (M. Provençal) : Sept minutes.

M. Marissal : Pardon?

Le Président (M. Provençal) : Sept minutes.

M. Marissal : Merci, merci. Bonjour. Merci d'être là. On se voit souvent, ces temps-ci.

M. Nadon (Jean) : Exact.

M. Marissal : Le monde est petit. Vous estimez que les moyens de dissuasion contenus dans le PL n° 10, l'imposition de pénalités financières et d'infractions pénales, c'est pas mal l'idée du projet de loi, qui viendra par règlement, là, par le recours vient limiter les moyens dont disposent les gestionnaires du réseau dans un contexte de pénurie de main-d'oeuvre. OK, mais comment on fait autrement? Mettons, là, qu'on dit : OK, ça limite trop, avec des pénalités puis des sanctions, comment fait-on? Autrement dit, le bâton, on le trouve où?

Mme Lavoie (Annick) : C'est une bonne question. Je vous dirais, c'est vraiment de s'asseoir tous les partenaires ensemble et de réfléchir en dehors de la boîte. Si on veut des résultats différents de ceux qu'on a actuellement, il faut penser différemment. Donc, je n'ai pas les... Je n'ai malheureusement pas les solutions, mais je pense qu'on doit se servir de l'intelligence collective et de... travailler ensemble à trouver une solution ou des solutions qui vont être réalistes et pérennes pour éviter, justement, l'utilisation de la main-d'oeuvre indépendante.

M. Marissal : OK. Bien, je ne peux pas être contre ce que vous venez de dire, mais je n'ai pas vu encore de projet de loi sur l'intelligence collective, là. J'essaie de voir comment on va limiter les agences, parce que ce que

vous dites, par ailleurs, c'est que vous, vous allez vous retrouver dans une situation assez pénible où vous n'aurez plus de main-d'oeuvre, ou encore moins, puis vous n'aurez pas le choix d'aller vers la main-d'oeuvre... la MOI, puis ceux-ci, bien, continueront leurs bonnes pratiques de vous imposer des tarifs autres que ceux prévus, mais vous n'aurez pas le choix, sinon vous tombez en bris de service. Puis vous m'arrêtez, si je dis des niaiseries, là, mais c'est ce que je comprends de votre exposé, là, c'est que vous allez... si vous n'utilisez pas cette main-d'oeuvre-là, vous tombez en bris de service. Vous ne pouvez pas tomber en bris de service, ça va de soi, mais, ce faisant, vous risquez de contrevenir à la loi, donc, de vous faire taper sur les doigts. C'est ça? Est-ce que je comprends bien?

M. Nadon (Jean) : Oui, mais c'est sûr qu'on est pour un encadrement rapide des agences. C'est sûr que le fonctionnement, on tombe souvent en région, avec... même si on regarde les appels d'offres autres, parce que, dans certaines régions, c'est... les compagnies viennent souvent de la région montréalaise, et on est obligés de prendre des petites agences à gauche et à droite dans certaines régions, qui... Ça fait que c'est pour ça que ce serait difficile. Peut-être le faire aussi sur... comme qu'on dit sur... Quand on parlait de se faire un plan, c'est que, peut-être, il y a des étapes à faire, et non du jour au lendemain, dire : Bon, parfait. C'est nous autres qui se fait taper sur les doigts.

M. Marissal : Mais pour les encadrer, je reviens à ma première question, ça prend un régime de sanctions, ça prend un régime.

M. Nadon (Jean) : Des sanctions vers les agences ou vers nous?

M. Marissal : Bien, moi, je ne vise pas l'un ou l'autre, là. Bien, personnellement, je les éliminerais, les agences, là.

M. Nadon (Jean) : Oui, oui. Je pense qu'on est tous à la même place.

M. Marissal : Mais je comprends que, vous, vous craignez de vous faire taper sur les doigts parce que vous n'aurez pas le choix de...

M. Nadon (Jean) : Bien, c'est un peu que... c'est un peu simpliste de taper sur les doigts sur les établissements, à court terme, sans avoir des solutions pour arriver là. C'est ce qu'on veut dire, tu sais, c'est le principe.

M. Marissal : Je comprends. Dites-moi, les deux sur 59, là, quel est le secret de la Caramilk, pour ces gens? Comment ils font pour arriver? Peut-être que c'est répliquable ailleurs, là.

M. Nadon (Jean) : Bien, je pense que c'est toujours d'avoir une gestion de proximité, d'avoir des projets, d'être... C'est sûr qu'on a... La plupart, c'est des entreprises familiales, et c'est évident qu'on a des plans B, des fois, un peu différents avec nos employés quand on dit qu'il y en a zéro, là. C'est l'objectif. Ça fait que, des fois, on se splitte, il y en a un qui rentre quatre heures plus vite, et tout ça. C'est de travailler avec des ententes locales aussi, qu'on peut faire et qu'on a déjà commencé, qu'on est en train de faire. C'est d'être près de nos employés, puis, oui, c'est notre force.

M. Marissal : OK, bien, je fais le lien avec ce que vous disiez tout à l'heure, madame, que vous avez déjà été un employeur de choix. Bon, deux sur 59, je comprends que ce n'est pas un gros pourcentage, là, mais ça pourrait se faire, selon des ententes particulières ou, en tout cas, travailler de façon à avoir des horaires planifiés, planifiables, localement, par exemple. Ce que je veux dire par là, c'est que vous n'êtes pas condamnés à voir les CISSS et les CIUSSS prendre le personnel, passer après puis prendre les agences. Vous pouvez moduler vos fonctionnements pour que ce soit, justement, agréable de travailler.

Parce que vous dites : Il n'y a pas beaucoup de diversité de travail, mais il y a des gens qui recherchent ça, dans la vie, d'avoir un travail où c'est prévisible, puis ils sont très, très bons là-dedans, puis ils aiment ça, puis tant mieux parce que ça nous en prend. Alors, pourquoi est-ce qu'on n'est pas capable de répliquer le modèle ailleurs?

Mme Lavoie (Annick) : Il faudrait juste réajuster le tir. Je n'ai pas mentionné que c'était le réseau EPC qui était un employeur de choix par le passé puis qu'il ne l'est plus. C'est le réseau de la santé...

M. Marissal : Ah bon!

Mme Lavoie (Annick) : ...qui n'est plus un employeur de choix. Il l'a déjà été, il ne l'est plus. Dans les EPC, on est toujours un employeur de choix.

M. Marissal : D'accord. Non, vous faites bien de préciser parce que j'avais compris que vous parliez de votre réseau. Alors, vous faites bien de le préciser.

Dernier point, vous avez parlé de pourcentages, tout à l'heure, là, avec mon collègue libéral, mais les pourcentages, des fois, ça ne dit pas grand-chose, là. On a entendu beaucoup d'histoires, dans les médias, d'agences qui ont probablement profité, à un certain point, des situations et de votre vulnérabilité puis qui se sont mis à appuyer pas mal fort sur le crayon, là. Qu'est-ce que vous en savez auprès de vos membres?

Mme Lavoie (Annick) : Bien, on a certains membres qui, effectivement, nous ont rapporté ce genre de problématique, des membres qui mentionnaient que la qualité du personnel qui était envoyé n'était pas au rendez-vous, des PAB qui...

M. Marissal : OK. Ça, c'est intéressant, parce que moi, j'ai fait une tournée, pas du Québec au complet, là, c'est beaucoup trop vaste, là, mais j'ai visité pas mal de régions, dans les derniers mois, puis j'ai entendu ça souvent, même dans les hôpitaux, là, puis dans des établissements purement publics, là, qu'on nous a dit : On nous envoie, des fois, pas mal n'importe qui, bon.

Moi, mon rôle, ici, comme parlementaire, ce n'est pas d'agiter des épouvantails puis de faire peur au monde, là, mais c'est déjà assez pénible, dans le réseau de la santé, si, en plus on envoie n'importe qui formé sur le coin d'une table en huit heures... Ça, vous confirmez que ça existe, dans le réseau... dans votre réseau, en tout cas?

Mme Lavoie (Annick) : Tout à fait. On a, à l'occasion, des gens qui ne sont pas formés adéquatement et, à ce moment-là, on est obligés... Si on est capable de dire : Bien, on ne veut pas l'avoir, la personne, on la retourne. Quand tu l'as déjà eue une fois, tu dis : Ah! bien, non, je ne veux pas l'avoir parce qu'elle n'a pas toutes les compétences. Si elle arrive, puis tu ne le sais pas, puis tu le vois sur place, bien, ce qu'on fait, c'est qu'on les paire, on les met avec quelqu'un qui est expérimenté pour être sûrs qu'il n'y a pas de danger puis que la sécurité des résidents est toujours assurée, là. Pour nous, ça, c'est la priorité numéro un, là. Évidemment, on va éviter de reprendre le même personnel.

M. Marissal : Merci.

Le Président (M. Provençal) : Je vous remercie beaucoup pour votre intervention puis votre présentation. Je vais maintenant suspendre les travaux pour permettre au prochain groupe de prendre place. Merci beaucoup de votre collaboration et de votre contribution. Merci.

(Suspension de la séance à 11 h 40)

(Reprise à 11 h 43)

Le Président (M. Provençal) : Nous recevons maintenant, et je leur souhaite la bienvenue, l'Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux. Je vous rappelle que vous avez 10 minutes pour votre exposé. Je vais vous inviter à vous présenter et à débiter votre exposé. À vous la parole.

Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux (APTS)

M. Comeau (Robert) : Merci, M. le Président. Alors, M. le Président, M. le ministre, Mmes, MM. les députés, je suis Robert Comeau, je suis le président de l'APTS, qui est l'Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux. Je suis accompagné, à ma droite, d'Émilie Charbonneau, qui est deuxième vice-présidente, à ma gauche, de M. Bertrand Schepper et, au bout là-bas, M. Guillaume Plourde, qui sont tous deux responsables à la recherche au secteur de l'action sociopolitique. Nous vous remercions de nous recevoir aujourd'hui pour que nous puissions vous faire part du point de vue de notre organisation au sujet du projet de loi n° 10.

L'APTS, bien, c'est une organisation syndicale qui représente plus de 65 000 professionnels et techniciennes qui pratiquent dans le réseau de la santé et des services sociaux. Nos membres travaillent dans le secteur du diagnostic, en réadaptation, en nutrition, en intervention psychosociale, en soutien clinique et également en prévention. On oeuvre également en centres hospitaliers, bien sûr, en CLSC, CHSLD, centres jeunesse et dans les centres de réadaptation.

D'abord, on veut souligner que l'APTS rejoint entièrement le ministre sur la nécessité d'affranchir le réseau de sa dépendance aux agences de placement et à la main-d'oeuvre indépendante. Les dépenses reliées à cette sous-traitance sont en croissance constante et privent notre réseau des moyens dont il a besoin pour offrir des services accessibles et de qualité. Également, souligner que le projet de loi, bien que court, nous a quand même beaucoup donné de matière à réflexion. Vous ne serez sans doute pas surpris que l'APTS soit pour l'émancipation des établissements et... des agences, pardon, et de la main-d'oeuvre indépendante, mais nous nous sommes beaucoup interrogés sur les conditions nécessaires à ce que le réseau s'affranchisse convenablement et définitivement du privé.

Lors de cet exposé, nous nous en tiendrons d'abord, succinctement et strictement, au contenu du projet de loi pour mettre en évidence les enjeux notables, notamment en matière de gouvernance et de centralisation. Nous explorerons ensuite une source non négligeable de dépenses gouvernementales en santé et services sociaux, pourtant occultée dans le projet de loi, c'est-à-dire les services achetés. Et finalement, nous concluons sur les conditions gagnantes pour que l'exercice d'affranchissement du privé auquel souhaite se livrer le gouvernement soit couronné de succès.

D'abord, on aimerait vous rappeler les quatre principes qui animent l'APTS et qui nous ont servi de prisme lors de notre lecture du projet de loi, c'est-à-dire la démocratie, la transparence, l'indépendance et, bien sûr, l'imputabilité. Commençons par le caractère démocratique de notre réseau, qui, malheureusement, est mis à mal dès l'article 1 du projet de loi. Si, d'emblée, l'APTS comprend que le ministre veuille avoir les coudées franches pour s'attaquer à notre dépendance au secteur privé, notre organisation s'inquiète de voir que l'outil dont il se dote pour ce faire soit

celui du règlement. S'octroyer le droit de déterminer, de façon unilatérale, les balises qui vont encadrer les prix, les obligations, l'imputabilité, les pénalités, et plusieurs autres, c'est centraliser entre les mains du ministre l'ensemble des pouvoirs et priver la société civile de toute participation aux échanges qui vont façonner l'accès à ses services de santé et services sociaux. C'est pourquoi notre organisation préconise l'inclusion de ces modalités à même le projet de loi, afin qu'elles puissent être étudiées et débattues de manière démocratique.

Pour que notre réseau soit démocratique, justement, il faut aussi que la gestion soit transparente. Là encore, l'ajout de l'article 338.3 à la loi de santé et services sociaux, qui prévoit que le ministre peut autoriser le recours à des agences en raison de circonstances exceptionnelles, est problématique. La question qui se pose est évidemment celle-ci : Qu'est-ce qui constitue, en fait, une circonstance exceptionnelle? Il est nécessaire d'y répondre à même le projet de loi, selon nous, d'une part, pour que la société civile puisse juger du bien-fondé de ces autorisations et, d'autre part, pour nous assurer que l'exceptionnel ne devienne pas banal.

Pour que notre réseau soit démocratique mais aussi efficace, il faut de plus qu'il soit exempt de quelconque conflit d'intérêts. L'APTS est donc préoccupée par les dispositions qui concernent le processus d'enquête en cas de violation ou d'infraction au règlement. Non seulement c'est au ministre que revient le droit d'autoriser la tenue d'une enquête, mais celle en plus... lui pourra choisir qui enquêtera sur les établissements présumément fautifs. Vous en conviendrez, c'est une pente glissante quand on sait que les administrateurs des établissements sont également nommés par le ministre. Pour éviter toute apparence de conflit d'intérêts, l'APTS recommande donc de confier ce mandat à la Vérificatrice générale, dont l'indépendance ne devrait pas être remise en question.

Toujours dans le même souci de transparence et d'imputabilité, notre organisation croit que les établissements devraient être audités à tous les trois ans et que leurs rapports financiers devraient être déposés annuellement par le ministre devant la commission parlementaire compétente pour fin d'étude. Finalement, nous croyons qu'un article interdisant catégoriquement le recours aux agences de placement, sauf lors de situations exceptionnelles bien définies, doit être inclus au texte de loi.

M. le Président, M. le ministre, Mmes, MM. les députés, j'aimerais maintenant vous amener dans un carré de sable un peu différent de celui tracé par le projet de loi n° 10 mais qui lui est similaire à bien des égards et mérite également notre attention... votre attention, celui des services achetés. Deux choses distinguent principalement les dépenses en main-d'oeuvre indépendante des services achetés. D'une part, les services achetés incluent des fournitures, comme l'achat, par exemple, de produits de contraste en imagerie médicale, d'autre part... lorsque les services sont rendus en dehors de l'établissement, comme dans le cas où un établissement, un hôpital, sous-traite complètement sa liste d'attente en imagerie médicale à une clinique privée. Cette distinction faite, je vous réfère à l'annexe II dans notre mémoire pour constater par vous-même que ce poste de dépense est trois fois plus lourd que celui de la main-d'oeuvre indépendante et qu'il ne cesse d'augmenter, et ça, ça nous préoccupe.

• (11 h 50) •

Comme nous représentons notamment le personnel des plateaux techniques, nous nous sommes livrés aussi à quelques extrapolations en nous basant sur les tarifs facturés par la compagnie Philips pour les travaux d'entretien et de réparation d'équipements en imagerie par résonance magnétique. Si ces travaux étaient effectués à l'interne par nos technologues en génie biomédical, qui sont tous employés du réseau, rémunérés à l'échelon le plus élevé, il nous en coûterait trois fois moins cher, et nous parlons ici de dizaines de millions de dollars. Donc, en ignorant les services achetés, le ministre fait fi d'une partie du problème et se prive de sommes importantes. L'APTS recommande donc à la commission d'intégrer, dans le projet de loi n° 10, un article indiquant clairement l'intention du ministre de s'attaquer aux dépenses en services achetés à court ou à moyen terme.

Finalement, M. le ministre, je ne vous apprend rien en disant que légiférer ne suffit malheureusement pas. En ce sens, nous sommes surpris qu'aucun exercice de planification de la main-d'oeuvre ne soit prévu et qu'un plan de transition n'ait pas été déposé en amont au début du projet de loi n° 10. Avec un taux de chômage inférieur à 6 %, le choix ne manque pas et plusieurs optent déjà, malheureusement, pour une réorientation de carrière. Un retrait immédiat des agences de placement et de la main-d'oeuvre indépendante à ce stade-ci aurait aussi un impact direct sur la stabilité déjà précaire des équipes et, à terme, des conséquences néfastes sur l'attractivité et la rétention du personnel au sein du réseau.

Pour que la transition agences-réseau soit réussie, une amélioration substantielle des conditions de travail dans le réseau est incontournable. À vouloir réduire les listes d'attente à tout prix en exerçant sur le personnel la pression induite du TSO ou de la gestion à la performance, le ministère ne fait que contribuer à la dégradation des conditions d'emploi. Comment s'étonner ensuite que les salariés quittent et que l'on se retrouve dépendants du privé pour maintenir une apparence d'offre de soins, de services.

Pour que la transition soit réussie, le ministère doit s'assurer que les conditions d'emploi du réseau public soient suffisamment attrayantes pour que le personnel des agences choisisse d'y travailler et pour que le réseau... et pour que celles et ceux qui agissent dans le réseau actuellement choisissent, bien sûr, d'y rester. Il doit assumer une bonne rémunération à son personnel et une conciliation famille-travail-vie personnelle plus harmonieuse. Et ce type de proposition là, bien sûr, ça se fait à la table de négociation, et nous ne pouvons que conclure à l'inviter à s'y présenter et à discuter avec nous de bonne foi. Si nous avons des objectifs communs comme celui de nous affranchir des agences de placement, bien, c'est évident qu'on va trouver un terrain d'entente et on va pouvoir y arriver ensemble. Je vous remercie de votre attention.

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup, M. Comeau, pour votre exposé. Nous allons maintenant débiter cette période avec M. le ministre.

M. Dubé : Très bien. M. Comeau, puis vos collègues, là, merci beaucoup d'être là aujourd'hui parce que je sais que c'est un élément qui... sur lequel vous êtes très sensibles.

Bon, je pense que vous avez... Moi, il y a quelques éléments, là, sur lesquels je veux... parce que je pense... entre autres, quand vous parlez des conditions d'emploi... puis je vais refaire le même commentaire : Il y a les négos, puis il y a le projet de loi n° 10. Par contre, rien ne nous empêche de vous poser des questions sur vos suggestions sans donner un semblant d'accord ou de désaccord. Vous comprenez? Je pense que... Je veux juste le répéter.

Vous avez fait un commentaire sur le plan de la main-d'oeuvre, puis j'aimerais juste le mentionner, vous avez dit : Il n'y a pas de plan de main-d'oeuvre. Je vous challengerais un petit peu là-dessus, là, humblement. Il y en a un, mais il n'est pas beau, et on l'a bien dit, d'ailleurs. Le député de Pontiac l'a mentionné dans une de ses interventions ce matin. On a même dit c'était quoi, nos besoins en personnel pour les cinq prochaines années, quand on additionne la question des retraites et la question des départs, parce que, malheureusement, un de nos gros enjeux, ce n'est pas tellement d'attirer les jeunes. Ils viennent, mais ils viennent chercher de l'expérience, puis, quand ils se rendent compte des conditions de travail, il y en a beaucoup qui quittent.

Ça fait que je voudrais juste clarifier que la planification de la main-d'oeuvre, on l'a faite, puis d'ailleurs c'est ce qui nous fait faire des exercices qui sont très difficiles en ce moment. Quand on regarde, planifier cinq ans, c'est bon, on le fait, on regarde, ce que je viens de dire, mais on planifie aussi pour l'été puis on se rend compte qu'on a des quarts de travail qui ne sont vraiment pas comblés. Vous le savez, là. Ça fait que je voulais juste donner cette précision-là parce que je sais que vous connaissez très, très bien le réseau.

Il y a un élément technique que... puis avant d'en venir aux éléments techniques, vous avez dit : Si on travaille ensemble, par exemple, sur la question de la main-d'oeuvre, il y a des terrains d'entente. J'aime ça, entendre ça. J'aime ça, entendre ça, parce que c'est ça qu'il faut. Je l'ai dit, je vais le dire encore plusieurs fois puis je pense que mes collègues de l'opposition, même, sont d'accord avec ça, le statu quo du côté de la main-d'oeuvre indépendante, il n'est pas acceptable. On s'entend tous, puis je l'entends comme vous le dites, ce n'est pas rien qu'une question de coût. C'est important, là, mais il y a toute une question d'équité envers les employés du public, puis etc., bon.

Il y a un point technique que je voudrais juste vous questionner puis, encore une fois, là, je ne pense pas que ça, ça va dans la convention, ça fait que je vais poser la question. Vous avez parlé d'obtenir les états financiers des agences. Pouvez-vous me dire... Je ne l'ai pas trouvé dans votre mémoire. Est-ce que quelqu'un pourrait m'en donner un peu plus là-dessus?

M. Plourde (Guillaume) : Oui. À vrai dire, il ne s'agit pas des états financiers des agences, mais des états financiers des établissements du réseau, les AS471, en particulier, ou les...

M. Dubé : Ah! pour voir leurs coûts.

M. Plourde (Guillaume) : Oui, effectivement, les coûts, parce que ce qu'on a remarqué, à la consultation de ces états financiers, comme vous vous êtes supposément... le savoir, c'est que la partie sur la main-d'oeuvre indépendante, toutes ces données-là ou tous ces montants-là ne sont pas audités, ça fait que... ne sont pas tenus aux plus hauts standards de l'exercice comptable qui doit être fait. Ça fait que, pour ces raisons, on croit que la commission, en tout cas, doit au moins étudier ça ou faire intervenir les personnes impliquées dans ces rapports-là.

M. Dubé : Comme qui, exemple? Le Vérificateur général ou...

M. Plourde (Guillaume) : Entre autres, ou encore les membres... les PDG des établissements ou les secrétaires des établissements, pour expliquer, au moins, au niveau de ces... comment se ventilent... ventilent, au moins, ces sommes-là qui ne sont pas auditées.

M. Dubé : OK, mais je veux juste comprendre, du côté de la vérification que vous voulez faire, c'est sur les agences... pas sur les agences, mais sur les CISSS et les CIUSSS eux-mêmes?

M. Plourde (Guillaume) : Oui.

M. Dubé : OK, mais le fait... Je vous dis ça parce que moi, quand je suis arrivé, il n'y avait aucune donnée sur les agences. On ne savait pas, parce que c'est géré, je vais le dire comme ça, en silo, puis chacun des CISSS et des CIUSSS faisait... Et quand on a vu, justement, comment ça pouvait représenter des montants importants... puis là je vous dis ça, c'est après la première année de la pandémie, bien, on a demandé d'avoir une consolidation. Ça fait que l'information... Là, si, aujourd'hui, je suis capable de vous dire que, pour la catégorie 1, qui sont, entre autres, les infirmières, les préposés aux bénéficiaires... je pense que le chiffre exact... j'ai dit 1 milliard, ce matin, c'est à peu près de 960 millions, c'est parce qu'on le sait maintenant. Je voulais juste dire, c'est ça qui fait qu'aujourd'hui on dit : statu quo, pas acceptable, là.

Et quand on prend... je veux juste qu'on... Votre question est très à-propos, mais je veux juste préciser le besoin de vérification quand vous dites ça, parce qu'on l'a maintenant, cette donnée-là, puis c'est ça qu'on va suivre maintenant qu'on met ce projet de loi en place, pour diminuer ça le plus rapidement possible. Vous, vous demandez une vérification de ces chiffres-là?

M. Plourde (Guillaume) : Bien, en tout cas, de les tenir au plus haut niveau de vérification qu'on connaît. Vu qu'on sait que ces données-là ne sont pas auditées, bien, on aimerait, en tout cas, qu'elles soient au moins auditées aux trois ans, là, comme on l'a écrit au niveau de nos recommandations.

M. Dubé : OK, bien, je comprends mieux votre point, mais moi, ce que j'aimerais vous dire, juste pour vous rassurer, là, puis rassurer les Québécois, c'est de... Ce n'est pas depuis longtemps qu'on a décidé de colliger cette information-là pour savoir c'était quoi, le problème. Alors, quand je vous dis, aujourd'hui, puis j'en parlerai plus tard, dans d'autres rencontres qu'on aura... mais, si vous regardez les pourcentages de marge de profit que les agences se prennent, bien, vous allez voir que c'est faramineux. Alors, on le sait, maintenant... on le sait, maintenant, puis c'est pour ça qu'on veut agir, parce que, maintenant, on connaît l'ampleur du problème. Ça fait que je voulais juste clarifier ce point-là.

Pour les autres éléments... puis, M. Comeau, là, j'apprécie votre commentaire, mais je veux juste vous dire... je comprends que vous dites qu'est-ce que ça représente pour votre organisation, mais moi, j'ai toujours en tête la question du patient, tu sais. Je comprends ce que vous me dites, qu'il faudrait regarder, peut-être aller dans des services achetés, puis etc., mais... puis je comprends, parce que vous avez plus de membres qui sont là. Je respecte ça, là, mais, en même temps, je vous dirais, moi, en ce moment, là, si je regarde ma pile, là, c'est sûr que les agences, c'est... Les montants, tantôt, vous avez dit : C'est peut-être une dizaine de millions. Ici, on parle d'une centaine de millions, là, des centaines de millions.

Ça fait que je ne suis pas en désaccord avec votre suggestion, je fais juste dire : Il faut y aller... Ma grand-mère disait : Qui trop embrasse mal étirent, là. Il faut essayer de se limiter dans nos interventions. Et je laisserais mes collègues continuer dans le questionnement, je suis certain qu'ils ont des très bonnes questions aussi.

Le Président (M. Provençal) : Oui, alors... oui, Mme la députée de Marie-Victorin.

• (12 heures) •

Mme Dorismond : Bonjour à vous quatre. Bonjour. Avec votre présentation, je sens que votre verre semble être plus rempli qu'à moitié plein. Donc, merci pour cette belle présentation.

Par rapport au PMO, donnez-moi à peu près deux ou trois solutions sur l'attraction puis la rétention de votre catégorie. Puis l'autre question que j'avais, aussi : Avez-vous de l'information sur vos membres qui ont fait le saut en agence ou qui sont revenus dans le réseau public, et combien, puis quels types d'emplois... dans votre catégorie, je sais que vous en avez beaucoup, ça fait que quels types d'emplois qui a plus d'enjeux en lien avec la MOI?

M. Comeau (Robert) : On a beaucoup le travail social, on a quand même pas mal de travailleurs en main-d'œuvre indépendante, là, génie biomédical. On en a aussi au point de vue de l'imagerie médicale, des laboratoires, de plus en plus dans les centres jeunesse, donc on peut parler d'éducateurs, sur des quarts de travail qui sont moins favorables, je vous dirais. Donc, ça touche quand même... Dans nos 109 titres d'emploi, on en a quand même pas mal qui sont visés.

Sur la question de pourquoi les gens quittent, bien, actuellement, quand on leur parle, nous, de négociation, sans rentrer, évidemment, dans le sujet, là, ce n'est pas l'objet, ici, là, mais ce qu'ils entendent de la partie patronale actuellement, c'est : On aimerait que vous travailliez plus. Tu sais, c'est 35 heures-semaine, mais nous, on vous offre maintenant 37 heures et demie, puis on parle même peut-être d'un 40 heures. Juste l'effet de laisser planer ces choses-là est un petit peu déstabilisant, puis la conciliation travail-vie personnelle devient plus difficile, je vous dirais, à ce moment-là. Et on essaie de garder nos gens en leur disant : Bien non, on va trouver d'autres solutions au lieu d'augmenter le nombre d'heures plus, pour que vous soyez capables d'organiser votre vie aussi, autre que celle du travail.

Alors, il y a vraiment ces signaux-là qui sont envoyés, actuellement, qui nous refroidissent un petit peu. Les gens quittent, oui, pour le salaire, mais pas uniquement pour ça. C'est vraiment beaucoup autour de l'organisation de la vie personnelle : comment je peux concilier avoir une famille à une vie équilibrée versus mon travail, puis m'investir dans mon travail aussi en forme, que je sois en forme pour le faire aussi, puis que je sois disponible pour ma clientèle aussi et non pas être toujours sur la pression. Donc, c'est sensiblement la même chose que nos collègues infirmières, je vous dirais, mais dans beaucoup d'autres titres d'emploi aussi.

Mme Dorismond : Merci.

Le Président (M. Provençal) : ...la députée de Bonaventure.

Mme Blouin : Bien oui. Bien, pour faire du pouce un peu sur la question de ma collègue, en fait, à savoir quelles sont vos pistes de solution, j'aimerais aussi savoir, vous, à titre d'organisation syndicale, ce seraient quoi, les actions que vous seriez prêts à poser pour encourager les travailleurs qui sont présentement... qui ont recours... qui sont des employés, plutôt, des agences? C'est quoi, les actions que vous seriez prêts à poser pour les encourager à revenir dans le réseau?

M. Comeau (Robert) : On a fait ça dans le passé, je vous dirais, pas nécessairement dans les agences, mais c'est quelque chose qui pourrait être envisageable, d'aller dans les collèges, dans les universités pour aller présenter le réseau public, leur dire : Venez vous investir dans le réseau public, ce sont toutes des belles professions, c'est stimulant. Il n'y a pas rien de très, très, je vous dirais, banal. On voit toujours l'exceptionnel dans le réseau public. Puis, avant ça, on avait quand même une traction. Les gens écoutaient beaucoup ce qu'on a à dire, mais maintenant, on n'y va à peu près plus parce que c'est... il n'y a pas de... il n'y a pas d'écoute, là, je vous dirais. On pourrait faire

ce type d'opération là également avec les agences. On est ouverts à toutes les solutions, je vous dirais. On reconnaît cette urgence-là au même niveau que vous, puis il n'y a comme pas de limite, là. Mais il faut juste y penser ensemble, là.

Mme Blouin : Merci.

M. Comeau (Robert) : Plaisir.

M. Dubé : ...si vous permettez, M. le Président. M. Comeau, la question de ma collègue... j'aimerais ça revenir sur... tantôt avec... lien à ce que vous venez dire, avec la planification de la main-d'oeuvre. Quand on regarde le nombre de personnes qui quittent le réseau annuellement, là, puis je parle principalement des infirmières, les gens que vous représentez au niveau technique, là, je vais le dire comme ça, qui est très important, on pense aux laboratoires, puis etc., on disait qu'on... on perd à peu près 30 000 personnes par année, dont 10 000 pour fins de retraite, ce qui est normal, ça, c'est de l'attrition normale d'un réseau, mais à peu près 20 000 qui partent. Puis c'est beaucoup, ça, parce que 20 000 sur 300 000, c'est des pourcentages qui ne se voient pas dans des grandes organisations. Donc, c'est... il y a un problème de fond.

Êtes-vous capables, dans vos... Puis là je vais être concret avec le groupe que vous représentez. Donc, ça revient un peu à la question de mes collègues. Voyez-vous des catégories d'âge? Parce que moi, ce que j'entends, là, parce qu'on a commencé à demander des statistiques là-dessus, c'est plus les... c'est sûr que l'attrition, bien, c'est des gens à la retraite, tandis que ceux qui quittent pour les... le 20 000 dont je vous parlais tantôt, c'est plus les jeunes. Ça fait que... est-ce que vous voyez ça dans votre association, des gens qui viennent, ils prennent une certaine expérience puis ils vont soit dans les agences ou dans d'autres organismes privés?

J'aimerais ça vous entendre sur l'âge, parce que, si on comprend ce... là je ne veux pas faire un autre anglicisme, on dirait que j'en fais plusieurs ces temps-ci, là, mais, si on voit cette tendance-là, c'est parce qu'on répond moins aux exigences des jeunes qui, aujourd'hui, la question, le concept travail-famille est plus important qu'il ne l'était peut-être il y a plusieurs années. J'aimerais ça vous entendre là-dessus.

Mme Charbonneau (Émilie) : ...on n'a pas de statistiques par âge, mais l'âge moyen de nos membres, nos travailleuses, nos travailleurs, c'est 35 ans, donc, dans notre catégorie d'emploi.

M. Dubé : Votre moyenne globale, là, pour l'APTS?

Mme Charbonneau (Émilie) : À peu près, oui. Exact. Donc, si on peut prendre un cas de figure, comme vous pouvez le voir dans le mémoire, il y a celui des... de la grande famille de l'imagerie médicale : 64 % mentionnaient vouloir quitter et, de ce 64 % là, 38,2 % voulaient aller vers le privé. Mais toute l'autre partie, c'est une réorientation de carrière. Donc, il y a un problème fondamental, quand même, juste dans la tâche qui est faite aussi. Puis, quand on va voir notre monde sur le terrain, bien, ils disent : On ne se sent pas reconnus, on est débordés.

Puis on ne l'a pas abordé de front, mais, par exemple, pour nos plateaux techniques, les services achetés, c'est ça, le grand fléau. Nos gens se retrouvent à dire : Bien, l'autre côté, ma collègue fait de l'écographie puis elle n'a pas la pression que je vis, elle n'a pas... elle a de la reconnaissance, elle a un horaire de travail qui lui convient et elle est payée trois fois plus cher. Donc, c'est sûr et certain que les gens vont aller vers ce type de pratique là, professionnelle. Donc...

M. Dubé : OK. Donc... OK, mais... Parce que là, vous soulevez plusieurs points, puis c'est pour ça... On est ici pour ça, pour vous écouter. Vous dites, votre moyenne d'âge est 33 ou...

Mme Charbonneau (Émilie) : 35.

M. Dubé : 35 ans, ce n'est quand même pas vieux, mais, par contre, c'est une moyenne. Mais êtes-vous capables de voir... Je veux juste me concentrer sur la première question. Êtes-vous capables de voir que vos gens viennent chercher de l'expérience chez nous puis, après quelques années... parce que c'est ça que j'entends, plus du côté des infirmières. Je le vois beaucoup, il y a une espèce de plafond de verre avec... je ne veux pas faire d'âgisme, là, mais il y a un plafond de verre avec les gens plus âgés parce qu'il y a plus de protection, l'ancienneté, etc. Mais vous, le voyez-vous aussi, sur la question des jeunes ou c'est... vous n'avez pas fait encore cette analyse-là?

Mme Charbonneau (Émilie) : On n'a pas ventilé les chiffres en ce sens-là. Mais est-ce que les gens viennent dans le réseau chercher de l'expérience pour repartir? Je vous dirais, c'est le contraire. Ils sont découragés de leur expérience, ils manquent de formation puis ils se redirigent vers des endroits où est-ce qu'ils sont capables d'avoir de la formation puis exercer leur profession en toute cohérence avec leur code de déontologie.

M. Dubé : OK. Deuxième point : Quand vous dites qu'ils font trois fois leur salaire, on va pouvoir en reparler cet après-midi, là, parce qu'on va avoir le représentant de l'association, là, trois fois leur salaire, votre... selon la convention collective, là, je n'ai pas les chiffres devant moi, mais le technicien, entre le début puis... la fourchette, c'est quoi? Un technicien sur... en imagerie médicale, c'est combien, le taux horaire?

Mme Charbonneau (Émilie) : En fait, c'est le coût facturé, donc je ne suis pas dans le taux horaire. Tu sais, justement...

M. Dubé : Ah non! Ah oui! OK, là, vous parlez du coût facturé qui est trois fois le... Ah oui! OK, mais c'est... Oui, je ne veux pas rentrer là, mais je veux juste que les Québécois comprennent, parce que quand vous dites «trois fois», c'est... c'est beaucoup, là. C'est que, admettons, quelqu'un que vous payez, je ne sais pas, je vais dire 28 \$ de l'heure, mettons, pour fins de discussion, la personne qui s'en va dans... Admettons, cette personne-là a 28 \$ de l'heure dans le public, s'en irait dans le privé et elle, on la payerait peut-être un peu plus cher, mais pas trois fois 28 \$, qu'on se comprenne bien. Elle va peut-être être facturée, on se comprend bien... elle va peut-être être facturée à trois fois ce taux-là, mais c'est l'agence qui garde le profit.

Mme Charbonneau (Émilie) : Tout à fait.

M. Dubé : OK. Je voulais juste que... parce qu'habituellement... en tout cas, on pourra en reparler, mais habituellement l'agence, puis vous le voyez, là, l'agence va facturer, des fois, 100 %, 150 %, même 200 %. Ça, c'est comme une fois et demie, deux... Vous me demandez si c'est exagéré, oui, c'est exagéré. Mais là je voulais comprendre votre trois fois, là, parce que, oui, on a des agences qui ont chargé jusqu'à 400 \$ de l'heure, mais ce n'est pas là... C'est épouvantable, là. Ça, c'est presque criminel, ça.

Mme Charbonneau (Émilie) : Mais de là l'importance, puis je reviens un petit peu aux jases qu'on a eues au début, de là l'importance d'auditer. Par exemple, pour les contrats en services achetés, on ne sait pas tout ce qu'il comprend, mais on sait qu'il y a une explosion des coûts. Donc, comment ces contrats-là sont construits? On sait que des grands bouts de nos listes d'attente sont transférés au privé. Mais, lorsqu'on demande d'avoir accès à ces contrats-là, pour savoir ce qu'il contient, notamment le taux horaire des services qui sont achetés, bien, on n'y a pas accès, de là l'idée d'avoir une transparence au niveau de la comptabilité puis des services qui sont achetés. On sait, il y a un grand pan qu'on vient de découvrir, celui des agences, sur les services qu'il nous coûte, c'est épouvantable.

L'autre bout de notre angle mort qu'on doit absolument s'occuper, c'est celui des services achetés, puis non seulement... des contrats de ces services achetés là.

M. Dubé : Je comprends. Je comprends.

Le Président (M. Provençal) : ...vous venez de... vous avez levé un nouveau drapeau par rapport à ce qu'on aura à faire comme travail, ce que M. le ministre aura à faire. Mais maintenant je vais céder la parole au... hein?

Une voix : ...

Le Président (M. Provençal) : Oui. Je passe la parole au député de Pontiac.

M. Fortin : Merci, M. le Président. Bonjour. Bonjour à vous quatre. Merci. Merci d'être là puis de nous partager certains de vos constats, de votre expertise puis de votre expérience, là. C'est grandement apprécié et grandement utile dans l'étude du projet de loi qu'on a devant nous.

Je vais commencer, peut-être juste une remarque, là, M. le ministre nous dit : Charger 400 \$, c'est presque criminel, là. Payer 400 \$, ce n'est pas bien, bien mieux, là. Un contrat, ça marche des deux bords aussi.

• (12 h 10) •

Une voix : ...

M. Fortin : N'empêche, il y a quelqu'un qui a accepté de payer 400 \$ de l'heure pour ça, alors il y a...

M. Dubé : Bien...

Le Président (M. Provençal) : ...

M. Fortin : ...il y a de l'imputabilité à y avoir, disons.

Le Président (M. Provençal) : ...on a un échange, par contre, avec les gens, s'il vous plaît.

M. Fortin : Moi, j'essaie de comprendre la différence entre l'annexe 1 puis la... Bien, en fait, je la comprends, la différence entre l'annexe 1 puis l'annexe 2, là, mais pourquoi vous essayez de... Vous nous présentez la... Dans l'annexe 2, l'évolution des dépenses en main-d'oeuvre indépendante, pour la catégorie 4, ce que vous essayez de démontrer, c'est que vous êtes une grande partie, j'imagine, des dépenses totales en main-d'oeuvre indépendante. C'est ça?

M. Plourde (Guillaume) : Si je peux me permettre, à vrai dire, c'est un peu le contraire. La catégorie 4 est probablement la catégorie qui est le moins affecté des quatre catégories par la main-d'oeuvre indépendante. Par contre, ce qu'on essaie d'illustrer par ce fait même là, quand on... vous me parlez, là, spécifiquement, là, de la MOI en catégorie 4, à l'annexe 1, on le compare uniquement aussi aux services achetés sur les plateaux techniques.

Pourquoi les plateaux techniques? Parce que c'est les comptes les plus facilement identifiables pour nous au niveau des AS-471. À partir de là, quand on prend juste les plateaux techniques, on se rend compte que là on dépasse de grandement la... les sommes en MOI en catégorie 4, d'où l'importance de s'attaquer au problème des services achetés. Il y en a un... À partir de là, ce qu'on essaie de faire dans l'autre annexe, c'est de vous dire : C'est bien beau, toute la MOI, là, en termes généraux, là, en termes macros, mais effectivement, vous... là, d'un autre angle mort, les services achetés pour l'ensemble du réseau. Il y a quelque chose à faire là. C'est ça qu'on est en train de dire avec la démonstration de ces annexes-là.

M. Fortin : OK. Dans le fond, démontrer que les services achetés, c'est une... c'est un immense chiffre, là, en comparaison avec tout le reste, là. OK.

M. Plourde (Guillaume) : Bien, si vous voulez des chiffres, plus précisément, l'ensemble de la MOI, là, tous centres d'activité, là, confondus, avec les calculs qu'on donne selon les AS-471, là, on arrive, là, à peu près à 1,2 milliard pour la MOI totale dans le MSSS. Quand on arrive puis on fait le même exercice pour les services achetés, on arrive à 3,5 milliards.

M. Fortin : OK. Mais ça, c'est votre recommandation numéro... je l'ai vue en quelque part, là, sur les services achetés, là, numéro 6 : «Qu'un article indiquant clairement l'intention du ministère de poursuivre une diminution des dépenses en services achetés à court ou moyen terme soit intégré au PL n° 10.» Mais je lis votre recommandation, puis elle est très... elle est très peu contraignante, disons. C'est de demander une espèce de... tu sais, vous voulez que le gouvernement déclare une intention. Est-ce que vous ne pensez pas que ça a besoin d'être un petit peu plus contraignant puis de vraiment faire partie d'une interdiction éventuelle? Je vous demande votre point de vue, là. Je n'essaie pas de le débattre, j'essaie juste de le comprendre.

Mme Charbonneau (Émilie) : Bien, en fait, c'est sûr et certain qu'on s'en va vers... le but de notre... nous, c'est qu'il n'y en ait plus, de privé. Donc, notre but, ce n'est pas de le contrôler, c'est de le retirer.

Puis il faut lire la recommandation 6 en vertu de la recommandation 1 puis des recommandations qui sont au préalable. On demande quand même, dans le fond, d'avoir accès au règlement, qu'il soit intégré au projet de loi pour qu'on puisse en débattre. Donc, à partir de ce moment-là, nous, on dit : Si, en plus, on adjoint la question des services achetés, bien, on va pouvoir débattre des vraies choses, si on est capables de débattre du règlement.

Par la suite, les services achetés, on dit : On veut mettre des mesures de contrôle autour de ces services achetés là, qui est celui de la Vérificatrice générale, afin de pouvoir vérifier est-ce qu'on fait bien les choses, est-ce qu'on est capables de suivre qu'est-ce qu'on s'est donné comme projet. Puis, par la suite, on se dit : En plus de ça, donnons-nous des audits aux trois ans pour être sûrs et certains que, qu'est-ce qu'on s'est donné comme projet de société, bien, on s'assure d'être capables de le maintenir dans le temps.

Donc, la recommandation 6, elle est vague, mais elle est quand même encadrée par nos intentions qui sont couvertes par les... l'ensemble des autres recommandations. C'est incarné, là.

M. Fortin : OK. Mais je suis d'accord avec vous sur les... quand vous dites... vous parlez des premières recommandations, là. On dit : OK, bien, ça devrait être... on devrait pouvoir en débattre, de ce qui est la structure du projet de loi, comme appelait ça... comme M. le ministre appelait ça tantôt, là. Effectivement, là, là ça demeure un projet de loi qui est très, très, très flou, disons, où on sait que le ministre se donne des pouvoirs, mais on ne sait pas lesquels, comment, de quelle façon, ça va être quoi, les taux maximums, etc. Donc, je suis d'accord avec vous là-dessus.

Le message que... Je reviens aux services achetés, par exemple. Le message que vous nous envoyez quand vous nous dites : Par exemple, en imagerie médicale, il y a une grande partie de nos membres qui considèrent, dans les prochaines années, quitter le réseau, d'autres qui... et une partie de ceux-là, importante, qui considère aller vers le privé, ces colonnes orange là, elles vont continuer d'augmenter, hein? Donc, si vous ne faites rien, M. le ministre, Commission de la santé, peu importe, vous allez avoir un problème encore plus grave que celui que vous êtes en train de régler.

Mme Charbonneau (Émilie) : On dit : Il ne faut pas l'oublier. Puis, dans tout ça, il y a toute la mixité de la pratique aussi. La perméabilité de la pratique des médecins engendre la possibilité aux services achetés d'exister. Si la perméabilité... Par exemple, on va dire, les médecins radiologistes ont une clinique en face d'un hôpital. Bien, dans la même journée, ils peuvent s'en aller de l'hôpital à la clinique privée sans aucun problème. Donc, ce type de fonctionnement là encourage les services achetés et la création de cliniques qui viennent substituer aux services publics.

M. Comeau (Robert) : La particularité de la catégorie 4, je vous dirais, c'est... nous, ça... on ne peut pas avoir des listes... On a des listes d'attente, en fait, catégorie 1. Elle doit vraiment gérer au jour le jour les urgences. On ne peut pas accepter des bris de service. Chez nous, c'est des listes d'attente qui s'allongent. Alors, la solution qui a été trouvée pour donner le service, c'est de donner des parties de listes d'attente au secteur privé. Et c'est là... c'est là que ça fait augmenter les coûts. Et nos gens voient ça aller, bien, ils ont le goût d'aller plus à l'endroit où c'est plus... un petit peu plus payant, moins stressant, puis qu'il y a un peu plus de reconnaissance. Ça fait qu'il y a ça aussi, là, tu sais. Ce n'est pas attrayant, là, de...

M. Fortin : Est-ce que les coûts sont encore plus... de façon générale, là, est-ce que les coûts sont encore plus disproportionnés dans la catégorie 4 que dans la catégorie 1, vous pensez? Ou vous n'avez pas de preuve de ça ou de...

M. Plourde (Guillaume) : On a une intuition que oui, mais effectivement...

M. Fortin : Pourquoi?

M. Plourde (Guillaume) : Bien, parce que des urgences privées, à date, il n'y en a pas. Ça fait qu'effectivement, là, ça se fait plutôt... le cadre du travail infirmier en urgence va se faire plus au public. Puis dans les... les AS-471, bien, on ne représente pas les infirmières, là. Ça fait que, déjà là, on a... C'est un peu flou, des fois, les AS-471, là. Il y a comme une ventilation de plus qu'on pourrait même aller chercher, là, avec des audits, là, selon nous, là, à travers les comptes pour savoir exactement quel titre d'emploi a été engagé, là, en services achetés, main-d'oeuvre indépendante ou dans quel centre d'activité, là. Reste que c'est le seul outil qu'on a, puis ce qu'on est capables de voir puis capables d'identifier pour notre catégorie à nous, c'est les chiffres que vous voyez là, là.

M. Schepper (Bertrand) : ...j'ajouterais aussi que votre enjeu va être le même. Même si... Une fois que les agences ne seront plus parties du paysage, les gens en agence vont probablement aller se chercher un endroit où travailler. Ils pourraient très bien aller travailler dans des cliniques où est des services achetés. Et donc, à ce compte-là, ça ne veut pas nécessairement dire que fermer les agences va nécessairement enlever, entre guillemets, le privé du système... comme employeur.

M. Fortin : Mais, à l'intérieur de la catégorie 4, j'imagine, il y a des professions où c'est... D'avoir recours à une agence, c'est peut-être plus difficile pour certaines de... des patients, certains de la clientèle qui doivent être suivis de façon régulière, là, que, par exemple, une infirmière d'urgence qui voit des patients différents à tous les jours.

Est-ce qu'il y a... Est-ce qu'il y a, à l'intérieur de la catégorie 4, et, je pense, vous avez mentionné travailleurs sociaux tantôt, mais est-ce qu'il y en a d'autres qui vous inquiètent particulièrement au niveau du service au patient qui ne peut pas avoir ce suivi régulier du même intervenant de façon régulière et pour lequel, là, le recours à la main-d'oeuvre indépendante fait en sorte que c'est impossible pour le patient d'avoir ce service régulier là?

Mme Charbonneau (Émilie) : ...nous, on a nommé les travailleurs sociaux, mais toute la grande famille des professionnels en santé mentale, les techniciennes, les professionnels en santé mentale, travailleurs sociaux, psychologues, techniciens en travail social, psychoéducateurs, ergothérapeutes, techniciens en éducation spécialisée. Donc, on a un ensemble de familles. Puis là c'est sûr que, quand on se met à énumérer, on va se dire : On va-tu en oublier un? Je vous dirais, la grande famille de nos professionnels et techniciennes en santé mentale sont touchés par cet enjeu-là, de continuité de soins.

M. Fortin : Et je vous en nomme un, vous ne l'avez pas nommé... bien, vous l'avez nommé à travers d'autres professions, mais de façon directe, là, les intervenants de la DPJ. Pour moi, exactement le type de... d'emploi, là, où je ne peux pas croire qu'une famille, qu'un enfant va avoir différents intervenants à chaque fois parce qu'on fait affaire avec de la main-d'oeuvre indépendante. Est-ce que c'est un secteur où vous voyez de plus en plus de main-d'oeuvre indépendante dans...

Mme Charbonneau (Émilie) : Oui, c'est un de nos secteurs, effectivement, où on a de plus en plus recours à la main-d'oeuvre indépendante, puis là-dedans c'est tous nos éducateurs spécialisés. Il y a des titres d'emploi qui sont transversaux, qui travaillent dans plus qu'une mission. On a nos travailleurs sociaux, nos criminologues, nos agents en relations humaines, de plus en plus, oui, par... Justement, on ne peut pas avoir de bris de service quand il est question de nos enfants.

• (12 h 20) •

M. Fortin : Oui. Merci.

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup. Alors, ce sera maintenant la parole au député de Rosemont.

M. Marissal : Merci, M. le Président. Pouvez-vous me rappeler le temps? Parce qu'on a changé...

Le Président (M. Provençal) : 3 min 18 s.

M. Marissal : Merci. 3 min 18 s. Merci. Merci d'être là. Je fais court dans les salutations pour garder du temps pour les questions.

Ce qu'on fait ici, là, c'est une pièce du gros casse-tête, là. Dans l'ensemble, il y en a d'autres, pièces, là. On nous a, par exemple, annoncé, là, un projet de loi très bientôt, là, sur agence Santé Québec, appelons ça comme ça pour faire court, pour ne pas perdre de temps. Est-ce qu'on peut imaginer... ou est-ce que, vous, vous pouvez imaginer que la gestion de... du recours au MOI pourrait éventuellement passer sous, justement, cette agence Santé Québec puisqu'elle s'occuperait de l'opérationnalité de la chose?

Mme Charbonneau (Émilie) : En fait, c'est exactement l'analyse qu'on en fait. De penser que... C'est pour ça, justement, que la réglementation n'est pas claire, à l'article 1, que ça va être une prérogative du... de la prochaine agence, puis qui, dans le fond, va tout légiférer la... l'efficacité, donc un transfert de ces pouvoirs-là, oui.

M. Marissal : OK. Bien, le ministre, puis je ne veux pas le mal citer, là, lui mettre des mots dans la bouche, là. Je vais essayer de faire ça correctement, là, mais, tu sais, il dit : Le gouvernement donne les orientations, puis la gestion quotidienne, là, ce qu'on pourrait appeler la... la cuisine, là, sans vilain jeu de mots puis sans vouloir être péjoratif, c'est l'agence qui va faire ça, donc toutes les opérations. Ce serait dans... je ne dis pas que je suis d'accord, là, loin de là, là, mais ce serait assez logique, donc, de détacher la gestion de la MOI, puis de donner ça à l'agence Santé Québec, puis de dire : Gère-moi ça. Mais quelles sont les craintes, à ce moment-là, que vous avez par rapport à ça?

Mme Charbonneau (Émilie) : Dans quel cadre législatif ça va se faire, quelle sera l'imputabilité, quelle sera la transparence, cette agence-là, elle va exister comment, dans quel cadre. C'est toutes ces questions-là. Puis, tant qu'on n'aura pas le projet de loi, tu sais, qui va venir encadrer cette agence publique là, tout est sur... tout est sur la table, là, mais, s'il y a une déconnexion fonctionnelle et politique, bien, ça va être quoi, les recours au niveau du fonctionnel.

M. Marissal : OK. Donc, vous avez un problème d'imputabilité. C'est votre... Votre principale crainte, elle est quant à l'imputabilité d'une...

Mme Charbonneau (Émilie) : La transparence aussi, puis ça va être quoi, les recours par la suite, comment ça va fonctionner.

M. Marissal : OK. Je vous amène rapidement sur un autre sujet, la PMO, pour la planification de la main-d'oeuvre. C'est assez technique, là. Ça intéresse assez peu les gens dans les chaumières quand on parle de ça, là. Pourtant, c'est assez fondamental, puis vous dites qu'on n'en a pas fait. Je crois que la dernière remonte à 2001, ça fait 22, 23...

M. Comeau (Robert) : Ça dépend des secteurs.

M. Marissal : Qu'est-ce que vous cherchez par là? Est-ce qu'on peut faire... Combien de temps ça prend, faire ça? Puis pourquoi vous dites qu'on navigue à l'aveugle? Parce que je présume que depuis 20 ans, si on n'en a pas fait, certains pourraient dire : Bien, c'est parce qu'on n'en a pas besoin, là.

M. Comeau (Robert) : Il y a eu la pandémie, quand même. Avant la pandémie, je vous dirais qu'on était contributifs à l'exercice de planification de main-d'oeuvre, où on était invités, les organisations syndicales, à venir donner notre point de vue, à amener des nouvelles réalités, avec d'autres organisations, les ordres professionnels. Et c'est depuis la pandémie qu'il n'y a plus de ces rencontres-là. On ne dit pas qu'il n'y a pas d'exercice qui a été fait, mais on n'a pas contribué à un exercice, s'il y en a un, puis on n'est pas... on n'a pas les résultats fins de ça, là, on n'a pas les détails, donc.

M. Marissal : OK. Mais, vous, vous contribuez quand même...

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup. Je m'excuse, M. le député de Rosemont.

M. Marissal : C'est bon. Merci.

Le Président (M. Provençal) : Alors, c'est au député des Îles-de-la-Madeleine de conclure cet échange.

M. Arseneau : Merci, M. le Président. Alors, je vous remercie d'être là. Je vous... Je salue le mémoire et l'efficacité, là, la précision des éléments que vous y avez glissés.

On est exactement au même endroit, là, quand il est question de la gouvernance, du déficit démocratique, quand vous parlez de... des craintes que l'exceptionnel ne devienne banal. En fait, c'est déjà le cas. C'est comme ça qu'on en est arrivés là, là, j'imagine. Parce qu'on n'avait pas souhaité au départ, j'espère, dépasser... dépenser plus de 1 milliard de dollars en main-d'oeuvre indépendante, et pourtant, on y est, parce que, bien, évidemment, la pente était glissante, la question des conflits d'intérêts aussi, et tout.

Une petite question sur la différence entre les grands centres et les régions. Vous parlez notamment de grands travaux qui devront être menés par le ministère. Vous voyez quoi pour s'assurer, justement, qu'on atteigne l'objectif, d'ici deux ou trois ans, de pouvoir combler, là, ces pénuries de main-d'oeuvre autrement que par la main-d'oeuvre indépendante dans les régions comme la Basse-Côte-Nord, l'Abitibi, la Gaspésie, les Îles-de-la-Madeleine? De façon succincte.

Mme Charbonneau (Émilie) : Vous pourrez compléter par la suite.

En fait, qu'est-ce qu'on mentionne, c'est qu'à l'heure actuelle, nos régions éloignées sont structurellement dépendantes des agences et des services achetés. Ce qu'on constate, c'est le phénomène «fly-in/fly-out». Donc, c'est des travailleuses, des travailleurs qui viennent simplement pour ça, mais qui n'incarnent pas l'occupation du territoire. Donc...

M. Arseneau : Donc, on a besoin de leur offrir des maisons, des conditions de travail, des primes?

Mme Charbonneau (Émilie) : Bien, un peu de tout ça, mais je pense qu'on doit s'asseoir puis réfléchir à qu'est-ce qu'on a envie de faire pour l'occupation de nos territoires puis pour la pérennité des services et des populations

qui sont sur place. Puis, pour ça, je pense qu'une des façons qui serait intéressante, justement, on l'a mentionné puis il y a d'autres acteurs qui l'ont mentionné... celui du plan, hein? C'est quoi, le plan qu'on va mettre en place pour nos travailleuses, nos travailleurs, mais aussi pour les résidents et les résidentes de ces régions-là.

M. Arseneau : Absolument. J'ai peu de temps puis j'ai une question. En fait, le... Pour moi, ce qui est l'essentiel de votre mémoire, c'est le fait que vous nous permettez d'avoir un regard plus large sur la pente glissante qu'on a déjà amorcée vers le privé tous azimuts, non seulement pour la main-d'oeuvre indépendante. Mais, en fait, que la main-d'oeuvre indépendante se déplace pour aller dans nos hôpitaux publics, dans nos centres de soins publics, ou qu'on déplace les patients vers des cliniques privées, essentiellement, on a exactement le même problème. C'est ce que je comprends, là. Quand vous parlez des services achetés, en fait, c'est juste le personnel qui n'est pas au même endroit, mais c'est une fuite de capitaux du public vers le privé qui déstructure complètement notre système et qui fait en sorte qu'on court à notre perte avec ça. Est-ce que je vous ai bien saisis?

Mme Charbonneau (Émilie) : Tout à fait. Que ce soient les GMF, que ce soient les hôpitaux privés, c'est une collectivisation des risques pour une capitalisation des profits.

M. Arseneau : Et là vous nous dites aussi que ce n'est pas 1,2 milliard, mais c'est... on doit rajouter 3,5 milliards. C'est quand même... C'est comme si le projet de loi ne touchait pas le bon objectif, si on veut parler de finances publiques, en tout cas, et de système public de santé.

Mme Charbonneau (Émilie) : Oui, c'est ça, en services achetés, 3,5. Ce qu'on mentionne, c'est que, si on veut atteindre l'objectif philosophique qui est nommé dans le projet de loi, on doit absolument s'attaquer aussi aux services achetés.

M. Arseneau : Merci beaucoup.

Le Président (M. Provençal) : Merci. Merci beaucoup de votre contribution à nos travaux. Je suspends ces travaux jusqu'à... jusqu'aux avis touchant les travaux des commissions, vers 15 h 15. Merci.

(Suspension de la séance à 12 h 27)

(Reprise à 15 h 20)

Le Président (M. Provençal) : À l'ordre, s'il vous plaît! La Commission de la santé et des services sociaux reprend ses travaux. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs appareils électroniques.

Nous poursuivons les consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 10, Loi limitant le recours aux services d'une agence de placement de personnel et à de la main-d'oeuvre indépendante dans le secteur de la santé et des services sociaux.

Cet après-midi, nous entendrons les témoins suivants : l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec, le Regroupement québécois des résidences pour aînés, l'association des Entreprises privées de personnels soignants du Québec et la Confédération des syndicats nationaux.

Je souhaite maintenant la bienvenue à l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec. Je vous rappelle que vous avez 10 minutes pour faire votre exposé. Par la suite, il y aura échanges avec les membres de la commission. Je vous invite à vous présenter et à réaliser votre exposé. Merci.

Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec (ARIHQ)

M. Bourgoin (Luc) : Merci. Alors, M. le Président, M. le ministre, chers membres de la commission, avant toute chose, l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec, que je vais appeler l'ARIHQ, souhaite remercier les membres de la commission pour cette invitation à venir témoigner dans le cadre de la commission parlementaire qui porte sur le projet de loi n° 10.

Mon nom est Luc Bourgoin. Je suis économiste de formation, et je suis également directeur général de l'ARIHQ depuis quelques mois, et auparavant j'étais directeur général de l'Association de la construction du Québec, pour laquelle j'ai oeuvré pendant une vingtaine d'années. Et je suis également accompagné de mon collègue, Carl Veilleux, qui est président du conseil d'administration de l'ARIHQ, que je vais laisser le soin de se présenter à l'instant.

M. Veilleux (Carl) : Oui, bonjour. Donc, Carl Veilleux, je suis membre du conseil d'administration de l'ARIHQ depuis plus de huit ans, que... et je le préside depuis 2021. Je suis également le directeur général de Société Emmanuel-Grégoire, qui est un organisme à but non lucratif situé dans l'est de Montréal, qui, depuis plus de 40 ans, poursuit sa mission d'aider les personnes avec des difficultés d'adaptation sociale puis qui gère, à travers ses programmes, une ressource intermédiaire pour personnes âgées en perte d'autonomie de 52 lits située dans Montréal-Est.

M. Bourgoin (Luc) : Écoutez, dans un premier temps, je vais vous présenter le rôle de l'ARIHQ, hein, et brosser un portrait des ressources intermédiaires. C'est une présentation qui va vous permettre de bien comprendre le contexte particulier dans lequel s'inscrivent nos propos. Dans un deuxième temps, on va vous présenter certaines recommandations de notre mémoire afin d'alimenter la période d'échange qui suivra notre présentation.

Les ressources intermédiaires sont des milieux d'hébergement de longue durée qui visent au maintien et à l'intégration de la communauté d'usagers qui sont inscrits au service d'un établissement public, un CISSS ou un CIUSSS, en leur procurant un milieu de vie adapté à leurs besoins et en leur dispensant les services de soutien ou d'assistance requis par leur condition. Les ressources intermédiaires accueillent des usagers dans différents programmes-services, les principaux étant le soutien à l'autonomie de la personne âgée, la déficience physique, la déficience intellectuelle, la santé mentale, le trouble du spectre de l'autisme et les problèmes de toxicomanie.

À ce titre, l'ARIHQ est un organisme à but non lucratif fondé en 1992 qui a pour mandat de rassembler, représenter et soutenir les ressources intermédiaires dans l'accomplissement de leur mission. Pour ce faire, l'ARIHQ a été reconnue par le ministère de la Santé et des Services sociaux comme organisme représentatif de l'ensemble des 1 200 ressources intermédiaires d'hébergement du Québec destinées à des adultes, qui offrent des services à plus de 18 550 vulnérables à travers toutes les régions du Québec. La plupart de ces conditions font l'objet d'une entente nationale négociée tous les cinq ans entre l'ARIHQ et le ministère de la Santé et des Services sociaux, dont la version actuelle a été signée par les parties le 16 juillet 2021 et est en vigueur jusqu'au 31 mars 2025.

Alors, au moment de la signature de l'entente, personne n'était en mesure de prédire l'ampleur des défis auxquels le réseau de la santé ferait maintenant face en raison de la pénurie de main-d'oeuvre. C'est dans ce contexte et considérant la nécessité de mettre en place des mesures particulières pour soutenir les ressources intermédiaires que l'ARIHQ s'adresse aujourd'hui à la Commission de la santé et des services sociaux.

L'ARIHQ tient d'abord à saluer le ministre dans sa décision de déposer le projet de loi n° 10 et, évidemment, le leadership aussi qu'il a démontré pour limiter graduellement le recours aux services d'une agence de placement de personnel et de la main-d'oeuvre indépendante dans le secteur de la santé et des services sociaux. Il s'agissait, d'ailleurs, d'une des recommandations du mémoire prébudgétaire qu'on a déposé récemment.

En raison de la pénurie de main-d'oeuvre qui frappe tout le réseau de la santé, les ressources intermédiaires ont de la difficulté à recruter et à retenir du personnel qualifié dans leurs installations. Beaucoup d'entre elles sont alors contraintes de faire appel à de la main-d'oeuvre indépendante pour éviter de se trouver en situation de bris de services envers leurs résidents. Alors que certaines ressources intermédiaires ont recours à de la main-d'oeuvre indépendante de manière sporadique, par exemple, pour remplacer un employé absent pour cause de maladie, d'autres dépendent carrément des agences de placement de personnel pour combler des quarts de travail réguliers et offrir des services de soutien et d'assistance de base à leurs résidents. Considérant les coûts élevés que représente leur utilisation et les défis de coordination importants que cela implique pour les gestionnaires, il s'agit d'un véritable... une véritable menace à la viabilité et au développement des ressources intermédiaires.

On tient donc à préciser que le recours à la main-d'oeuvre indépendante et aux agences de placement de personnel est un symptôme de la pénurie de main-d'oeuvre. Une solution qui viserait uniquement à limiter leur utilisation par des acteurs du milieu de la santé, sans s'attaquer aux véritables causes du manque de personnel qualifié dans l'ensemble du réseau et des régions du Québec, risque de rater sa cible. Parallèlement à l'application du projet de loi n° 10, il est donc impératif que les mesures soient mises en place pour accompagner les ressources intermédiaires afin de réussir cette transition.

Les principales tâches des employés en ressource intermédiaire consistent à offrir des services de soutien et d'assistance à leurs résidents. Cela comprend des services communs comme l'alimentation, l'hygiène personnelle, l'organisation d'activités et autres services particuliers en fonction des besoins propres à chaque résident. À l'heure actuelle, aucune orientation ministérielle ne précise un type d'emploi particulier pour dispenser des services de soutien et d'assistance au sein d'une ressource intermédiaire.

Lorsqu'on parle de pénurie de main-d'oeuvre et de nécessité de recourir à une agence de personnel en ressource intermédiaire, les fonctions à combler sont généralement celles de préposés aux bénéficiaires ou d'auxiliaires aux services de santé et sociaux.

L'une des principales causes du manque de personnel dans les ressources intermédiaires relève de la dépendance aux agences de placement, et elle découle de l'écart salarial entre les ressources intermédiaires et le réseau public. Lors de la dernière entente nationale, une mesure d'atténuation de l'écart salarial a été mise en place, justement, pour réduire cet écart, mais celui-ci s'est creusé de nouveau depuis. Selon des données récentes recueillies par l'ARIHQ auprès de certains membres, il existe un écart toujours grandissant de près de 4 \$ l'heure entre le salaire moyen des employés de ressource intermédiaire et le salaire des préposés aux bénéficiaires qui travaillent dans le réseau public. Et là je m'abstiens de parler des autres avantages tels que les assurances collectives, le régime de retraite du gouvernement et les autres avantages consentis par le secteur public.

Difficile de recruter et retenir du personnel dans ces conditions, d'où notre recommandation 1 qui consiste à bonifier la mesure d'atténuation de l'écart salarial.

Actuellement, la compétition entre les secteurs public et privé pour embaucher de la main-d'oeuvre qualifiée est une menace à la qualité des services aux résidents, et ça entraîne une migration du personnel d'un milieu à l'autre, et ça accentue les difficultés de recrutement pour tout le monde. Une politique salariale harmonisée sur l'équité et le principe «à travail égal, salaire égal» doit être urgemment déployée à travers les différents milieux d'hébergement.

C'est pour cette raison que notre recommandation 3 vise à mettre sur pied un comité afin d'harmoniser les conditions de travail du personnel préposés aux bénéficiaires dans tout le réseau.

Comme dans tous les milieux d'hébergement de longue durée, le recours nécessaire à la main-d'oeuvre indépendante est de plus en plus important dans le contexte de pénurie de main-d'oeuvre. Dans certaines ressources intermédiaires, les employés d'agences peuvent représenter jusqu'à 40 % de la main-d'oeuvre. Considérant que le taux horaire moyen de la main-d'oeuvre est presque trois fois plus élevé que le salaire régulier d'un employé en ressource intermédiaire, c'est une situation qui est plus qu'alarmante. Non seulement ce n'est pas viable économiquement, mais la qualité des services aux usagers n'est pas la même, considérant que la formation des employés d'agences est souvent incertaine et qu'ils ne connaissent pas les milieux de vie dans lesquels ils sont envoyés. Et, contrairement aux autres milieux d'hébergement de longue durée, les ressources intermédiaires n'ont reçu aucune aide gouvernementale pour faire face à la pénurie de main-d'oeuvre, alors qu'elles sont... qu'elles doivent faire face aux mêmes défis.

À défaut d'un soutien financier pour augmenter les conditions salariales des employés à ressource intermédiaire et absorber une partie des coûts supplémentaires découlant de l'utilisation de la main-d'oeuvre indépendante jusqu'à l'entrée en vigueur des dispositions réglementaires, le réseau des ressources intermédiaires va tout simplement être incapable de se conformer au projet de loi n° 10.

Par ailleurs, l'ARIHQ s'inquiète à l'idée que c'est des sanctions pénales...

• (15 h 30) •

Le Président (M. Provençal) : Je vous invite à conclure, s'il vous plaît.

M. Bourgoin (Luc) : Oui, oui, j'ai presque terminé. Écoutez, l'ARIHQ s'inquiète à l'idée que des sanctions pénales soient imposées aux gestionnaires de ressource intermédiaire ayant recours à la main-d'oeuvre pour maintenir des services de soutien et d'assistance de base à leurs usagers. Une meilleure définition des responsabilités des parties en cas de bris de service et de la reconstitution d'une banque de personnel d'urgence par les établissements de santé et de services sociaux nous semblent des solutions plus adéquates.

Il y a plusieurs autres recommandations intéressantes qu'on a développées dans notre mémoire, mais je vais m'arrêter ici pour maximiser notre période d'échange. Et, voilà, on est prêts à recevoir vos questions.

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup pour votre exposé. Je m'excuse, mais je dois gérer le temps. Alors, M. le ministre, on va débiter notre période d'échange avec l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec. À vous la parole.

M. Dubé : Alors, M. Bourgoin, je me demandais où je vous avais vu avant, mais là je viens de comprendre dans votre passé. Merci beaucoup, M. Veilleux, d'être là aussi. C'est très apprécié que vous preniez le temps de...

Puis on a regardé votre mémoire. J'ai repris plusieurs des éléments dont vous avez parlé ce matin, lors de mon introduction, en termes de qualité, de volume, les coûts, puis tout ça. Je pense qu'on... Je vais laisser mes collègues, peut-être, poser quelques questions spécifiques.

On a bien dit, vous l'avez bien dit, que ça prend des meilleures conditions dans le réseau pour être capable de mieux compétitionner le... Ça fait que ça, je pense, là-dessus, on s'entend aussi, puis votre message est très clair.

Des mesures d'atténuation, on en a déjà, puis je vous entends dire qu'elles ne sont pas suffisantes. Ça fait que ce sera à nous de prendre des décisions là-dessus.

Avant de passer la parole à mes collègues, je voudrais que vous expliquiez aux Québécois... parce que, souvent, on a un jargon dans le réseau, là, puis moi, je l'ai... je commence à l'apprendre. Quand on parle des RI, une ressource intermédiaire, vous avez dit tantôt... puis, je pense, c'est... il y a beaucoup de Québécois qui nous écoutent aujourd'hui qui... Expliquez-nous. Vous dites, vous avez à peu près 1 200 ressources intermédiaires, donc, ça, c'est le nombre d'endroits où les gens... mais vous avez dit à peu près 1 800 personnes. Je veux juste que vous expliquiez...

M. Bourgoin (Luc) : 18 500.

M. Dubé : 18 500.

M. Bourgoin (Luc) : Oui, exact.

M. Dubé : Bon, c'est ça. Excusez-moi.

M. Veilleux (Carl) : Ça, c'est des usagers qui sont hébergés puis qui reçoivent des services en ressource intermédiaire.

M. Dubé : Bon, c'est ça, parce que je voulais... Bon, c'est ça que je voulais expliquer... ou que vous expliquiez aux Québécois. Une RI typique, c'est une dizaine de personnes, une quinzaine de personnes? C'est ça que j'aimerais que les gens comprennent, et comment c'est difficile pour vous, quand vous avez... vous avez dit, quatre ou cinq personnes qui sont des employés... comment c'est difficile lorsqu'on doit, des fois, avoir deux ou trois personnes d'agence, c'est... finalement, c'est 75 % du personnel.

Je pense, c'est important que les gens... J'aimerais ça que vous preniez juste peut-être quelques minutes pour expliquer c'est quoi, une RI typique, qu'est-ce que ça fait puis... parce que c'est un de nos établissements, une de nos installations dont on a le plus grand nombre dans le réseau, 1 200, c'est beaucoup, là, alors... puis la clientèle que vous avez. Juste prendre deux minutes là-dessus.

M. Veilleux (Carl) : Oui. Bien, je vous remercie pour votre question, parce qu'effectivement, là...

M. Dubé : Ce n'est pas connu.

M. Veilleux (Carl) : ...on essaie de l'expliquer souvent, puis le concept est un peu hermétique.

La ressource intermédiaire, ce qu'il faut comprendre, c'est que, bon, on travaille en partenariat avec le réseau de la santé, on héberge une clientèle vulnérable. Luc, tantôt, a fait état, là, des différents types de clientèle qu'on héberge. Donc, personnes âgées en est une. Il y a la santé mentale, de la déficience intellectuelle, de la toxicomanie. Donc, le spectre est assez large.

Après ça, le type de milieu... Il y a des petits milieux qui vont accueillir huit, neuf usagers, et il y a des plus gros milieux qui vont en accueillir jusqu'à une centaine, là. Donc, on a tout le spectre. Je dirais que, la moyenne, là, on est peut-être à une trentaine de places, là, tu sais, par... en ressource intermédiaire. Puis ce qu'il faut comprendre, c'est que, vraiment, les ressources intermédiaires sont réparties à... dans toutes les régions du Québec. L'idée, c'est d'avoir des milieux d'hébergement qui sont dans les localités où les gens vivent. Donc, ça... le réseau des ressources intermédiaires a permis d'offrir ces services-là. Donc, on est à contrat exclusivement avec l'État, donc par l'entente nationale.

M. Dubé : Puis parlez-moi du nombre d'employés. Vous avez dit, une RI typique, là...

M. Veilleux (Carl) : Une RI typique, bien, en fait, on peut pratiquement y aller avec un employé par usager hébergé, là, règle du pouce, là, ça ressemble à ça.

M. Dubé : Ça fait que, si vous avez... OK, si vous avez une dizaine...

M. Veilleux (Carl) : La ressource intermédiaire que j'opère, là, par mon organisme à but non lucratif, on a 52 résidents, puis c'est autour... le personnel, là, c'est entre 45 et 50 quelques, là.

M. Dubé : Mais ça, c'est pour du 24/7?

M. Veilleux (Carl) : 24/7, 365 jours par année.

M. Dubé : C'est ça qui est important, parce que, quand vous dites que vous avez une cinquantaine d'employés, mettons, vous devez couvrir le 24 heures avec ces 50 employés là.

M. Veilleux (Carl) : Absolument.

M. Dubé : Ça fait que, pour une faction normale de huit heures ou de 10 heures, peu importe, là, les factions que vous avez, c'est... c'est les mêmes 50 personnes qui se répartissent sur trois...

M. Veilleux (Carl) : Bien, effectivement, quand on vient couvrir tous les quarts de travail... c'est pour ça qu'on arrive à un nombre d'employés qui est aussi élevé, mais il n'y a pas 50 personnes, à un moment donné, dans la ressource, là.

M. Dubé : Oui. Mais, en même temps, sur une faction, quand il vous manque quelqu'un, c'est important, c'est... sur une faction où il y a peut-être, je ne sais pas, une dizaine de personnes qui sont là, puis vous avez deux, trois, des fois quatre personnes qui viennent combler qui viennent d'agences, c'est ça?

M. Veilleux (Carl) : Exact. Bien, en fait, là, dans le cas de la main-d'oeuvre indépendante, ce qu'il faut comprendre, comme on l'expliquait tantôt, c'est... dépendamment de la grosseur du milieu... c'est sûr qu'une ressource de 100 lits, par exemple, il manque un employé, bon, en tout et partout, il y a toujours moyen, là, avec les autres employés...

M. Dubé : Oui, oui, mais les plus petites... les plus petites...

M. Veilleux (Carl) : Les plus petites, c'est... Imaginez une ressource qui a neuf usagers, vous comprendrez qu'à tout moment il peut y avoir des fois deux personnes, une personne qui est sur place.

M. Dubé : Non, c'est ça. OK.

M. Veilleux (Carl) : S'il manque une personne sur deux, c'est 50 % du personnel qui est absent, là.

M. Dubé : Bien, c'est ça que je voulais qu'on... que tout le monde comprenne, puis c'est pour ça, j'avais mal compris le chiffre que vous aviez dit tout à l'heure. Alors, merci, puis...

M. Bourgoin (Luc) : Oui. Et peut-être une précision.

M. Dubé : Oui.

M. Bourgoin (Luc) : Oui, c'est ça, il y a... Il y a 18 500 personnes confiées, mais il y a 10 000 employés. Donc, c'est à peu près un ratio 1,8-1 pour le...

M. Dubé : OK. C'est intéressant. OK.

M. Bourgoin (Luc) : Exact. Puis 80 % sont des femmes parmi les employés.

M. Dubé : Bien, je vais laisser les... mes collègues poser les autres questions, parce qu'on est plus préoccupés de voir l'impact, justement, de la main-d'oeuvre indépendante sur les RI. Ça fait que, si vous permettez, M. le Président, je vais laisser...

Le Président (M. Provençal) : Mme la députée de Marie-Victorin.

Mme Dorismond : Bonjour à vous deux. Vous avez parlé tout à l'heure de 40 % de MOI, puis je vais reprendre les mots, un petit peu, du ministre, dans certains RI qui sont intégrés dans les CISSS et les CIUSSS, et vous avez les ressources du CISSS ou du CIUSSS à l'intérieur du RI. Ça fait que moi, j'aurais besoin de savoir c'est quoi, la différence avec le 40 % de MOI à l'intérieur de ça. Est-ce qu'on parle vraiment de vos ressources de RI, de vos employés, ou on parle des ressources qui proviennent du réseau public?

Et l'autre chose que j'aimerais savoir : Quel type de RI où est-ce qu'il y a plus de main-d'oeuvre indépendante, là, dans la MOI, dans votre 40 %? Est-ce qu'on parle du type familial, qui est plus petit, ou on parle des gros? Ça, j'aurais besoin de savoir ça.

Et l'autre chose, vraiment, là, au niveau de tout ça, l'impact du projet de loi dans la... dans sa portée actuelle, là, la prestation des services de soutien ou d'assistance dans les RI, c'est quoi, les impacts potentiels pour vous?

Et l'autre chose que j'aimerais savoir aussi, c'est : Quel type d'accompagnement qu'on pourrait vous faire au ministère de la Santé et des Services sociaux, que vous souhaiteriez pour trouver des solutions? Merci.

M. Veilleux (Carl) : C'est bon. Il y avait plusieurs volets à votre question.

Mme Dorismond : Oui.

M. Veilleux (Carl) : Peut-être juste me rappeler votre premier volet, là, j'ai commencé à prendre des notes un peu tard.

Mme Dorismond : Oui. Bon, le 40 %, là, vous avez dit 40 % de MOI. Donc, en reprenant les mots du ministre, les différents types de RI, les gros qui sont intégrés dans les CISSS et les CIUSSS, vous avez des ressources du CISSS et des CIUSSS.

M. Veilleux (Carl) : Oui. C'est bon, là, votre question me revient.

Mme Dorismond : Et la différence, là... Tu sais, vous, vous avez des employés purement du RI, de l'établissement privé, mais les ressources qui sont intégrées, est-ce que vous les calculez dans votre 40 % ou pas?

M. Veilleux (Carl) : OK. Bien, la réponse à votre question, c'est non, on ne le calcule pas. Par contre, c'est une problématique qui a deux impacts. Imaginez une ressource intermédiaire... La ressource intermédiaire est responsable de certains services, OK? Tout ce qui est soutien, soins, assistance, là, sur une base quotidienne, c'est la ressource intermédiaire qui est responsable de cette partie-là. La partie soins de santé ou un travailleur social, par exemple, va relever des CIUSSS et des CISSS.

Donc, si on parle de la partie soins de... soutien, assistance, là, c'est des préposés aux bénéficiaires qui sont vraiment à l'embauche de la ressource intermédiaire, puis c'est là qu'on parlait jusqu'à... on a des membres qui vont jusqu'à 40 %, en ce moment, de main-d'oeuvre indépendante. Ce n'est pas la moyenne, là, c'est les cas de figure plus élevés. Donc là, il y a une problématique, là, c'est vraiment... j'ai un préposé aux bénéficiaires qui ne rentre pas, qui est malade ou j'essaie d'embaucher, je suis en recrutement perpétuel, je n'arrive pas à combler mes quarts de travail, j'ai un quart, deux quarts, souvent c'est les quarts de nuit qui sont plus difficiles à combler, je suis au bout de mes options, qu'est-ce qu'il me reste? Bien, ma dernière alternative, c'est de faire appel à une agence, qui, en échange d'une tarification salée, va nous envoyer un membre du personnel, qui, en général, n'est pas toujours le même, puis il y a un paquet de problématiques qui viennent avec ça. Donc, c'est peut-être la première partie de la réponse à votre question.

• (15 h 40) •

Mme Dorismond : Vous avez... Puis vous n'avez aucun problème au niveau de la catégorie 1? Tu sais, normalement, il y a souvent des infirmières assistantes cheffes qui sont souvent installées en RI, qui sont là 24/7, là.

M. Veilleux (Carl) : Oui. Ça fait que, là, ça, c'est d'autres personnes qu'on accueille dans nos ressources intermédiaires. Ce n'est pas toutes les mêmes ressources, en fonction de leur grosseur puis du type de services puis de soins qu'ils donnent, qui vont avoir des gens avec la fréquence dont vous faites mention, là. Des fois, ça peut être

une journée-semaine, à temps partiel, mais là aussi ça peut être des gens d'agence qui sont envoyés pour remplacer le personnel qui serait normalement de l'établissement.

Cet aspect-là n'a pas nécessairement une incidence financière sur la ressource intermédiaire, parce que clairement que ce n'est pas la ressource qui défraie les honoraires pour ça. Ce que ça amène, c'est un roulement de personnel qui est beaucoup plus élevé. En général, c'est que... c'est là que la problématique est, parce que le personnel d'agence, c'est rare qu'ils sont stables dans leurs postes pour une période prolongée.

Mme Dorismond : Donc, l'enjeu de la MOI, c'est plus dans ce type de RI là plus que familiale.

M. Veilleux (Carl) : Bien, en fait, quand vous dites... il y a les RTF, qui sont les ressources de type familial, mais elles ne sont pas représentées par notre association. La distinction entre une ressource intermédiaire et une ressource de type familial, c'est que, la ressource de type familial, le gestionnaire doit vivre avec sa clientèle à l'intérieur de la ressource. Mais c'est une autre association qui représente ce groupe-là.

Mme Dorismond : OK. Merci. Puis l'accompagnement du ministère des Services sociaux que vous souhaiteriez pour vous accompagner là-dedans?

M. Veilleux (Carl) : Bien, en fait, il y a plusieurs choses là-dedans. C'est sûr qu'à court terme on vit, au niveau des ressources intermédiaires, une période de crise. Il y a une pression financière en ce moment. Puis là on parle de MOI, là, mais on s'inscrit dans un contexte qui est beaucoup plus large que ça. Il y a de l'inflation, il y a un paquet de problématiques, là, dont je ne ferai pas état, que tout le monde connaît autour de la table, qui fait qu'il y a... le financement est à regarder, et puis, par-dessus ça, s'ajoute le problème de la pénurie de main-d'oeuvre et de la main-d'oeuvre indépendante.

Vous savez, les ressources intermédiaires ont un contrôle sur leurs dépenses, jusqu'à un certain point, mais absolument aucun contrôle sur leurs revenus, parce que l'ensemble de la rémunération qui est prévue est encadrée ou enchâssée dans l'entente nationale qui est négociée, puis, quand l'entente a été négociée, la problématique de la main-d'oeuvre indépendante n'était sur le radar de personne. Maintenant, on se ramasse avec une situation... Vous comprendrez qu'une ressource intermédiaire qui va chercher 40 % de son personnel à un taux horaire qui va jusqu'à trois fois ce qui est normalement payé, la mathématique ne fonctionne plus.

Donc, il y a plusieurs ressources intermédiaires qui, dans le moment, sont prises avec ces... cette problématique-là, puis il faut regarder une... Mais il n'y a aucune ressource qui fait ça de gaieté de coeur, comme : Ah! c'est beaucoup plus facile, appelons une agence, là. Donc, c'est ça, la problématique est là. Donc, il faut regarder des mesures... Nous, ce qu'on demande, c'est des mesures d'accompagnement à court terme. Notre mémoire fait appel ou fait mention à certains trucs ou certaines propositions concrètes dans ce sens-là. Une bonification de la MAES, par exemple, qui est la mesure d'atténuation de l'écart salarial, pourrait être une piste qui est envisagée.

Donc, à court terme, il y a des choses à faire. Puis, à long terme, bien, nous, ce qu'on demande, c'est... On veut bien, là, on est aussi contre les agences, on est contre toute instance qui nous charge une tarification démesurée pour un service, mais la bouée de sauvetage, elle est où? Quand on prend le téléphone pour appeler l'agence, c'est parce qu'on n'en a plus, d'options, là. Il n'y a absolument aucune raison de le faire, sensée, financière, donc... Mais l'alternative, elle est où? Puis souvent, ce que ça crée, OK, dans ce qu'on va voir dans les milieux, dans les ressources intermédiaires, c'est que le gestionnaire ou le propriétaire de ressource intermédiaire, bien, il va faire un quart de travail de plus, il va travailler encore en fin de semaine, il ne prendra pas de vacances, puis là il s'épuise. On étire l'élastique.

Puis honnêtement, on a de plus en plus d'appels de détresse, à l'association, de ressources qui ont dit : On n'est plus capables, financièrement on ne peut plus, les agences, là, ça ne marche plus, là, ils nous envoient du personnel qui n'est pas toujours à la hauteur de nos attentes, les usagers sont maltraités. Puis nos gestionnaires, c'est des gens de coeur. Honnêtement, venez les rencontrer, vous allez voir jusqu'à quel point ils sont là pour leurs usagers, ils sont là pour les... ils veulent qu'ils aient des bons services, puis, au final, bien, c'est toujours au sacrifice... ils font leurs sacrifices eux-mêmes de dire : Bien, je vais m'en occuper moi-même, je vais faire les toilettes partielles, je vais faire... je vais en faire plus. Mais il y a une limite à ça, puis on est sur le bord du point de rupture pour beaucoup de ressources.

Mme Dorismond : Merci.

M. Bourgoin (Luc) : Et la main-d'oeuvre indépendante n'a pas non plus la formation requise pour occuper les fonctions. Donc, ça crée un écart, là, dans les...

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

Mme Tremblay : Oui, bonjour. Merci d'être avec nous aujourd'hui. Est-ce que... Bon, il y a un coût important, vous l'avez dit. Est-ce qu'il y a eu des fermetures ou est-ce qu'il y a des fermetures qui pourraient venir, là, si on continue à avoir ce recours-là à ces agences-là? Est-ce qu'il y en a eu, des fermetures? C'est quoi, les dangers qui vous guettent? On veut mettre fin à ça, mais, dans... Qu'est-ce qui se passe, là, présentement, là?

M. Veilleux (Carl) : On n'a pas... En fait, je n'ai pas de statistiques, on n'a pas de fermeture qu'on pourrait attribuer directement à la MOI, là, il n'y a pas... en ce moment, on n'a pas de cas de figure de cette nature-là.

Cependant, pour nous, notre meilleure façon d'évaluer, c'est le... en fonction des appels de détresse qu'on reçoit. L'association est en... tu sais, représente ses membres depuis plusieurs années, plus de 25 ans, puis ce qu'on voit, c'est, depuis la fin de la pandémie...

On est sortis de la pandémie, là, avec un réseau des ressources intermédiaires, honnêtement, qui a fait bonne figure, OK? Je pense qu'au niveau de la pandémie, en ressources intermédiaires, gestion... on parlait de gestion de proximité, là, on est des beaux exemples de ça, des gestionnaires impliqués qui sont là le soir, la fin de semaine, mais ils sont sortis de la pandémie épuisés, OK? Puis là on n'a pas encore fini la reddition de comptes par rapport à la pandémie, là, on est encore dans l'administratif pour ça, puis là on se retrouve dans une crise de main-d'oeuvre puis de main-d'oeuvre indépendante. Donc, c'est comme une couche de plus qui se rajoute, puis les appels de détresse, honnêtement, sont nombreux. Puis financièrement, bien, quand ça n'arrive plus puis, en plus, tu y mets tout ton coeur, toute ton âme, toutes tes heures, toutes tes fins de semaine, il y a un grand, grand sentiment de découragement, là, qui...

M. Bourgoin (Luc) : Et j'ai eu l'occasion de parler à certains... oui, certains intervenants, certains propriétaires de ressources intermédiaires, et ce qu'ils me disaient, c'est que, sans soutien financier et sans mesure d'aide, ils ne seraient plus en mesure d'offrir leurs services, donc... puis ils seraient obligés de couper le lien avec les établissements publics. Donc, il y en a quelques-uns qui sont vraiment en situation précaire actuellement, là.

M. Veilleux (Carl) : Il y a des ressources, en ce moment, qui brûlent leurs liquidités pour faire appel à de la main-d'oeuvre indépendante parce que c'est la seule solution pour ne pas tomber en rupture de service, mais ça, je veux dire, ce n'est pas péreïn, là, on ne peut pas... on ne peut pas continuer comme ça très longtemps.

Mme Tremblay : Oui. Ensuite, bon, vous parlez, bon, de... bon, vous ne souhaitez pas de pénalité, là, pour les gestionnaires, là, donc, vous l'avez écrit dans votre mémoire, mais vous parlez aussi, par le fait même, d'avoir accès, peut-être, à une banque de main-d'oeuvre, là, au niveau des services de santé sociaux. Est-ce que, tu sais... Puis on souhaite, là, tu sais, limiter puis recourir... puis c'est ce que vous souhaitez également aussi. Puis vous l'avez dit, hein, ça amène des difficultés financières.

C'est quoi, pour vous, les situations, là, exceptionnelles, qui, tu sais... parce qu'il faut établir certaines situations qui permettraient, justement, d'avoir recours à des agences de placement, bon, avant de les éliminer, probablement, totalement, mais peut-être qu'il restera... on ne souhaite pas. C'est quoi, ces situations exceptionnelles là... puis qui permettraient de limiter, là, le recours, finalement, là?

M. Veilleux (Carl) : Bien, en fait, j'ai le goût de vous répondre en disant... parce que, dans le fond, ce qu'on veut éviter... on veut enlever les... l'utilisation injustifiée des agences. Mais moi, j'essaie de mettre le doigt sur une situation où une ressource intermédiaire, par une paresse quelconque, va décider de payer des employés trois fois le taux horaire, je ne la vois pas. Honnêtement, là, à partir du moment où la ressource intermédiaire décide de prendre le téléphone pour appeler l'agence, je vous garantis qu'elle est au bout du rouleau.

Ça fait qu'en termes de mesures de frein ou de ticket modérateur, là, je pense... je ne pense pas qu'ils pourraient être plus élevés, donc... Mais il faut offrir une alternative, parce que, si on enlève les agences puis qu'on dit aux gestionnaires de ressources intermédiaires, propriétaires de ressources intermédiaires : Bien, tu as deux choix, ou bien tu es en rupture de service, tu es en écart de qualité, puis là, bien, il y a toute une procédure administrative pour ça, ou bien c'est toi qui rentres... Je veux dire, ça revient à ça, tu restes encore une autre fin de semaine dans ta ressource puis tu donnes les services. Puis ça, c'est possible pour une petite ressource, là, mais, une ressource de plus grande taille qui manque 10 employés, bien, à un moment donné, le gestionnaire ne peut pas être partout.

Donc, il est là... il est là, le noeud du problème. On n'est pas contre l'objectif qui est poursuivi, mais, la période de transition, il faut mettre des choses en place puis il faut qu'il y ait un mécanisme de dernier recours pour aider les ressources en partenariat avec les...

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup pour cette clarification. Le temps est écoulé pour la partie gouvernementale. Nous allons maintenant procéder avec le député de Pontiac pour la suite de cet échange. Alors, c'est à vous la parole.

M. Fortin : Merci beaucoup, M. le Président. Bonjour. Bonjour à vous deux. Merci d'être là puis de partager votre expérience terrain, de toute évidence, là, mais votre expérience par rapport à ce que vous voyez dans l'ensemble des RI.

Vous avez terminé votre exposé tantôt en disant : Dans sa forme actuelle, là, on serait incapables de se conformer. Donc, ça, c'est un peu la... ce que vous venez d'expliquer là, là, c'est : Si on adopte le projet de loi comme tel puis que le ministre a les règlements qu'il a un peu présentés, là, un peu sous-entendu qu'il présenterait, ça ne marchera juste pas pour vous autres, là.

M. Veilleux (Carl) : Bien, en fait, ça dépend de l'échéancier, là. Comme je vous dis, on partage l'objectif, après ça... et on essaie de comprendre puis de voir quelles sont les prochaines étapes. Puis c'est sûr qu'une... Puis il y a des clauses, aussi, pénales ou punitives pour une ressource intermédiaire qui utiliserait des agences. Cette partie-là, on aimerait se faire exclure, parce que, comme je l'expliquais tantôt, je pense que le ticket modérateur du prix de l'agence devrait agir de par lui-même, là.

• (15 h 50) •

M. Fortin : OK. Mais ça, c'est une de vos pistes de solution, là, hein? On enlève la partie des sanctions qui seraient imposées aux gestionnaires de RI. Mais, même si on vous enlève la sanction, vous n'avez pas plus le droit de le faire, là, en théorie. Donc, ce que vous dites, c'est que vous aimeriez vraiment être exclus de la chose, du moins jusqu'à tant qu'on arrive à une... plus de pérennité, là, disons.

M. Veilleux (Carl) : Bien, effectivement, jusqu'à tant qu'il y ait... la situation se stabilise. Puis peut-être... Je vais me permettre d'ouvrir sur une autre problématique. Tu sais, dans notre mémoire, on parle d'harmonisation des conditions de travail. Je veux dire, ça fait des décennies, là, que le réseau de la santé est dans cette dynamique-là de : un syndicat va négocier, va en gagner un petit peu, après ça les RPA, puis après ça les ressources intermédiaires, puis maintenant les maisons des aînés, puis les CHSLD privés non conventionnés, puis tout ça a des conditions de travail qui sont différentes, puis on se bat tous pour le même monde.

Je veux dire, à un moment donné, il faut prendre un temps d'arrêt puis se dire que ça ne fonctionne pas, là. Je veux dire, surtout en pénurie de main-d'oeuvre, on se bat tous pour la même... le même personnel, puis celui qui offre les moins bonnes conditions de travail, puis, souvent, c'est parce que c'est l'état de fait d'une négociation quelconque puis tu te retrouves à la traîne, c'est celui qui n'est pas capable de retenir son personnel puis d'en recruter. Donc, l'harmonisation des conditions de travail doit faire partie d'une réflexion plus grande pour cesser ça, cette espèce de combat perpétuel pour aller chercher le même personnel, parce que le bassin est vide.

M. Bourgoin (Luc) : Oui, tout à fait. Bien, j'ajouterais que, écoutez, on est conscients que le projet de loi n° 10 va régler des problèmes au niveau du recours à la main-d'oeuvre indépendante. C'est clair, on va limiter le recours à la main-d'oeuvre indépendante, mais on est conscients en même temps qu'il y a un besoin clair pour ce type de main-d'oeuvre là pour le moment, et il va falloir tout simplement trouver une main-d'oeuvre alternative pour répondre aux besoins. Si ce n'est pas de la main-d'oeuvre indépendante, ça va prendre une main-d'oeuvre alternative qui va pouvoir combler ces besoins-là, parce que le besoin, il est clair puis il est là. Oui, c'est bienvenu, sauf que ça prend quelque chose pour palier.

M. Fortin : Bien, ça... si j'ai bien compris, ça, c'est votre recommandation 9, là, mandater les établissements de santé d'avoir une espèce de banque de personnel, là, qui peut être mis à votre disposition. Donc, dans le fond, vous, vous êtes gestionnaire de RI, il vous manque quelqu'un pour le quart du soir, vous n'êtes pas... vous n'avez pas le droit, de par la loi, d'appeler de la main-d'oeuvre indépendante, vous vous tournez vers le CISSS, le CIUSSS, vous dites : Est-ce que vous pouvez m'envoyer quelqu'un, là, je n'ai pas personne, là?

M. Veilleux (Carl) : Exact. Bien, en fait, c'est une façon de travailler en partenariat avec les établissements, ce qui se fait déjà, tu sais, pour beaucoup d'établissements. C'est à géométrie variable, là. Il y a des établissements qui vont être partenaires là-dedans, puis il y en a d'autres qui vont être plus dans : Bien, c'est votre rôle de ressource intermédiaire, donc débrouillez-vous.

Donc, nous, on plaide pour une plus grande... un plus grand partenariat là-dedans. Puis, bien, ce qu'on propose comme étant une banque de personnel, c'est une piste de solution, une piste de réflexion à envisager pour, justement, les cas où on est... on veut éviter la rupture de service.

M. Fortin : Mais ça, vous me dites que ça se fait déjà à certains endroits, il y a... vous pouvez déjà, là... peut-être pas chez vous, là, mais, à certains endroits, les ressources intermédiaires peuvent contacter les CISSS et les CIUSSS pour avoir accès à des ressources en période de manque comme ça?

M. Veilleux (Carl) : Bien, en fait, ce qui existe... En fait, je veux dire, on... toutes les ressources intermédiaires sont en dialogue pratiquement constant avec leurs établissements. Ça fait que ce que je disais qu'il existe déjà, c'est toute la notion de partenariat qui est déjà là. Comme je disais, c'est à géométrie variable, puis il y a des établissements qui vont être plus ouverts que d'autres à discuter des solutions pour traverser une crise de pénurie de main-d'oeuvre. Donc, ça peut arriver qu'une ressource intermédiaire dit : Écoutez, je viens de perdre un membre de mon personnel, je suis mal pris, j'en ai pour une semaine, le temps... Bon, puis là il y a un dialogue qui s'installe, puis il y a des... il y a des solutions créatives qui se déploient dans ce temps-là.

M. Fortin : OK. Vous avez dit quelque chose d'intéressant tantôt à propos de... les moments où vous faites recours à la main-d'oeuvre indépendante. Puis là vous avez... Je comprends que c'est un exemple, là, que vous avez utilisé, sauf qu'en vous entendant utiliser cet exemple-là je me demandais si ce n'était pas, justement, un peu ce qui se passe dans votre réseau. Vous avez dit : Ça peut arriver, des fois, par exemple... Vous avez dit : C'est surtout les quarts de la nuit où on va avoir de la difficulté à remplir, donc là on va prendre le téléphone, appeler une agence pour essayer de combler ce quart-là. C'est un peu le contraire de ce qu'on entend de beaucoup de parties du réseau de la santé, là, qui... où on entend que la main-d'oeuvre indépendante finit par prendre les meilleurs quarts de travail, que souvent, là, ce n'est pas nécessairement les quarts les plus difficiles qu'on comble avec des agences. Vous, ce n'est pas votre expérience en RI?

M. Veilleux (Carl) : Bien, je pense qu'il y a une limite, peut-être, à la comparaison qu'on peut faire avec les établissements de santé, là. On n'a pas les volumes, là. Tu sais, on parlait tantôt, là... vous avez une ressource intermédiaire

qui a cinq employés, on dit qu'il y a 40 % de main-d'oeuvre indépendante là-dedans, là, mais ça ne remplit pas un autobus. Donc, tout ça pour dire que la dynamique est très, très différente. Souvent, c'est beaucoup à la pièce. On n'est pas dans des contrats pour dire : Vous allez combler, tu sais, 200 heures par mois, là. C'est... on va les appeler pour dire : Bien là, j'ai un quart à combler, ainsi de suite. Puis souvent, les quarts les plus difficiles à combler, bien, c'est les quarts de nuit puis les quarts de fin de semaine, parce que le personnel, quand les quarts se libèrent, bien, tu sais, ils vont migrer vers des quarts de jour. Donc, chaque ressource a des problématiques qui sont différentes à cet égard-là, mais, le parallèle avec le réseau de la santé, là, il faut faire attention parce qu'on n'a pas les volumes.

M. Fortin : Est-ce qu'il y en a qui... Dans votre analyse, disons, de lesquels de vos membres ont le plus recours aux agences, là, est-ce que c'est surtout les plus grands comme vous, là, avec 50... une cinquantaine d'employés, ou est-ce que c'est les petits qui ont vraiment de la difficulté, par exemple?

M. Veilleux (Carl) : Je vous dirais que la... en tout cas, pour la... l'information qu'on en a, c'est... je dirais que la variable régionale joue beaucoup plus fort que la grosseur de la ressource. Il y a des régions... La région de Montréal s'en sort un petit peu moins... un petit peu mieux, probablement parce que le bassin de recrutement est plus grand. Mais, dans Lanaudière, par exemple, secteur de Saint-Jérôme, là, il y a certaines... il y a des ressources qui ont beaucoup, beaucoup de difficulté en ce moment, mais le bassin est vide. Ils n'arrivent pas à recruter, ils sont en recrutement constant. Ça fait des mois, sinon des années qu'ils ont des postes affichés en permanence puis ils n'arrivent pas à combler.

M. Fortin : OK. La dernière chose que je veux comprendre dans votre mémoire, là, c'est en lien avec la recommandation 5. Vous parlez d'octroyer une aide financière aux RI contraintes de faire appel aux services d'agences de placement. Là, dans le fond, j'imagine que vous parlez dans la période transitoire, c'est ça?

M. Veilleux (Carl) : Oui, parce que nous, on vit une... on vit une crise en ce moment, là. J'entendais, ce matin, M. le ministre dire qu'on... les règlements vont suivre rapidement, mais, je veux dire, nous, c'est hier qu'on avait... le mois passé, on avait des problèmes avec ça. On a des ressources, j'en parlais tantôt, qui brûlent leurs liquidités à faire appel à de la main-d'oeuvre indépendante. Donc, on a besoin d'une aide rapidement pour faire face à ce problème-là. Puis il y a d'autres groupes... puis là je parlais tantôt d'harmoniser, là, mais ça aussi, il y a des mesures. Tu sais, bon, il y a les CHSLD privés non conventionnés qui ont eu des mesures spécifiquement pour faire face à la main-d'oeuvre indépendante. Donc... Les RPA aussi ont eu certaines mesures. Les ressources intermédiaires, il n'y a rien qui a été octroyé à ce stade-ci. Donc, on aimerait pouvoir regarder des mesures pour venir en aide aux ressources à très, très, très court terme.

M. Fortin : Vous aimeriez pouvoir avoir le même genre d'entente que certaines RPA non conventionnées ont pu avoir, c'est ça?

M. Veilleux (Carl) : Bien oui, absolument.

M. Bourgoin (Luc) : Oui, ou les CHSLD privés non conventionnés aussi, qui ont eu une aide financière qui apparaît très intéressante. Parce que les ressources intermédiaires sont confrontées à une augmentation générale des prix : les coûts de construction, évidemment la hausse du prix des soumissions puis évidemment aussi la pénurie de main-d'oeuvre. Alors, s'il y avait une aide financière adaptée comme celle aux CHSLD privés non conventionnés, je pense qu'on ferait un bout de chemin assez intéressant, là.

M. Fortin : Puis ça, c'est quoi, la... Qu'est-ce qu'on vous a donné comme raison, jusqu'à maintenant, pour intervenir dans les CHSLD non conventionnés, dans certains RPA mais pas chez vous?

M. Veilleux (Carl) : Il n'y a pas de raison qui nous a été donnée spécifiquement, je dirais.

M. Fortin : Non? OK.

M. Veilleux (Carl) : Puis, si je peux me permettre juste de rebondir là-dessus, il y a une mesure d'écart... d'atténuation de l'écart salarial qui existe en ce moment, qui est non applicable à la main-d'oeuvre indépendante.

Puis là je vais juste illustrer par un cas de figure. J'ai un employé chez nous qui travaille, pour chaque heure travaillée, je reçois une prime... une prime de 5,50 \$ qui m'est remboursée pour les heures travaillées par cet employé-là. Cet employé-là tombe malade. Je suis absolument au bout de mes options, je prends le téléphone, j'appelle l'agence. On m'envoie un personnel d'agence qui va me facturer 43 \$ de l'heure. Bien, le 5,50 \$, je n'y ai plus droit. Donc, non seulement je suis au bout de mes ressources, je me contrains à appeler une agence qui va me coûter trois fois le prix, mais je perds le 5,50 \$ qui, normalement, devrait être versé comme une prime. Puis ça, je pense que c'est juste un angle mort de l'entente, quand ça a été négocié, ça... la main-d'oeuvre indépendante n'a pas fait partie de la réflexion parce que ce n'était pas sur le radar de personne. Mais ça, c'est une mesure concrète, à très, très, très court terme, qui pourrait aider puis donner un petit peu d'air aux ressources intermédiaires. Ce n'est pas la solution au complet, là, c'est un petit bout.

M. Fortin : Mais ça revient à votre point, tantôt, qu'on ne fait pas ça par plaisir, là. Quand on appelle une agence, c'est parce qu'on n'a vraiment plus le choix. Ça vient avec des conséquences financières, ça vient avec toutes sortes de conséquences sur la viabilité du... de la résidence, là.

M. Veilleux (Carl) : Absolument.

M. Fortin : OK. Ça va pour moi, M. le Président.

Le Président (M. Provençal) : Ça va aller? Merci. Alors, nous poursuivons avec le député de Rosemont.

M. Marissal : Merci, M. le Président. Bonjour. Merci d'être là.

Il n'y a pas que les acronymes et la lourdeur de certains acronymes, là, qu'on ne s'y trouve plus, comme disait le ministre tout à l'heure, là, il y a l'organigramme de la grosse chose qu'est la santé au Québec aussi, là. Je veux juste être sûr de comprendre. Quelle est votre relation d'affaires avec les CISSS et les CIUSSS?

M. Veilleux (Carl) : Donc, bien, en fait... OK. L'Association des ressources intermédiaires représente ses membres. Donc, les ressources intermédiaires, il y a une entente qui est négociée avec le ministère de la Santé directement, donc l'entente nationale. Après ça, cette entente-là descend dans les établissements, et les établissements vont être à contrat avec les ressources intermédiaires pour donner les services d'hébergement, soins, assistance, là, dont on a parlé tantôt. Je ne sais pas si ça précise.

• (16 heures) •

M. Marissal : Oui. Mais, en fait, j'essaie de voir d'où vous tirez vos revenus.

M. Veilleux (Carl) : C'est le ministère de la Santé qui...

M. Marissal : Directement.

M. Veilleux (Carl) : Directement. Il n'y a aucuns frais... Les ressources intermédiaires ne peuvent faire aucune facturation aux usagers qu'ils hébergent.

M. Marissal : OK. Votre personnel, vous le payez avec les subventions... appelons ça des subventions, là, avec les versements...

M. Veilleux (Carl) : C'est un per diem. C'est un per diem qui est versé sous forme de rétribution, mais, oui, cet argent-là est utilisé pour payer le personnel.

M. Marissal : OK. Et, pour les mesures d'atténuation, parce que vous êtes sous-compétitifs, il y a une prime de 5,50 \$ qui est versée, de l'heure, mais vous ne l'avez pas lorsque vous devez recourir aux agences.

M. Veilleux (Carl) : Exact.

M. Marissal : Mais, nonobstant la prime de 5,50 \$ de l'heure, est-ce que vous utilisez le même fonds pour payer les ressources d'agence?

M. Veilleux (Carl) : Oui, absolument. Il n'y a aucune autre source de revenus. Une ressource intermédiaire qui opère, là, sa seule source de revenus...

M. Marissal : Ça vient du MSSS.

M. Veilleux (Carl) : ...c'est le per diem qui vient du ministère de la Santé. Donc, ce même argent là paie tout.

M. Marissal : Ça vient du... OK.

M. Veilleux (Carl) : Donc, juste... bien, en tout cas, pour peut-être faire du pouce sur ce que vous venez de me dire, là, si on prend de l'argent pour payer un préposé aux bénéficiaires 43 \$ de l'heure, bien, c'est le service aux usagers qui souffre parce qu'on n'a pas plus... on a moins d'argent pour faire d'autres choses. Je ne sais pas si...

M. Marissal : OK. Mais je vous comprends puis je connais quelques RI, là, dans ma circonscription, là. Je ne remettrai pas en doute vos services...

Une voix : J'espère.

M. Marissal : ...et même le côté essentiel de ce que vous faites dans un contexte budgétaire qui est très difficile, là. Tous les députés ici ont probablement eu des cas de RI qu'ils doivent défendre, d'une façon ou d'une

autre, devant le ministère ou le ministre parce qu'elles sont à peu près toutes au bout de leur corde, là, de leur dernière cent. Alors, je ne remets pas ça en question.

Mais, cela dit, quand vous dites que vous devriez avoir ou recevoir la même prime de 5,50 \$ de l'heure lorsque vous engagez des agences, on va juste donner du gaz aux agences, là. Ça fait qu'on va perdurer le problème, là.

M. Veilleux (Carl) : Non, non, non. En fait, non... je comprends votre... Je comprends votre point, mais l'argent va à la ressource... le 5,50 \$, là, qui vient de la MAES, il va à la ressource intermédiaire, il ne va pas à l'agence au final.

M. Marissal : Oui, mais elle vous permet néanmoins de continuer d'engager des agences, ce que nous voudrions arrêter de faire.

M. Veilleux (Carl) : Ce que nous voulons arrêter de faire également. En fait, nous, ce qu'on veut arrêter, c'est de payer des prix exorbitants pour une main-d'oeuvre qui fait la même chose que celle qu'on engage directement.

M. Bourgoin (Luc) : Puis on s'entend que 5,50 \$ pour un taux horaire qui est le triple du...

M. Marissal : C'est à la marge.

M. Bourgoin (Luc) : Écoutez, ça...

M. Marissal : C'est à la marge. Définir «exorbitant», qu'est-ce que... À quoi vous...

M. Veilleux (Carl) : Ah! oui, très, très élevé. Non, je trouve ça... c'est une figure de style, là. Mais, quand on parle de 40 quelques dollars de l'heure pour un préposé aux bénéficiaires qui, dans les faits, en gagnent rarement plus que 20 \$, il y a quelque chose là-dedans qui suscite l'imaginaire, je ne sais pas, qui... d'où exorbitant.

M. Marissal : Ou l'indignation, c'est selon.

M. Veilleux (Carl) : Oui, peut-être. Voilà.

M. Marissal : Recommandation n° 7 est intéressante, là, créer un guichet administré par le MSSS pour dénoncer les agences de placement de personnel qui contreviennent à une disposition des règlements. Autrement dit, ça, ce serait votre chien de garde du projet de loi n° 10 une fois adopté, une espèce de 1 800 agence abusive, là, vous pouvez appeler ou faire une plainte de façon anonyme. Parce que je présume que ce n'est pas si simple que ça pour vous de vous plaindre directement à votre... à la personne qui vous envoie du monde.

M. Veilleux (Carl) : Bien, dans les faits, puis là on va y aller avec l'histoire apprise pendant la pandémie, parce que les agences ont joué un rôle pendant la pandémie pour combler des quarts de travail, c'est qu'il n'y avait pas de dénonciation, parce que les agences avaient beau ne pas respecter les décrets... Moi, je gère ma ressource intermédiaire, je suis complètement désespéré, je suis rendu au stade où je suis prêt à payer 40 \$ de l'heure pour un préposé aux bénéficiaires, je prends le téléphone. Bien, les conditions qu'on me propose sont peut-être inacceptables, mais, si je vais dénoncer puis que cette option-là disparaît, je n'en ai plus, de bouée de sauvetage, puis c'est encore moi qui rentre le soir, la fin de semaine.

Donc, pourquoi j'irais dénoncer une situation... Je comprends, tu sais, je veux dire, ce serait à dénoncer, mais ce que nos membres nous disent, c'est : Bien, on n'ose pas... on n'ose pas le faire parce qu'on a besoin de ce service-là quand même.

M. Marissal : Non, c'est intéressant, ce que vous dites. J'en prends note, puis on est là pour améliorer le projet de loi, là. Moi, je vois quelque chose d'intéressant là-dedans. Parce que, sinon, on met beaucoup, beaucoup le poids sur les gestionnaires, que ce soit vous, ou les CIUSSS, ou les CISSS, qui même seraient... qui seraient tous visés par les sanctions pénales et administratives. Alors, peut-être qu'effectivement on mettrait un peu de chaleur aussi sur les agences si on est capable d'avoir un registre du genre. Mais qu'est-ce que vous auriez dénoncé? Vous dites l'exemple de la COVID.

M. Veilleux (Carl) : Bien, le décret, il y avait des plafonds qui n'étaient pas respectés, la facturation...

M. Marissal : OK, vous parlez d'argent, là.

M. Veilleux (Carl) : Bien, non, je parle d'argent, je suis... Outre ça, pour vrai, pendant la pandémie, je veux dire, le seul... en tout cas, le niveau de formation du personnel d'agence... Ils nous envoient des gens qui, souvent, ne sont pas qualifiés.

M. Marissal : Oui, vous avez dit ça tout à l'heure, puis on en a parlé ce matin aussi. Parce que moi, j'en ai entendu beaucoup parler sur le terrain, puis ça, ça m'agace parce qu'il s'agit de personnes vulnérables. Et vous avez dit : Les usagers sont maltraités.

M. Veilleux (Carl) : Bien, ce n'est pas ça... Nous, on n'a pas dit ça, là.

M. Marissal : Oui, vous avez dit ça.

M. Veilleux (Carl) : J'ai dit : Les usagers sont mal traités?

M. Marissal : Vous avez dit ça tout à l'heure, oui. Vous avez dit : On nous envoie du monde pas nécessairement qualifié, les usagers sont mal traités.

M. Veilleux (Carl) : Bien, je pense... En fait, parce que le mot «maltraitance» est très lourd de sens, là, je dirais que les usagers ne reçoivent pas la qualité de services auxquels ils auraient droit, tu sais. C'est ça, ils sont là-dedans... parce que, les personnels d'agence qu'on va recevoir, bon, il y a un certain nombre de formations, normalement, qu'on s'attend, PDSB, loi n° 90 pour donner des médicaments, secourisme, bon, genre de choses.

Puis honnêtement, les personnes de l'agence nous arrivent, ils ne relèvent pas de nous, donc on ne peut pas vraiment valider le type de formation qu'ils ont, puis, bien, on constate que la formation n'est pas extraordinaire. Puis après ça, bien, le lendemain, c'est une personne différente, ça fait que la... puis, le surlendemain, c'est une autre personne différente, puis, le sur-surlendemain... Ça fait que vous voyez... vous voyez le portrait un peu.

M. Marissal : Je comprends, mais... Je comprends, mais ne prenez pas «maltraitance» au terme criminel du mot, là.

M. Veilleux (Carl) : Non. Bien, en fait, je fais attention, c'est un mot glissant, je trouvais, mais...

M. Marissal : Il y a différentes façons d'être maltraité, mais mal servi, en tout cas, ou pas bien traité.

M. Veilleux (Carl) : Voilà.

M. Marissal : Mettons ça comme ça, là.

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup de votre contribution, messieurs. Vous m'excuserez, M. le député de Rosemont, on doit clore cette discussion.

Et nous allons suspendre les travaux pour faire place au prochain groupe. Merci beaucoup de votre collaboration et de votre contribution.

(Suspension de la séance à 16 h 06)

(Reprise à 16 h 10)

Le Président (M. Provençal) : Nous reprenons nos travaux. Je souhaite maintenant la bienvenue au Regroupement québécois des résidences pour aînés. Vous avez 10 minutes pour votre exposé. Par la suite, il y aura un échange avec les membres de la commission. Alors, je vous invite à vous présenter et à débiter votre exposé. À vous la parole.

Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA)

M. Fortin (Marc) : Bien, bonjour, M. le Président. Merci pour votre accueil. Mmes et MM. les députés, M. le ministre, je m'appelle Marc Fortin, je suis le président-directeur général pour le Regroupement québécois des résidences pour aînés, le RQRA, et je suis accompagné par le président du conseil d'administration du RQRA, M. Hugo Boucher, ainsi que Marc Snyder, de la firme Paradigme Stratégies, qui accompagne le RQRA depuis 14 ans maintenant. Hugo, je te laisse te présenter.

M. Boucher (Hugo) : Bonjour. Moi, je suis président et chef de la direction d'IMMO 1ère, qui est une entreprise familiale fondée en 1991, qui possède et gère 10 résidences pour aînés partout au Québec, Montréal, Montérégie, Drummondville et ici même, dans la ville de Québec. Plusieurs de nos résidences sont destinées à une clientèle semi-autonome nécessitant des services.

M. Fortin (Marc) : Marc.

M. Snyder (Marc) : ...Marc Snyder, vice-président aux relations gouvernementales de Paradigme Stratégies.

M. Fortin (Marc) : Pour vous situer, le RQRA est la seule organisation qui représente les résidences pour aînés. Le RQRA compte, parmi son membership, près de 53 % des résidences, soit 800 résidences, et 67 % des unités, soit 92 000 unités, au niveau des RPA. Les RPA, il y a beaucoup de monde souvent qui sont confus, une RPA, ça comporte différents types de services. Ça peut être une RPA autonome, semi-autonome ou pleinement soins, jusqu'à des fins de vie. Donc, il y a différents types de RPA qui nécessitent différents besoins.

Au Québec, en date de dimanche, on comptait 1 496 RPA. Si je suis aussi précis quand je parle du nombre de RPA, c'est qu'il change sans arrêt. En effet, une ou deux fermeront cette semaine, une ou deux fermeront probablement la semaine prochaine et une ou deux autres la semaine suivante puis, si la tendance se maintient, une ou deux autres fermeront toutes les semaines pour le restant de l'année. C'est vraiment la tendance qu'on a depuis un an et demi. Cette diminution rapide du nombre de RPA a plusieurs effets extrêmement préoccupants, préoccupants pour les gestionnaires, mais surtout pour les résidents et les résidentes qui sont touchés. La grande majorité de ces fermetures sont celles de petites RPA situées en région, des RPA de 12, ou 20, ou 30 unités situées dans des petites villes, dans des villages un peu partout au Québec. Ces fermetures sont autant plus de drames humains que des gens sont déracinés de leur milieu de vie.

Prenons le cas hypothétique d'une personne qui a passé sa vie à Buckland puis qui réside maintenant à l'Accueil Notre-Dame, qui sera dans l'obligation de s'exiler à 52 kilomètres, à Sainte-Marie, si l'Accueil Notre-Dame venait à fermer, ou une autre qui est originaire de New Glasgow dans les Laurentides, obligée de déménager à 14 kilomètres, à Saint-Jérôme, en cas de désertification de la Villa Ste-Sophie, ou enfin une résidente de votre... résidence de votre circonscription, M. le Président, installée à la Résidence Saints-Anges qui se voit forcée de déménager à 16 kilomètres, à Saint-Joseph. Des cas comme ça, il y en a quelques dizaines chaque semaine, puis ça peut... ça ne peut pas continuer pour nous.

En parallèle, il faut aussi penser au réseau de la santé et des services sociaux. En effet, Mmes et MM. les députés, les résidences pour aînés jouent un rôle capital en matière de ralentissement de l'institutionnalisation. Nous avons récemment commandé une étude à une firme d'analyse économique. Ils nous ont produit un rapport étoffé que nous avons partagé avec le ministère des Finances, le ministère de la Santé et Services sociaux, et le rapport démontre aussi clairement que les RPA contribuent au maintien de la santé physique et cognitive des aînés, de même qu'à leur vieillissement dans la dignité. En se basant sur la littérature scientifique puis sur la réalité financière actuelle des résidences pour aînés, nous avons développé une modélisation économique qui démontre que les RPA évitent des coûts substantiels aux gouvernements, qui se chiffrent entre 10 et 15 milliards de dollars sur une période de 10 ans. Puis, de plus, cette méthodologie demeure très prudente et les coûts évités réels surpassent de loin ceux qui sont estimés dans l'étude. C'était très conservateur.

Je suis arrivé au RQRA à l'automne 2021, en pleine pandémie, quelques semaines avant l'arrivée d'Omicron. Disons que, depuis que je suis en poste, nous gérons d'une crise à l'autre, mais ce n'est pas récent que la situation est difficile pour les RPA. Puis j'ai récemment mis la main sur un mémo qui avait été transmis à mon prédécesseur, dont je veux vous citer quelques phrases, puis inquiétez-vous pas, ça va être assez court :

«La situation est critique. Au cours des cinq dernières années, près de 400 RPA ont dû fermer leurs portes, 78 % de celles-ci se trouvent à l'extérieur des grands centres urbains. Augmenter les salaires des préposés aux bénéficiaires sans améliorer la situation financière des résidences pour aînés entraînera une accélération des fermetures. Celles-ci causeront énormément de tort aux aînés qui devront se déraciner de leur milieu de vie, sans compter la pression qui se répercutera inévitablement sur le système public des CHSLD.

«Les impacts seront vécus par les aînés qui seront forcés de déménager, par des employés qui vont perdre leur emploi, par des communautés qui vont perdre des membres importants de leur histoire et par le système de santé publique qui va devoir prendre en charge ces nouveaux utilisateurs. C'est exactement le contraire d'une proposition gagnant-gagnant, c'est une proposition où tout le monde est perdant.»

Je vous signale que ce mémo date de janvier 2020, donc avant même le début de la pandémie. Ça fait que, sur ce, je passe la parole à M. Boucher.

M. Boucher (Hugo) : Bonjour. L'enjeu de la main-d'oeuvre, c'est l'un des plus importants défis auxquels on fait face quand on est dirigeant d'une RPA ou un gestionnaire.

Malheureusement, l'utilisation d'agences de placement, et encore plus durant la pandémie, a été nécessaire pour nous permettre de répondre aux besoins des résidents vivant en RPA.

Les membres du RQRA souhaitent s'affranchir graduellement, mais totalement, de leur dépendance à l'endroit des agences de placement de personnel. Elles sont pour nous un fléau dont nous aimerions bien nous débarrasser le plus rapidement possible.

C'est pourquoi nous partageons en tous points la volonté du ministre de la Santé et des Services sociaux de réduire l'empreinte des agences de placement de personnel et de la main-d'oeuvre indépendante dans nos organisations.

En effet, nous reconnaissons les problématiques qui viennent avec l'utilisation des agences de placement, mais la très grande majorité des RPA ont recours à ces dernières pour continuer leur travail essentiel auprès des aînés Québécois.

Entre 2016 et 2021, la part des dépenses en agences de placement sur la masse salariale totale des RPA est passée de 1,4 % à 10,9 %. C'est même maintenant 12,8 % pour celles de catégorie 4, qui offrent le plus de soins.

En vertu du Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés, les RPA doivent respecter, selon leur taille et leur niveau d'autonomie, catégorie 1 à 4, des seuils minimaux de personnel, et ça, 24 heures sur 24. C'est uniquement lorsqu'elles font face à une situation susceptible d'enfreindre les exigences du règlement et d'ainsi mettre en danger le résident que les RPA n'ont pas d'autre choix, et ce n'est vraiment pas de gaieté de coeur, que de faire appel aux agences.

Comme nous l'avons déjà dit, nous souhaitons nous affranchir de l'utilisation des agences et nous sommes heureux que le gouvernement se penche sur la question. Cependant, nous sommes extrêmement craintifs quant aux multiples bris de service, si le projet de loi est adopté tel quel.

Dans l'état actuel du projet de loi n° 10 et en l'absence de règlement, nous nous retrouvons dans une position étrange, celle de ne pas souhaiter utiliser les services des agences, tout en sachant que nous devons tout de même nous y résigner pour assurer le bien-être des aînés, prodiguer les soins nécessaires et respecter les conditions de notre certification.

Dans ce contexte, nous demandons d'ajouter une exception permettant aux RPA, à leur discrétion, de faire appel aux agences de placement... excusez, face à une situation de bris de service potentiel. Il en va de la santé et de la sécurité de nos résidents et résidentes.

Sur ce, nous sommes prêts à prendre vos questions.

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup pour votre exposé. Alors, M. le ministre.

M. Dubé : Très bien. Alors, messieurs, merci pour votre présentation qui est très claire. Je pense qu'on a des objectifs communs, hein? On a... je pense qu'on partage plusieurs de vos points que vous venez d'illustrer. Je pense qu'avec ce qu'on vient d'entendre sur les ressources intermédiaires que... je pense, vous étiez en salle quand ces gens-là étaient là. Je pense que les Québécois comprennent aujourd'hui qu'on parle de 1 200 RI, on parle de presque 1 500 RPA. C'est deux types de ressources qui sont dans le réseau, mais qui sont quand même des... je vais l'appeler des ressources privées, hein, qui sont excessivement importantes à notre réseau. Ça fait que je pense que les Québécois, par l'intermédiaire de ce projet de loi là, entendent bien les difficultés que vous vivez présentement.

Bon, je pense que je fais la comparaison que, depuis le début de la pandémie, il y a eu pas mal de mesures d'atténuation qui ont été données, mais ça n'a pas réglé tous les problèmes. Ça, je pense qu'on est... on en est très conscients, puis je veux juste que les Québécois comprennent bien, parce que vous avez eu des problèmes. Je veux juste le mentionner, là, mais tantôt vous avez sauté rapidement là-dessus, mais je pense que c'est important que les Québécois le comprennent. Vous avez maintenant des taux d'assurance qui sont plus élevés, il y a une foule de... vous avez des mesures à respecter en termes de contrôle des infections, etc., qui... Et je sais que notre gouvernement, depuis le début de la crise, a fait... vous a aidé là-dedans, mais effectivement, peut-être pas au niveau ou... l'ampleur de ce qui se passe, entre autres, avec la main-d'oeuvre indépendante.

• (16 h 20) •

Ça fait que c'est pour ça que je pense que ce qu'on essaie de faire en ce moment... Puis je le dis, puis j'entends beaucoup de commentaires positifs de l'opposition en ce moment, ça fait que je trouve ça excessivement intéressant... nous, ce qu'on veut, c'est essayer de mieux cibler comment on va s'affranchir des agences, parce qu'on a tous le même objectif... parce que ce n'est plus un mode d'exception, c'est rendu un mode de gestion, puis on ne peut pas... on ne peut pas jouer avec ça. Puis c'est vrai dans les CISSS et les CIUSSS, comme c'est rendu chez vous, vous n'avez plus de choix. Ça fait que je pense que les gens comprennent ça.

Bon, maintenant, comment on fait cet affranchissement-là? C'est ça qui est notre plus grand défi. Vous avez dit tout à l'heure, vous avez dit tantôt : C'est un fléau. Moi, j'ai déjà dit que c'était un mal nécessaire. Je me souviens avoir déjà dit ça, peu importe les mots, je pense qu'on est à la même place. Comment on fait, là, à très court terme? Parce que, vous comprenez, puis je l'ai dit, les mesures qu'on va mettre dans les règlements, c'est sensiblement les mesures qu'on avait durant la pandémie, durant les mesures d'urgence, tarifs maximums, etc. Vous voyez quoi là-dedans? C'est quoi, les mesures les plus importantes que je pourrais vous demander, que vous connaissez bien? Parce que vous avez vécu, vous êtes là, vous l'avez dit, là, avec... en 2021, vous étiez pas mal dans... vous avez l'expérience. C'est quoi, les mesures que vous devriez vous... qu'on devrait, nous autres, s'assurer qu'ils vont être là pour les RPA, qui permettraient justement d'encadrer le plus rapidement possible?

M. Fortin (Marc) : Je vais commencer. Je te laisse la parole, peut-être après, Hugo. Moi, je vous dirais un plafond, définitivement, parce que, même durant la pandémie...

M. Dubé : Un taux maximum, pour que les gens comprennent.

M. Fortin (Marc) : Un taux maximum salarial, alors. Et puis, même durant la pandémie, il y en avait un avec le décret, puis on a essayé de faire prendre des actions, parce qu'on avait plein de factures d'agences qui étaient hors décret...

M. Dubé : Hors décret.

M. Fortin (Marc) : ...donc qui étaient... ils étaient... ils devraient... ils auraient dû être mis à l'amende, mais...

M. Dubé : Mais il y avait... Bien, excusez-moi, je voudrais... il n'y avait pas de pénalité dans ce temps-là.

M. Fortin (Marc) : Il n'y avait pas de pénalité, non.

M. Dubé : Il n'y avait pas de pénalité.

M. Fortin (Marc) : Mais... Vous avez raison, mais...

M. Dubé : Donc, taux maximum... Oui, continuez.

M. Fortin (Marc) : Bien, taux maximum avec pénalités parce qu'il faut que ça soit respecté. Il faut aussi qu'il y ait un encadrement parce qu'il y a une créativité de la part des agences. Ah! tiens, on charge des kilomètres. Ah! tiens, on charge pour les vérifications d'antécédents. Mais, à chaque fois qu'on l'envoie quelque part, il y a eu toutes sortes de créativité sur des charges, là. Ça fait que, vraiment, un encadrement sur la totalité des charges qui peuvent être chargées, parce que, lorsqu'un employé travaille pour une agence, la vérification d'antécédents a été faite une fois, 40 \$, tu n'as pas besoin de charger le 40 \$ à chaque fois que tu la places à un endroit. Ça fait que, vraiment, tout encadrer ce côté-là avec le taux maximum.

Aussi, les qualifications... Souvent, on l'apprend sur place puis on a besoin de trois employés la nuit pour la certification, puis la personne qui nous a employés... on les regarde travailler puis on dit : Bien, voyons, elle n'a pas les compétences, cette personne-là. Ça fait qu'il faut qu'on soit capable de parer pour ça, mais ce n'est pas ça qui était dans le contrat, ce n'est pas ça qui était demandé, puis souvent on est pris en otage dans ces situations-là, donc aussi encadrer les compétences.

M. Dubé : Oui, mais là-dessus... là-dessus, parce que j'ai senti mon collègue de Rosemont très sensible à l'aspect qualité, là... puis je pense que c'est très important, ce que vous dites. Comment vous pouvez vous prémunir comme ça? Parce que, comme vous dites, des fois, vous appelez à la dernière minute, puis c'est le propre d'une agence, pour vous aider. Vous faites quoi quand la qualité n'est pas là?

M. Fortin (Marc) : Hugo.

M. Boucher (Hugo) : Qu'est-ce qu'on fait quand la qualité n'est pas là? On n'a malheureusement pas le choix d'accepter la personne quand même. Puis on va toujours avoir un responsable de corps, nous, dans nos résidences, qui, lui, va s'assurer de vérifier le travail de la personne, mais il ne peut pas non plus le faire à sa place, mais c'est certain qu'il va le vérifier. Puis ça, ça amène les conséquences de beaucoup d'épuisement. Quand on rentre au travail puis qu'on n'est jamais avec les mêmes collègues, qu'on ne connaît pas, qui ne connaissent pas la résidence, il faut tout leur montrer, c'est une raison pour laquelle plusieurs partent. Puis souvent, ils se disent... c'est comme un cercle vicieux. Ils se disent : Bien là, si lui va en agence, puis là, moi, je suis tout le temps pris pour essayer de les guider, bien, moi aussi, tu sais, je vais y aller en agence.

Les agences dans nos résidences, c'est un peu comme la gangrène, ça se... ça rentre une personne, puis, après ça, il en prend une autre, il en prend un autre, il en prend un autre, puis souvent il vide nos étages, surtout nos étages de soins, puis là on se retrouve avec juste des agences sur place, ce qui fait que le service est... devient, honnêtement, il faut le dire, là, inférieur en qualité, là, il n'y a aucun doute.

Puis moi, ce que je crois, pour... ce qui nous aiderait le plus sur le terrain pour s'affranchir des agences, c'est vraiment le plafond salarial, mais dans le sens que, quand le plafond salarial est deux fois et demie plus élevé que le salaire que la personne fait sur le plancher, le plafond est utile à ne pas exagérer, à ne pas... à nous envoyer à des 70 \$ de l'heure, mais il ne nous aide pas à nous affranchir parce que les gens vont rester là quand même.

M. Dubé : Voulez-vous juste bien juste bien expliquer ça, là? Parce que, des fois, on mêle deux tarifs, là, puis j'aimerais...

M. Boucher (Hugo) : Bien, une PAB...

M. Dubé : Vous êtes un opérateur.

M. Boucher (Hugo) : Oui, une PAB va nous charger....

M. Dubé : Vous en avez une dizaine. Bon, allez-y, là, avec... partez de la base, là. Comment habituellement un employé, mettons, un PAB ou... prenons un PAB parce que....

M. Boucher (Hugo) : Bien, un PAB, chez nous, à l'heure actuelle, va faire, avec la prime, environ 20 \$, 21 \$, 19 \$ et quelque chose avec la prime. Ça, c'est un autre sujet quand elle va s'en... quand elle va partir, mais on n'est pas là pour ça aujourd'hui. Donc, si une agence nous charge, je ne sais pas, moi...

Une voix : Souvent, 45 \$.

M. Boucher (Hugo) : 45 \$. En ce moment, c'est environ 45 \$ que les agences nous chargent.

M. Dubé : Ça, c'est le prix qu'ils vous chargent. Ce n'est pas le prix qu'ils paient le PAB qui vient chez vous, là.

M. Boucher (Hugo) : Pour être franc, puis, tu sais, je ne veux... tu sais, je ne peux pas... je n'ai pas comme de preuve à ce que je dis, mais je discute avec énormément de gens d'agences, là, puis la grande majorité s'en va dans la poche de l'agence, là, et ils leur donnent quelques dollars de plus.

M. Dubé : Dans le cas des PAB.

M. Boucher (Hugo) : Dans le cas des PAB. Mais nous, c'est surtout dans le domaine des RPA, oui, il y a un problème, les infirmières auxiliaires, et tout ça, dans les 65 \$, 68 \$.

M. Dubé : Bien, on pourra faire les deux parce que vous avez quand même... bien, c'est sûr que vous avez plus de PAB dans les RPA que vous avez d'infirmières. Mais continuez sur votre exemple PAB, là, parce que c'est important.

M. Boucher (Hugo) : Donc, c'est ça, donc, ma PAB, elle qui fait 20 \$ de l'heure, va se faire recruter par une agence qui va lui en donner 25 \$ ou 23 \$...

M. Dubé : Peu importe.

M. Boucher (Hugo) : ...puis qui va charger 45 \$. Persuadé qu'elle irait jusqu'à 65 \$, si elle n'avait pas de plafond, sûr et certain. Mais à 45 \$, c'est encore trop élevé pour empêcher que les agences... qu'on utilise des agences, parce qu'ils vont quand même avoir, un, leur marge de profit puis, deux, ils vont pouvoir payer plus que nous on en a la capacité.

M. Dubé : Puis vous, vous qui êtes à l'échelle du Québec, hein, vous avez dit que vous avez... même dans la région ici, à Québec...

M. Boucher (Hugo) : Oui. Oui, j'en ai une à Québec.

M. Dubé : Bon. Est-ce que la compétition est assez forte entre chacune de vos régions ou c'est assez différent? En termes, là... Quand vous dites que vous appelez quelqu'un qui n'est pas déjà à une entente avec ce qu'on appelle le centre d'acquisitions, là, c'est quoi, la compétition que vous êtes capable de dire : Bien, toi, tu me charges tant, ou ce n'est pas compétitif du tout? J'aimerais ça que vous expliquiez ça aussi.

M. Boucher (Hugo) : Bien, la compétition, si on est capable de négocier les prix d'une certaine façon?

M. Dubé : Oui.

M. Boucher (Hugo) : Impossible.

M. Dubé : OK. Puis pourquoi?

M. Boucher (Hugo) : Parce qu'ils vont au plus offrant. La demande est tellement criante qu'ils vont tout simplement au plus offrant. Et quand là... avant que vous interveniez, M. le ministre, pour les... plafonner les primes, là... Durant la pandémie, moi, j'ai eu des éclosions dans mes résidences, là, puis j'ai eu du monde qui... des PAB à 80 \$, 85 \$, 90 \$, j'en ai vu, puis plus qu'une...

Une voix : ...

M. Boucher (Hugo) : Dollars de l'heure. Puis plus qu'une compagnie, puis les gens ne se gênaient pas, là. Puis c'est ça ou tu ne l'as pas.

M. Dubé : Puis dans... Si je prenais, rapidement, les infirmières... Une infirmière, mettons, là, qui... dont le salaire... puis là je vais prendre une auxiliaire, par exemple, mettons, qui est à 25 \$ ou 30 \$, dépendamment où elle est dans l'échelle salariale, on vous la recharge à quel prix?

M. Boucher (Hugo) : 62 \$. Actuellement, moi, autour de 62 \$, 65 \$, 72 \$ jusqu'à... il y en a jusqu'à 75 \$. Mais moi, les gens avec qui que je fais affaire, à l'heure actuelle...

M. Dubé : C'est là que vous dites que c'est presque le triple.

M. Boucher (Hugo) : Exactement.

M. Dubé : Parce que c'est... là, vous prenez la différence entre le coût qu'elle aurait dans le réseau par convention collective versus le prix qu'on vous la charge.

M. Boucher (Hugo) : Oui, exact, parce qu'avec taxes... les taxes, nous, on n'a pas d'intrants, extrants, étant... ayant des revenus non taxables, c'est comme si ça prenait la place des bénéfices marginaux, tu sais, le 15 %. Ça fait que c'est vraiment le triple, là. C'est un vrai triple, là, au fond, à la ligne en bas.

M. Dubé : OK. Puis, dans le cas des infirmières, est-ce qu'elles sont... Bien, je connais un peu quand même ma réponse, mais je vous le demande à vous. Les infirmières sont-elles payées plus comparé aux PAB dont vous... entre le salaire de base qu'elles ont...

M. Boucher (Hugo) : Dans les RPA?

M. Dubé : Oui.

M. Boucher (Hugo) : Oui. Oui, oui, une... Bien, je vais parler pour chez nous... pour chez moi, là, mais, dans nos résidences, là, à l'heure actuelle, là, une infirmière auxiliaire va faire entre 25 \$ et 35 \$, dépendant de ses responsabilités.

M. Dubé : Oui, mais vous venez de me dire selon convention. Moi, ce que je veux savoir, c'est : Quand vous vous engagez une... pardon, une agence, puis qu'ils vont vous la charger à 75 \$ au lieu de...

M. Boucher (Hugo) : Ah! non, non, non, elle aussi, ils lui donnent 5 \$, 6 \$...

M. Dubé : Bien, c'est ça que je veux savoir. C'est quoi à peu près, le...

M. Boucher (Hugo) : Selon les discussions que j'ai avec eux, ils vont leur donner 5 \$, 7 \$, 8 \$ de plus de l'heure.

M. Dubé : Ça fait que la marge que les gens se gardent...

M. Boucher (Hugo) : Elle est énorme.

M. Dubé : On va dire un... juste un chiffre, là, puis vous me direz si je me trompe, là, mais admettons que la marge, c'est 40 \$, entre le 70 \$ puis le... 40 \$, une infirmière va faire... une RPA, une infirmière qui est dans une agence va faire quoi, à temps partiel, trois jours-semaine, admettons? Parce que c'est une des raisons pour lesquelles elles aiment les agences, parce que des fois ce n'est pas à temps plein, on s'entend bien. Donc, 1 000 heures au lieu de 1 800 heures, ça veut dire que l'agence fait 50 000 \$ de profit brut sur chaque infirmière? 50 \$ fois 1 000 heures.

M. Boucher (Hugo) : Moi, personnellement, selon mon expérience, je pense que ça pourrait ressembler à ça.

M. Dubé : OK. Je n'ai pas d'autre question, M. le Président, je vais laisser mes collègues.

Le Président (M. Provençal) : Alors, Mme la députée de Marie-Victorin.

Mme Dorismond : Bonjour à vous trois. Je veux revenir sur le type d'infirmière, parce que, là, vous avez parlé d'infirmières auxiliaires.

Une voix : Auxiliaires.

Mme Dorismond : Oui. Est-ce que vous avez des infirmières techniciennes ou bachelières? Et c'est quoi, le prix?

M. Fortin (Marc) : Il y en a dans certaines RPA, définitivement, puis les prix vont varier. Les salaires vont être plus élevés dépendant de leur expérience, mais ça peut aller... il y en a qui vont faire du 110 000 \$, 120 000 \$ par année, il y en a qui...

Mme Dorismond : Combien?

• (16 h 30) •

M. Fortin (Marc) : Du 110 000 \$, 120 000 \$ par année. Ça, c'est ceux qui offrent des soins jusqu'à la fin de vie, qui ne font que du soin. Il y a des RPA qui font ça, dont LOKIA juste ici, à Québec aussi.

M. Boucher (Hugo) : Ça, ça va être les gestionnaires, le plus haut placé, là. C'est des gestionnaires.

M. Fortin (Marc) : Oui, vraiment le plus haut placé... Puis sinon, les salaires vont varier entre 60 000 \$ et 85 000 \$, là, dépendant de l'expérience puis du type de résidence.

Mme Dorismond : Puis ça, c'est le coût de la MOI, c'est...

M. Fortin (Marc) : Ça, c'est... je vous parle du salaire annuel, qu'entre 60 000 \$ et... 85 000 \$ par année, là. Ça fait que ça, ça va être le coût d'une infirmière qui va être employée. Si vous parlez d'agences, habituellement, c'est plus rare qu'on va prendre des infirmières des agences.

M. Boucher (Hugo) : Ça ne m'est jamais arrivé.

M. Fortin (Marc) : C'est vraiment des auxiliaires et surtout des PAB qu'on va prendre chez des agences puis... Oui.

Mme Dorismond : OK. Donc... bon, ça règle ma première question. Dans le fond, le type d'emploi que vous utilisez le plus, la main-d'oeuvre indépendante, c'est PAB puis infirmières auxiliaires. OK. Pouvez-vous me décrire aussi les circonstances dans lesquelles les RPA ont recours à la main-d'oeuvre indépendante?

M. Fortin (Marc) : Oui. Bien, je peux commencer, je te laisse parler après. Quand je parle à mes membres à travers le territoire, c'est souvent, bon, une employée qui a appelée à 2 heures, puis elle ne rentrera pas... puis on est samedi, puis elle ne rentrera pas ce soir pour son chiffre, puis là, bien, il faut que tu appelles une agence parce que tu as des seuils minimums à respecter puis tu as des services à donner. Donc, il faut appeler une agence pour avoir une employée. Un gardien, le samedi soir ou le vendredi soir, qui décide de ne pas rentrer... bien, ça prend un gardien pour les seuils de nuit.

Donc, ça, c'est souvent... puis l'ARIHQ dit la même chose, c'est souvent les seuils de nuit et les seuils de fin de semaine, où il y a plus de problématiques, mais ce qui est plus alarmant, puis ce que je vois, avec autant mes grands groupes, surtout aussi à travers le territoire, c'est qu'il y a deux, trois employés qui rentrent en agence puis ils reviennent travailler à la résidence à trois fois plus cher, puis là ils disent aux autres : Ah! je peux travailler quand je veux, j'ai de la flexibilité. Puis là il y a 40 %, 50 % des employés qui s'en vont en agence.

Ça fait que, là, on a des grandes résidences qui se disent : Je ne suis plus viable financièrement, je vais être obligé de faire quelque chose. Puis là on parle de grosses résidences, là. Puis là je suis rendu avec 60 % d'employés d'agences, un peu comme vous avez vécu dans certaines régions avec les hôpitaux, au niveau du public. Ce n'est plus viable, ça. Ça fait que, là, comment est-ce qu'on charge ça? On ne peut pas charger ça aux aînés, mais, à un moment donné, est-ce que la résidence va fermer parce qu'elle ne sera plus viable financièrement?

Puis ça, on en a discuté beaucoup, puis c'est vraiment problématique. Je veux dire, nous, de la façon qu'on l'a... C'est toi qui l'avais classifié comme ça, Marc, c'est un comportement parasitaire. C'est vraiment des parasites, c'est qu'ils s'insinuent, ils s'intègrent à l'intérieur d'un système, ils n'offrent aucune valeur ajoutée, zéro valeur ajoutée, puis ils ramassent une partie de l'argent en passant. Ça fait qu'il n'y a personne qui gagne quoi que ce soit puis, au bout de la ligne, ça fait juste augmenter les coûts d'opération, puis c'est les aînés qui vont être obligés de payer parce que, sinon, les résidences vont fermer.

Ça fait que tu es pris avec vraiment une situation vraiment problématique. Il faut se débarrasser des agences, c'est vraiment inutile. Tu le disais tout à l'heure, 1,9 %, avant la pandémie, on est rendu à 12 %. Moi, j'ai une chaîne... une grande chaîne de résidences qui me disait : Avant la pandémie, on dépensait à peu près 100 000 \$ en agences, ici et là, juste pour des besoins, on est rendu à 12 millions, aujourd'hui, au mois de février 2022, pour l'année qui vient de finir. Ce n'est plus viable, ce n'est plus possible. Ça fait que ça, il faut que ça change, cette situation-là, c'est définitif, puis c'est pour ça qu'on supporte tout ce que vous faites, M. le ministre, dans cette direction-là. Mais c'est sûr qu'on ne peut pas être pris non plus avec des...

M. Dubé : Ah! je ne suis pas seul, hein, je vous dirais...

M. Fortin (Marc) : Oui, oui. Non, écoutez... Mais on ne peut pas être pris avec des contraventions, si on est obligé de prendre une agence, parce qu'il faut quand même donner des bains aux aînés, il faut quand même changer leurs couches, il faut leur amener les médicaments. Ça fait qu'il faut avoir du service quand même, ça fait qu'on n'a pas le choix, en ce moment, de faire affaire avec des agences, quand même. Veux-tu compléter?

M. Boucher (Hugo) : Oui. Quand on fait affaire avec des agences aussi, des fois... Les seuils minimums, c'est des trucs... c'est des règlements qu'il faut... qu'on est obligés de suivre pour le seuil minimum, mais il y a aussi l'aspect, tu sais... Les RPA... souvent, là, les gens qui ne connaissent pas ça ne savent pas tout ce qu'il y a comme sortes de RPA, tu sais. Moi, j'ai des RPA de 100 unités avec 65 employés, là, c'est... Il y a beaucoup, beaucoup de soins, là. Donc, même si je respecte mon seuil minimum, mais que, le matin, j'ai 80 toilettes partielles à faire, s'il me manque deux PAB, il m'en faut absolument une autre d'une agence, minimum, pour pouvoir faire la toilette partielle. Il y a aussi cet aspect-là, ce n'est pas juste des grosses résidences autonomes, non plus, là.

Le Président (M. Provençal) : Merci. M. le député de Pontiac, je vous... Prenez la relève.

M. Fortin (Pontiac) : Merci. Merci, M. le Président. Je trouve la discussion extrêmement intéressante, puis c'est intéressant de voir votre perspective à vous, là, puis comment ça affecte votre modèle d'affaires puis le modèle d'affaires de ceux qui n'ont pas réussi, là, qui ont dû fermer leurs portes au cours des dernières semaines, des derniers mois, des dernières années, puis ceux qui vont devoir le faire, à moins qu'il se passe quelque chose bientôt. Je trouve ça... Vous êtes dans une espèce de place pas hyperconfortable, là, hein, c'est...

M. Fortin (Marc) : ...

M. Fortin (Pontiac) : Bien, pas ici, là, je ne veux pas parler de la salle de la commission, là, ça, c'est... mais, tu sais, vous dites au ministre puis à tout le monde ici : On appuie ce que vous faites, on comprend où vous voulez vous en aller, les agences, c'est des parasites, ça vient chercher le double, le triple du salaire que la personne fait, qui, elle, donne des services à mes résidents, là, mais eux, ils ne font pas grand-chose. En gros, c'est à peu près ce que vous dites. En même temps, vous demandez, si j'ai bien compris vos propos initiaux, M. Fortin, là, une exception, un

peu, pour les RPA. Alors, s'il y a une exception qui est donnée aux RPA, comment vous allez vous en sortir à la fin de la journée?

M. Fortin (Marc) : Bien, c'est sûr qu'on n'a pas le choix. On ne traite pas des animaux, on ne fait pas des cannes de bines, on s'occupe d'aînés, d'êtres humains, puis un robot ne peut pas faire le travail, donc ça prend des humains. On a mis toutes sortes de programmes en place pour aller recruter à l'étranger, essayer d'aider les RPA pour faciliter le recrutement puis réduire les coûts, on fait toutes sortes de choses, des fois, avec le MIFI, d'autres fois, avec des firmes externes. On a toutes sortes de programmes, mais ça prend des humains, maintenant, puis ça prend 12, 14 mois pour qu'ils viennent ici, ça fait que c'est quand même long.

Ça fait qu'entre-temps, nous, on essaie de trouver des solutions. On sait que le ministère travaille sur des solutions, mais, entre-temps, on a besoin de s'occuper des gens puis on ne peut pas envoyer un robot, ça fait que ça prend un humain. Donc, qu'est-ce qu'on fait? Bien, ça ne nous fait pas plaisir. On n'a pas le choix. Puis, en ce moment... Il y a près de 500 RPA qui ont fermé, depuis cinq ans, 300 dans les deux dernières années. Pourquoi? Parce qu'on ne contrôle pas les revenus qui rentrent. C'est contrôlé par le TAL. Les aliments sont là, les soins sont là, le loyer est là, puis il dit : Ah! c'est deux... Oui, mais mes coûts augmentent entre 8 % et 14 % depuis trois ans, ça fait qu'il n'y a plus personne qui arrive, puis là tu rajoutes les agences par-dessus ça. Ça fait que c'est sûr qu'on ne veut pas les utiliser, mais le bien-être de l'aîné est primordial. Ça fait que, si on ne peut pas s'occuper de l'aîné, il y a quelque chose qui ne marchera pas non plus, là.

M. Fortin (Pontiac) : Mais pensez-vous, avec une exception qui est donnée aux RPA, qu'éventuellement vous allez être... à terme, là... Mettons que le projet de loi est adopté tel quel, puis que la réglementation ressemble à ce que le ministre suggère, puis qu'il y a une exception pour les RPA, temporaire, pensez-vous qu'éventuellement vous allez être capables de reprendre le dessus à un moment donné?

M. Fortin (Marc) : Oui, parce que je crois que le ministre... Puis je ne connais pas les règlements qui vont être mis en place...

M. Fortin (Pontiac) : Non. Ça, c'est un autre problème, ça.

M. Fortin (Marc) : ...mais j'imagine qu'il va y avoir un plafond salarial. En faisant le plafond, bien, ils ne pourront plus opérer comme avant. Ça va ramener des gens dans le milieu, autant public que privé. Donc, on prend le «gamble», nous aussi, que les gens vont revenir. Si les gens ne reviennent pas, bien, on va tous être obligés de se revoir puis dire : Qu'est-ce qu'on fait maintenant?, parce que, là, ça ne marchera pas, mais on ne peut pas faire autrement que de dire : En mettant un plafond salarial, en mettant certaines restrictions, en leur rendant la vie dure, bien, les employés vont revenir dans le privé ou dans le public, puis ça va nous donner un coup de main, puis ça va nous permettre de nous désaffranchir des agences le plus possible.

M. Fortin (Pontiac) : Mais ça, vous pensez que c'est possible? Vous pensez que les employés qui ont quitté pour les agences peuvent revenir, s'ils n'ont pas un meilleur salaire aux agences?

M. Fortin (Marc) : Je crois que oui. Les gens sont...

M. Boucher (Hugo) : ...

M. Fortin (Pontiac) : Pardon?

M. Boucher (Hugo) : Moi, j'en suis persuadé.

M. Fortin (Pontiac) : Pourquoi?

M. Boucher (Hugo) : Depuis le début, moi, je ne crois pas à la théorie du : oui, mais les gens ne retourneront pas travailler. Ils vont retourner travailler avec nous, puis on va leur offrir des bonnes conditions. On va être prêts à leur offrir des bonnes conditions puis d'avoir un beau milieu de travail. En ce moment, c'est juste qu'on a une compétition injuste, c'est... on n'est pas à armes égales avec eux, puis c'est ça, le problème. Puis, dans le fond, comme je disais tantôt, moi, selon moi, quand je suis sur le terrain, bien... Moi, je ne suis pas un politicien, puis je ne connais pas tous les règlements, puis comment les faire, mais je sais qu'il faut que le salaire qu'ils peuvent demander ne leur permette pas de nous compétitionner autant que ça. En ce moment, il n'y a pas de compétition, ils gagnent sur toute la ligne. Nous, on joue au hockey pas de bâton, puis eux, ils en ont.

M. Fortin (Pontiac) : Oui. Là où je vous rejoins, c'est que la très grande majorité des PAB, entre autres, là, puis des employés du réseau de la santé, de façon générale, c'est des gens de grand coeur qui font ça parce qu'ils aiment leur profession, ils aiment leurs patients. Puis effectivement, moi aussi, je pense qu'ils veulent travailler dans ce milieu de... dans un milieu de soins.

• (16 h 40) •

M. Boucher (Hugo) : Il ne faut pas oublier qu'on a 90 % de nos employés, actuellement, de notre masse salariale, qui est nos employés quotidiens, là. C'est 10 %, les agences, mais 10 % qui coûtent 30 %.

M. Fortin (Pontiac) : Mais c'est 10 % au net, au total des RPA. Parce que vous avez semblé dire qu'il y en a qui... petit à petit, là, ça a pris beaucoup, beaucoup de place, puis j'imagine que c'est beaucoup plus que 10 %, pour eux autres, là.

M. Boucher (Hugo) : Oui, c'est ça. Il y a des RPA, selon les régions, selon certains endroits, selon certains... qui souffrent plus que d'autres, là, évidemment.

M. Fortin (Marc) : Les petites RPA ne prendront pas les gens d'agence, ça coûte trop cher, donc ils vont faire le travail eux-mêmes, mais ils se brûlent, puis les appels de détresse que je reçois parce que les gens sont brûlés, ils ne sont plus capables, ils font la cuisine, ils changent les couches, ils préparent à manger, ils vont chercher la nourriture en faisant l'épicerie, ils font tout, là... Bien, à un moment donné, ils font sept jours par semaine, 24/7, le monde m'appelle en pleurant. Les appels de détresse que je recevais, dans la dernière année, là, c'est vraiment à déchirer le cœur, là. Puis les gens me disent : Moi, j'aime les aînés, j'ai fait ça pour les aînés, ça fait 20 ans que je fais ça. Les gens pleurent au téléphone, là, je veux dire...

M. Fortin (Pontiac) : Vous avez parlé, tantôt, de... En fait, non, j'ai une dernière chose. Le projet de loi, là, il donne au ministre le pouvoir d'autoriser, dans certaines circonstances exceptionnelles, un organisme du secteur de la santé et des services sociaux de continuer à recourir, pour une période précise, là, aux services d'une agence de placement. Alors, le ministre, lui, peut décider, OK, j'ai un problème à tel endroit, je dois recourir à une agence.

Mais vous, dans votre... dans ce que vous connaissez de votre fonctionnement avec le ministère de la Santé, là, mettons qu'il n'y a pas d'exception pour des RPA, là, puis qu'à un moment donné, vous êtes mal pris, vous êtes obligés de prendre le téléphone, d'appeler soit votre CIUSSS local ou le ministère, je ne sais pas trop comment ça pourrait marcher, là, est-ce que vous pensez que ce serait quelque chose d'efficace ou est-ce que... C'est parce qu'il est en train... le ministre est en train de dire : Moi, je vais avoir le pouvoir de faire ça. Là, aujourd'hui, vous, vous nous dites : On le fait, mais en dernier recours, déjà, ce n'est pas ça qu'on veut faire. Donc, le ministre se donne le pouvoir de faire ce que vous faites en dernier recours, déjà. Est-ce que vous pensez que c'est un mécanisme qui peut fonctionner, ça, qu'une RPA, à un moment donné, dise au ministre de la Santé, là : J'ai besoin d'aide, donne-moi une exception, puis que vous allez l'avoir à temps?

M. Boucher (Hugo) : Non, je ne crois pas. Je ne crois pas, non. La réponse, c'est non.

M. Fortin (Marc) : On travaille avec les CISSS et les CIUSSS pour ça. Puis, je veux dire, si la personne, à 4 heures, elle t'appelle pour te dire : Je ne rentre pas à 6 heures, puis on est samedi...ou : Je ne rentre pas à 8 heures ce soir, bien, il n'y a personne au CIUSSS qui va répondre, le samedi, de toute façon, ça fait qu'il va falloir qu'on prenne un... puis il va falloir qu'on l'appelle. Puis on est des entreprises privées, mais on est d'accord d'être impliqués, d'être inclus puis de travailler avec vous, mais il faut nous donner cette flexibilité pour un certain temps, parce que c'est les aînés qui vont souffrir, là-dedans. Je veux dire, si je ne suis pas capable d'offrir le service, on va venir m'accuser de maltraitance parce que la personne est restée dans sa couche plus longtemps, parce que je n'avais pas... On ne peut pas avoir ça, là, les gens vont tout simplement fermer parce qu'il va y avoir trop de risques, là. Ça fait que ça, on ne peut pas avoir ça.

M. Fortin (Pontiac) : OK. Dernière chose de mon côté, je vais revenir... On avait une discussion... vous aviez une discussion, tantôt, avec le ministre, sur, par exemple, un préposé, là, qui ferait 21 \$ chez vous, l'agence lui offrirait 23 \$, 24 \$, 25 \$, un petit peu plus, vous chargerait 45 \$. Donc là, il y a la question du salaire, du plafond salarial, puis il y a la question du taux maximum. Lequel qui est le plus efficace, là, selon vous? Parce que le taux maximum... c'est 45 \$ maximum, là, ou ce serait moins, là, mais c'est le 45 \$ qu'ils chargent, versus le 25 \$ que la personne fait. Lequel qu'il faut... sur lequel il faut mettre un plafond?

M. Fortin (Marc) : Bien, je pense que ça doit être un plafond économiquement logique, c'est-à-dire que, si, aujourd'hui, une préposée que... on regarde, avec les primes, maximum, 21,27 \$, bien, une agence, maximum, peut charger 25 \$, par exemple, ça fait que ça nous donne un 3 \$ de l'heure, mais elle ne peut pas donner vraiment plus. Si on veut vraiment s'affranchir, c'est le genre de chose qu'il va falloir mettre de l'avant, qui est un découragement économique pour les agences. On ne peut pas les mettre à 40 \$, ils vont continuer, ils vont...

M. Fortin (Pontiac) : Bien, c'est ça.

M. Fortin (Marc) : Parce qu'ils n'ont aucune dépense, là. C'est une personne qui fait ça dans son sous-sol, des fois, elle n'a aucune dépense. Avec un téléphone, Internet, merci, bonjour, elle a recruté des gens puis elle les place, là, c'est... Il n'y a aucune valeur ajoutée. Donc, il faut vraiment réduire leur taux potentiel, au niveau du plafond, le plus possible, parce que le moins on leur laisse juste un peu trop de place, ils vont tout simplement être capables de quand même renchérir de 3 \$, 4 \$ l'heure, les personnes vont partir, puis ils vont être capables de se mettre un 5 \$, 10 \$ de l'heure dans leurs poches.

M. Fortin (Pontiac) : Dernière chose. Est-ce que... Puis là vous avez avancé toutes sortes de chiffres, là, puis c'est un peu les chiffres que vous avez utilisés chez vous mais aussi que vous connaissez de l'industrie, là. Est-ce que c'est possible de nous orienter à... de nous fournir qu'est-ce que vous pensez qui ferait du sens, comme taux maximal, là, dans chaque catégorie, là? Moi, je pense que ce serait utile. Je sais que le ministre veut le faire par règlement, mais moi, je pense que ce serait utile pour nous d'avoir cette conversation-là quand viendra le temps de l'étude détaillée. Donc, si vous êtes capable de nous donner des suggestions là-dessus, j'apprécierais.

M. Boucher (Hugo) : Puis, au-delà de juste le salaire horaire, qui est extrêmement important, si, quand que le résident... si, quand l'agence rentre, elle doit tout montrer, ses cartes de perfectionnement qu'elle a toutes en main, sinon, si elle ne le fait pas, elle a une pénalité, ça... parce que, là, ça arrive puis... mais il faut se mettre dans la peau du gestionnaire. Il n'a pas le choix, il est pris, ça fait qu'il va l'accepter quand même, tu sais, puis il n'aura pas tant de conséquences que ça, là.

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup. Alors, je comprends qu'à la question qui a été déposée... qui a été... à la demande du député de Pontiac, vous allez nous faire parvenir des données, des suggestions que vous allez envoyer au secrétariat et que, nous, nous allons distribuer à l'ensemble des membres de la commission. Je tiens à vous remercier beaucoup, beaucoup pour votre collaboration, mais, avant toute chose, on doit poursuivre avec le député de Rosemont.

M. Marissal : Merci, M. le Président. Merci d'être là. Je coupe court aux salutations, je n'ai pas de temps. Soyez salués, néanmoins. Moi, je pense comme vous, que les gens qui ont choisi ce secteur de travail là sont des passionnés. Je n'ai pas dit des missionnaires, parce que, souvent, comme c'est beaucoup de femmes, on dit : Bien, elles font ça par passion, donc on va les payer moins. C'est détestable, comme une façon de voir les choses, mais je pense que, cela dit, les gens qui travaillent dans le domaine sont passionnés. Je pense qu'elles vont, pour la plupart, rester ou revenir. Cela dit, il va y avoir nécessairement une période de transition, nécessairement une période de transition.

Je comprends que, vous, vous dites : Le plafond salarial aux agences, là, il devrait à peu près s'approcher de ce qu'on paie au public, considérant que les filles d'agence... je dis «les filles d'agence» parce qu'on dit toujours ça, dans le secteur, les gens d'agence ne touchent pas... n'ont pas accès aux bénéfices marginaux, là, que sont les fonds de retraite, et tout. Ça fait que, kifkif, on arrive à peu près, là... je comprends que, vous, vous dites : On doit se rapprocher, à peu près, là, du salaire qui est versé par le public.

OK. Mettons qu'on fait ça, moi, je serais d'accord, mais il va y avoir une période de transition, on n'est pas naïfs, personne, ici, là. Qu'est-ce qu'on fait, dans cette période de transition, pour ne pas se faire arnaquer, pour arriver à ce qu'on veut, c'est-à-dire s'affranchir des agences puis ne pas faire peur non plus à des gens à qui on va dire, tout d'un coup : Bien, sais-tu, tu gagnais 28 \$, là, tu vas en gagner 21 \$. Je comprendrais ces gens-là aussi de dire : Ça m'intéresse pas mal moins, là. Donc, qu'est-ce qu'on fait?

M. Fortin (Marc) : Bien, moi, je dirais, trois créneaux...

Une voix : ...

M. Fortin (Marc) : Oui, on peut y aller graduellement aussi, mais le premier, c'est le salaire. Le deuxième, c'est d'obliger les agences à donner, par exemple, une fiche sur l'employé chaque fois qu'un employé est choisi ou doit être placé. La fiche montre quelles sont ses qualifications, ses vérifications d'antécédents. On vient de leur mettre de l'administratif sur le dos, OK, puis ils n'ont pas le choix de le faire, ce qu'ils ne font pas aujourd'hui. Donc, quand ils vont engager des gens, les formations vont être obligées d'être suivies, PAB, RPA, secourisme, transport des aînés, tout le reste. Donc, obliger de mettre une fiche en place. Puis troisièmement, graduel... pour les salaires, faire une gradation au niveau salarial.

M. Boucher (Hugo) : Bien, on discutait, là, ça m'est venu en tête comme ça, là, mais, tu sais, ça pourrait être graduel, là, tu sais, la baisse, là, le temps que... tu sais, le plafond pourrait descendre tranquillement, parce que c'est sûr, je comprends que la personne... Le lendemain matin, là, tout le monde qui est dans les agences n'est plus dans les agences, là, on ne peut plus appeler d'agence, on ne peut plus... mais si on peut faire une transition un peu plus graduelle, là, de tout ça... Puis je pense que nous, on va réfléchir, de notre côté, puis justement, dans les données qu'on va vous envoyer, on va essayer de voir comment qu'on pense, sur le terrain, en parlant aussi avec d'autres opérateurs de RPA, plus petites, plus grosses, comment eux, ils pensent que ce serait la meilleure chose, puis on vous partagera tout simplement notre opinion là-dessus, puis ça pourra vous aider, là.

M. Fortin (Marc) : Pour vous donner une idée, M. Marissal, je... parce que les besoins sont là. Donc, si la loi, les règlements font en sorte que les gens reviennent, moi, vous m'en donnez 1 200, je vais tous les placer dans les RPA. On a mis un programme de formation, pour les RPA, en place, avec la CPMT, on avait juste 300 places. En deux heures... On a juste envoyé un courriel aux membres pour dire : Qui veut participer? En deux heures, on avait 240 personnes déjà d'inscrites... résidences qui avaient inscrit des personnes. Le lendemain après-midi, on était rendu à 660 PAB d'inscrites pour leur formation, mais là, bien, j'ai juste 300 places. Les besoins sont là, mais, en faisant la bonne chose puis en mettant les bons règlements en place, si on est capables de vraiment décourager les agences, à ce moment-là, les gens devraient revenir dans le milieu.

Je pense que c'est de l'administratif, je pense que c'est du salaire. C'est deux des éléments qu'il faut mettre en place. Puis, quand je dis salaire, le troisième, c'est vraiment autour d'empêcher les agences de faire de la créativité de comptables, OK?

M. Marissal : Je comprends. Je comprends bien.

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup, M. Fortin. Donc, on termine avec le député des Îles-de-la-Madeleine. 3 min 18 s.

M. Arseneau : Merci beaucoup, M. le Président. Alors, je suis content de vous revoir. On a déjà eu l'occasion de discuter de ces enjeux-là. Vous avez mis la table en disant qu'il y avait des places qui disparaissaient presque au jour le jour. Est-ce que vous pouvez nous donner un chiffre, soit un pourcentage... disons, depuis trois ans?

M. Fortin (Marc) : De fermetures?

M. Arseneau : Oui.

M. Fortin (Marc) : Depuis... Il y a eu 500 fermetures depuis cinq ans. Juste depuis janvier 2021, on est rendus à 302, OK, puis c'est...

M. Arseneau : Unités?

M. Fortin (Marc) : Pardon?

M. Arseneau : Des unités?

M. Fortin (Marc) : Non, des résidences. Des unités, je pense que Sylvain nous disait... comme 7 000, mais c'est à peu près...

M. Snyder (Marc) : C'était... Le chiffre qu'on a, c'est 473 fermetures en cinq ans pour...

M. Fortin (Marc) : Ça, c'était en novembre, oui.

M. Snyder (Marc) : ...jusqu'à l'automne dernier, et la disparition de 7 000 unités de logement. Donc, un nombre x de... 473 résidences, comprenant 7 000 unités.

• (16 h 50) •

M. Fortin (Marc) : Avant, M. Arseneau, il y avait des fermetures, mais il y avait aussi des nouvelles résidences qui ouvraient. Malheureusement, les grosses résidences n'étaient pas en région, ça fait que ça faisait toujours mal aux régions. Maintenant, ce qu'on voit... depuis un an et demi, les chiffres sont négatifs, ce qu'on n'a jamais vu en 25 ans. Les chiffres sont négatifs, au niveau des unités, mois après mois. Ça fait que ça, c'est beaucoup plus inquiétant, parce qu'on a un besoin de 5 000 logements pour les aînés par année pour les 20 prochaines années.

M. Snyder (Marc) : On n'aura pas ça, cette année, je vous le garantis.

M. Fortin (Marc) : Non.

M. Arseneau : Je comprends. Et puis ce que vous dites... et vous faites un lien avec ces fermetures-là, et la hausse des coûts de main-d'oeuvre, essentiellement. Est-ce que c'est le seul facteur ou... c'est le principal facteur, c'est ce qu'on doit comprendre?

M. Fortin (Marc) : Au niveau des fermetures, il y a vraiment trois créneaux, je vous dirais. Le premier, c'est financier, le deuxième, c'est la main-d'oeuvre, le troisième, c'est l'alourdissement réglementaire puis administratif qui s'est installé avec la pandémie.

Dans le financier, il y a vraiment les assurances, il y a vraiment le resserrement bancaire, à cause de la SCHL. Il y a les coûts de main-d'oeuvre, l'inflation qui a explosé, puis le TAL, qui ne comprend pas les RPA puis qui les gère comme des blocs-appartements quand on a jusqu'à 65 % de nos frais mensuels qui sont de la main-d'oeuvre. Ça fait que ça ne peut pas fonctionner. Le TAL est en train d'étrangler les RPA. Puis, dans la main-d'oeuvre, bien, on a les enjeux de main-d'oeuvre, les enjeux de formation, les commissions scolaires ne sont pas capables de suivre, les cohortes sont annulées constamment. Ça fait qu'il y a beaucoup de problématiques à trouver de la main-d'oeuvre, il y a beaucoup de défis puis, au réglementaire, là, il y en a un couple aussi.

M. Arseneau : D'accord. Revenons sur le défi de la main-d'oeuvre parce qu'il y a peu de temps. Juste une dernière petite question factuelle. Le pourcentage PAB, par rapport aux infirmières auxiliaires... par exemple, quand vous dites : Le défi de la main-d'oeuvre, est-ce que c'est 80-20, c'est 90-10?

M. Boucher (Hugo) : Oh! c'est au minimum 80-20. Je dirais que ça doit dépendre des résidences, mais moi, disons que, dans mes RPA, là, il doit y avoir minimum 10 PAB pour une infirmière, là.

M. Arseneau : D'accord. Puis j'ai encore un petit peu de temps. Je veux parler, moi aussi, de la transition. Une fois qu'un projet de loi serait adopté, comment vous voyez la transition, sur combien de temps? Parce qu'on a quand même un échéancier qui nous a été donné, là. Est-ce que vous voyez ça possible sur une période d'un an, deux ans, trois ans?

M. Fortin (Marc) : Ah non! Deux ans, oubliez ça, trois ans, oubliez ça. Il faut que ça se fasse dans la prochaine année, il y en a plein d'autres qui vont fermer, sinon. On est étonnés, avec les soins... les soins sont abandonnés par la majorité des RPA parce qu'elles n'arrivent pas.

M. Arseneau : Et ça, pour l'ensemble du territoire québécois?

M. Fortin (Marc) : L'ensemble du territoire québécois.

M. Boucher (Hugo) : Bien, tu sais, on parle souvent des petites résidences qui ferment, là, mais là, vous voyez, dans les trois derniers mois, il y en a une de 150, 270, 102, 216, 88 puis 92 unités qui ont fermé. Là, là, ce n'est pas juste les petites, ça s'attaque aux grosses. On est rendus...

M. Arseneau : On comprend l'urgence. Merci beaucoup, messieurs.

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup de votre contribution puis de votre collaboration à nos échanges. Très apprécié. On sera en attente de vos suggestions.

Ceci dit, nous allons suspendre les travaux pour laisser place au prochain groupe. Merci beaucoup.

(Suspension de la séance à 16 h 53)

(Reprise à 16 h 56)

Le Président (M. Provençal) : Nous reprenons nos travaux. Je souhaite maintenant la bienvenue à l'association des entreprises privées de personnel soignant du Québec, alors... M. Patrice Lapointe. Alors, je vais vous inviter à faire votre présentation, 10 minutes. Par la suite, on fait nos échanges. Alors, je vous cède la parole immédiatement.

Entreprises privées de personnel soignant du Québec (EPPSQ)

M. Lapointe (Patrice) : Très bien. Merci, M. le Président, et merci à vous tous pour l'invitation à me présenter aujourd'hui devant vous. Nous sommes bien heureux d'avoir enfin la chance de venir vous exposer notre point de vue dans le cadre de l'étude sur le projet de loi.

J'agis aujourd'hui à titre de président de l'association des entreprises privées de personnel soignant du Québec, mais je suis également ici à titre de contribuable et de père de famille inquiet par rapport à ce que je vois présentement au sein du réseau de la santé.

Au cours des 50 dernières années, les agences de placement de personnel en soins ont exercé des fonctions vitales au maintien des soins. Elles ont notamment permis de rehausser l'accès aux soins de première ligne à tous les patients du Québec, les soins à domicile, l'effort de vaccination COVID en entreprise, en pharmacie et même au sein du réseau de la santé, l'accès aux soins dans les zones tampons permettant d'isoler les patients atteints de COVID-19, ce qu'on appelle les sites non traditionnels, par exemple, la présence d'infirmières en entreprise, dans nos écoles, et j'en passe. Bref, depuis plus de 50 ans, nos entreprises collaborent avec le réseau de la santé afin de répondre à des besoins bien précis.

Alors que le vieillissement de la population s'accroît, tout comme la demande de soins pour celle-ci, nous sommes convaincus que la solution aux problèmes visés par le gouvernement ne réside pas dans une approche de la terre brûlée, mais bien dans la reconnaissance du rôle complémentaire des agences de placement, un rôle historique et essentiel, ainsi que la mise sur pied d'une démarche de collaboration durable. Il ne faut pas tout raser, il faut collaborer et harmoniser davantage.

Bien que le recours au privé en santé ait longtemps été controversé, la pandémie a accentué notre pertinence et a fait évoluer l'opinion de la population. Selon un sondage Léger, la grande majorité des Québécois est favorable à l'idée d'augmenter le recours au privé pour offrir des soins de santé de qualité à la population. D'ailleurs, plusieurs engagements pris par le gouvernement du Québec démontrent clairement sa volonté de miser sur la collaboration public-privé pour rehausser nos infrastructures ou encore pallier des problématiques urgentes.

Par ailleurs, nous sommes conscients qu'il y a plusieurs problématiques réelles qui pourraient être résolues par une application plus constante des contrats d'appels d'offres ainsi qu'une plus grande collaboration entre les agences et le réseau de la santé. Pour nous, il est clair que le chemin à suivre passe par la mise en place de solutions structurantes pour mieux encadrer notre industrie.

Dans le mémoire que nous avons déposé devant la commission, nous proposons d'ailleurs une série de recommandations, par exemple, la mise sur pied d'un fournisseur accrédité par le gouvernement du Québec, rehausser la transparence des contrats publics attribués aux agences afin que l'information soit facilement accessible au public, prévoir des cibles préétablies d'heures à octroyer annuellement aux agences de main-d'oeuvre indépendantes, entre 3 % à 5 %, par exemple, afin de concentrer les efforts là où les besoins sont les plus criants, c'est-à-dire les régions éloignées, les quarts défavorables, les soins à domicile, etc.

Comme vous pouvez le voir, nous sommes prêts à discuter, à faire des propositions constructives, à faire le nécessaire pour améliorer le réseau de la santé et, ultimement, offrir des soins de la plus grande qualité aux Québécois et aux Québécoises.

• (17 heures) •

Alors que le Québec est en pleine crise de la main-d'oeuvre, ce n'est certainement pas le moment de priver le réseau de la santé de près de 11 000 travailleurs et travailleuses qui ont choisi nos agences. En effet, selon un sondage réalisé entre le 6 et le 13 février dernier auprès de plus de 2 000 de nos employés, 80 % d'entre eux ne reviendront pas dans le réseau public, si les agences sont abolies. Les professionnels de la santé ont choisi nos organisations pour une multitude de raisons, aussi diverses que légitimes. On peut parler d'une personne semi-retraîtée qui peut offrir un ou deux quarts de travail par semaine au réseau de la santé ou encore une personne en situation monoparentale qui peut travailler 16 heures par jour, une semaine, mais uniquement quelques heures par jour la semaine suivante, une personne qui enseigne en soins infirmiers qui peut offrir quelques quarts de disponibilité par semaine durant l'année scolaire, mais travailler de façon plus soutenue durant l'été, ou une personne immigrante qui a des responsabilités envers sa famille restée à l'extérieur du pays et qui doit s'absenter sur une base régulière pour les visiter. Toutes des situations qui ne pourraient être possibles dans le réseau public.

Dans le contexte actuel, avons-nous vraiment le luxe de se passer de ce que ces personnes ont à offrir au réseau? Poser la question, c'est y répondre. Les Québécois et les Québécoises ont plus que jamais besoin que tous ceux et celles qui peuvent contribuer au réseau puissent le faire, même s'ils apportent leur contribution via un véhicule d'emploi différent.

Je réitère donc de nouveau la volonté de notre association à travailler de concert avec le gouvernement de manière à déterminer les meilleurs moyens pour contribuer au renforcement de la première ligne de soins en incluant les agences de placement comme partenaires stratégiques faisant partie d'un bouquet de solutions disponibles.

J'aimerais également aborder quelques questions importantes concernant certaines informations véhiculées au sujet de nos organisations. Alors que certains prétendent que nos entreprises causent un problème de main-d'oeuvre, les chiffres, eux, nous disent le contraire. En effet, 70 % de notre personnel aurait effectivement réorienté sa carrière dans un autre domaine, plutôt que de rester dans le réseau de la santé, n'eût été des agences. Cette donnée, tirée des résultats de notre sondage interne, illustre parfaitement le rôle de rétention de personnel que jouent actuellement nos organisations.

Nous n'avons jamais cherché ni servi à remplacer les effectifs déjà existants au sein du réseau. Nous agissons plutôt comme des pompiers du système de santé grâce à notre agilité, qui permet de mobiliser rapidement des effectifs supplémentaires pour aider les secteurs les plus vulnérables, et ce, au bon moment, au bon endroit, le tout au bénéfice des patients. Soulignons, d'ailleurs, le caractère exceptionnel des deux dernières années pandémiques, où la Croix-Rouge et l'armée canadienne ont dû être appelées en renfort pour supporter le réseau de la santé. Nous étions, nous aussi, à pied d'oeuvre dans ce contexte critique.

Un autre argument que nous avons souvent entendu, c'est la forte prédominance des agences dans le réseau. Contrairement à la croyance populaire, les statistiques du ministère qui... démontrent que les heures comblées par les agences sur une base annuelle ne représentent que 3 % à 4 % des heures totales travaillées dans le réseau de la santé.

D'ailleurs, l'étude économique, réalisée par Raymond Chabot Grant Thornton, que vous pourrez trouver en annexe de notre mémoire, démontre qu'on peut voir clairement que le pourcentage des heures travaillées est demeuré stable, exception faite de la pandémie, durant laquelle l'efficacité et la rapidité de déploiement des agences ont été mises à contribution. De plus, le recours aux agences ne coûte pas nécessairement plus cher au réseau. Notre contribution est néanmoins cruciale pour garantir la continuité des services, notamment dans les régions éloignées, ainsi que pour minimiser le temps supplémentaire obligatoire et la détresse psychologique des travailleurs du réseau.

En terminant, un autre facteur qui contribue à l'augmentation des prix, dont nous avons été témoins, est celui de l'hypercentralisation. La création du Centre d'acquisitions gouvernementales, en 2020, poursuivait l'objectif tout à fait louable d'optimiser la gestion des achats réalisés par les différents ministères tout en assurant le respect des règles contractuelles applicables. Malheureusement, cet exercice de centralisation majeure a eu pour conséquence de perdre une expertise précieuse, bâtie à l'échelle locale, dans le réseau, au détriment de la connaissance fine des besoins réels des établissements de santé, particulièrement dans les différentes régions du Québec. Cet enjeu s'est récemment illustré par la publication d'un appel d'offres public faisant fi des réalités régionales en utilisant un tarif unique provincial, représentant une explosion potentielle des coûts, à hauteur de 800 millions de dollars, pour l'État québécois, sur la durée totale du contrat.

Pour conclure, alors qu'une criante pénurie de main-d'oeuvre secoue le milieu de la santé, notre association est incapable de s'expliquer que le gouvernement choisisse de tourner le dos à 11 000 ressources qualifiées qui prêtent actuellement main-forte au réseau de la santé en offrant des soins aux Québécoises et aux Québécois. Pourtant, les résultats du récent sondage, auquel plus de 2 000 employés et des membres de l'association ont répondu, le démontrent clairement, abolir le recours aux agences ne garantira aucunement le retour du personnel dans le réseau et risque même de le priver définitivement de professionnels qui, faute d'alternative, réorienteront leur carrière. Des citations

aussi frappantes que «je préférerais travailler chez McDonald plutôt que de retourner au public» ont d'ailleurs été rapportées dans les médias.

Plusieurs acteurs ont même reconnu que les problèmes de main-d'oeuvre attribués aux agences sont plutôt symptomatiques des défaillances de la culture organisationnelle du réseau de la santé, qui ne peut se réformer du jour au lendemain, malgré toute la bonne volonté du monde. Le gouvernement peut aménager, en collaboration avec notre association, des mesures encadrant les activités des agences de placement, mais il est fort probable qu'une interdiction quasi totale, comme celle prévue par le projet de loi n° 10, aura des effets néfastes pour les patients du réseau de la santé. Ainsi, nous tendons la main au gouvernement et lui proposons des solutions concrètes qui permettront de mettre en place les balises nécessaires pour assurer la continuité de notre collaboration historique afin d'améliorer l'accès aux soins de première ligne partout au Québec.

Je suis maintenant prêt à répondre à vos questions.

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup, M. Lapointe. Alors, nous allons initier cette période d'échange avec M. le ministre. Alors, M. le ministre.

M. Dubé : Alors, M. Lapointe, merci beaucoup. Merci d'être là puis d'avoir répondu à notre invitation. Vous êtes le président, entre autres, de cette association-là, mais, en même temps aussi, je pense, c'est important, pour les Québécois, de savoir que vous avez votre propre agence de placement qui...

M. Lapointe (Patrice) : Tout à fait.

M. Dubé : ...à moins que je me trompe, là, qui s'appelle Services progressifs. Je ne me trompe pas?

M. Lapointe (Patrice) : C'est bien ça, Services Progressifs Placement en soins de santé.

M. Dubé : OK. Alors, je me permettrai, dans la discussion que j'aurai avec vous, des fois, de dire : Est-ce que vous me répondez en tant que président de l'association ou en tant que propriétaire d'une agence? Parce que j'aurai ce genre de question là. Je veux juste que les gens comprennent que vous avez un double rôle étant donné le fait que vous êtes propriétaire vous-même. Première chose.

J'ai mentionné ce matin, puis je ne sais pas si vous l'avez entendu... Je comprends ce que vous dites devant tout le monde, que vous êtes prêt à collaborer, mais on est quand même, je veux dire, en discussions légales, en ce moment, entre le gouvernement et vous, et, quand vous dites que... par exemple, que vous employez l'argument que, si on faisait les tarifs uniques qui ont été dans l'appel de propositions, il y aurait une augmentation des coûts, je ne répondrai pas là-dessus parce que c'est un de vos arguments dans l'injonction, puis c'est la dernière chose que je veux faire aujourd'hui, discuter... J'ai un total désaccord avec plusieurs des points que vous mettez dans l'injonction, mais je n'en ferai pas le procès aujourd'hui par respect pour le processus légal que vous avez initié. Je veux juste qu'on soit très clairs.

M. Lapointe (Patrice) : Je vous entends, M. le ministre.

M. Dubé : Très bien. Maintenant, sur la question... Vous avez entendu, tout à l'heure, plusieurs des commentaires, notamment les deux derniers qui vous ont précédés. Je pense aux RI, ressources intermédiaires, les RI du côté des agences... pas des agences, pardon, mais des RPA. C'est des mots assez durs qui sont dits envers les agences, très durs, puis je pourrais les répéter, puis je ne suis pas sûr que ça aiderait parce que je pense que les Québécois les ont entendus. Je vous le dis honnêtement, là, je pense que tout le monde a entendu des termes assez sévères comme, entre autres, «pas de valeur ajoutée», puis je ne prends pas les pires, là, je dis que... Et je sais que, dans votre rôle... puis je le respecte, M. Lapointe, là, parce que vous êtes un entrepreneur, donc, respecter un peu le... mais, en même temps, je veux juste... puis c'est surtout dans votre rôle de président, là, que je me questionne. Quand vous représentez une association comme celle-là, vous avez un double rôle, selon moi, parce que vous avez...

Puis moi, je regarderai, là... Je vais vous expliquer quelques chiffres dont j'ai pris connaissance parce que j'ai contacté certains CISSS et CIUSSS qui font affaire avec vous. Ça fait que, là, je vais être très précis dans ce que je vais vous demander, mais les exemples que je vais donner... puis ça, vous, les tarifs que vous chargez, vous, votre agence, versus ce que d'autres de vos membres ont chargé, la fourchette est large, à peu près aussi grande que la chambre ici, ça fait que je veux juste... Puis c'est pour ça que je le réexplique. Vous avez certaines pratiques, vous, comme entrepreneur, mais il y en a d'autres que c'est encore plus exagéré. Ça fait que je veux juste qu'on se comprenne bien là-dedans, puis je trouve ça très délicat, dans votre rôle, parce que vous défendez souvent l'indéfendable. Je dois dire ça comme ça, je le dis.

Maintenant, quelque chose qui m'a beaucoup agacé, puis je veux vous entendre, vous, comme propriétaire d'agence, je vous donne une chance, là, m'a beaucoup agacé, sur la qualité des personnes que vous donnez... que vous mettez devant des gens qui font appel à vos services, vous avez entendu les commentaires, là. Est-ce que, vous, vous donnez des fiches employés avant de présenter un employé devant les gens pour qui vous travaillez?

M. Lapointe (Patrice) : Je tiens à souligner d'abord... je m'excuse.

M. Dubé : Est-ce que... Là, je vous le demande à vous, pour votre entreprise qui s'appelle Services Progressifs, où vous allez me répondre en tant que représentant, là, je vous demande, pour vous, en tant qu'entrepreneur.

M. Lapointe (Patrice) : En tant qu'entrepreneur, on fournit systématiquement des fiches à nos clients, et, quand on fournit des fiches, ce sont un ensemble d'informations qui ont été vérifiées, validées, incluant les antécédents judiciaires. Donc, on fait un travail très sérieux.

Maintenant, je veux quand même, si vous me permettez, avec respect, recadrer le débat, en ce sens que je ne suis pas ici pour représenter mon entreprise aujourd'hui, bien que mon entreprise fasse affaire avec le réseau de la santé. C'est une entreprise familiale de père en fils, qui a été fondée par mes deux parents, ma mère est infirmière, et c'est avec fierté qu'on fait ce qu'on fait.

• (17 h 10) •

M. Dubé : Donc, c'est pour ça que je vous pose la question, M. Lapointe, là. Je comprends très bien puis je veux respecter votre rôle d'entrepreneur... J'ai tout lu ça, là. Ce que je vous dis, aujourd'hui, vous, vous fournissez une fiche, vous me dites ça, là, parce que...

M. Lapointe (Patrice) : Quand on nous demande de... effectivement...

M. Dubé : Ah! quand on vous le demande seulement?

M. Lapointe (Patrice) : Non, pas quand on nous le demande seulement. Quand on reçoit des demandes de la part des clients, on fournit des fiches, effectivement, et ce sont des clauses qui sont prévues au contrat d'appel d'offres.

M. Dubé : OK. Alors... mais est-ce que vous êtes quand même conscient, pour les entreprises que vous représentez aujourd'hui, pour l'association des... que ces fiches-là ne sont pas soumises dans bien des cas, ce qu'on a entendu aujourd'hui? On n'a pas inventé, là...

M. Lapointe (Patrice) : On a une problématique, actuellement, en tant qu'industrie, c'est que les appels d'offres qui ont été faits dans le passé prévoyaient un volet qualitatif extrêmement rigoureux. Donc, si on regarde, d'ailleurs, les chiffres historiques qui proviennent de notre étude, on voit que, dans une dynamique historique, les agences de placement étaient utilisées dans une optique d'économie de coût pour le réseau de la santé. Donc, il y a... là où on a vu un changement à cette situation-là, c'est au moment où il y a eu un changement à la Loi sur les normes du travail, qui a été promulguée par un de vos collègues, et ce qu'on est venus dire aux agences de placement, c'est qu'elles avaient l'obligation légale, à partir du 1er janvier 2020, de payer minimalement le même salaire à leurs employés que celui qui était offert aux employés du réseau de la santé publique. Donc, on a vu un réseau de la santé qui avait une pratique historique d'utiliser des agences dans une optique d'économies de coût. Maintenant, les agences étaient dans une position...

M. Dubé : C'est une des raisons pour laquelle on veut... on va faire les paliers qu'on veut. Je vais y revenir, parce que je n'ai pas beaucoup de temps, puis je vais vous laisser... je vais laisser... mais je veux revenir, maintenant, dans votre rôle, vous, d'entrepreneur, OK, puis je vais vous donner quelques chiffres qui ne vous surprendront pas, là, je vais retourner à... Pour que les Québécois comprennent exactement de quoi on parle ici, là, ça, c'est votre entreprise, puis, si vous n'êtes pas à l'aise de répondre, je comprends. Vous êtes un entrepreneur, donc, mais je vais vous faire des calculs parce que vous êtes une personne d'affaires.

Si je prends une infirmière auxiliaire dont le tarif minimum... ça, ça veut dire que, par convention collective, une infirmière auxiliaire que vous engagez, dans le réseau, elle peut être payée entre 24 \$ et 32 \$ de l'heure, d'accord? Quand on a fait un arrêté ministériel quand on était en situation d'urgence, on a monté ce tarif-là, pour la même infirmière auxiliaire, jusqu'à 47 \$. En ce moment, votre entreprise, dans la région de l'Abitibi, vous chargez, pour ce même service là, 80 \$, c'est-à-dire que vous chargez au CISSS d'Abitibi 80,95 \$ pour quelque chose qui est, en convention collective, au maximum, 32 \$, ou 47 \$ dans l'arrêté ministériel.

Cette marge brute là... J'ai fait le calcul avec un autre collègue aujourd'hui, cette marge brute là, c'est 170 %, c'est-à-dire que vous chargez, en fait, 33 \$ de plus que le tarif maximum de 32 \$. Ça veut dire que c'est du simple au double, puis ça, c'est sans compter l'arrêté ministériel. Puis là je veux y aller rapidement. Vous faites ça en Abitibi, avec des préposés aux bénéficiaires, à 169 % de marge, et, avec des infirmières cliniciennes, pour 148 % de marge.

Je continue. Sur le CISSS de la Côte-Nord, où vous agissez, c'est des endroits où votre service se fait... Je ne me trompe pas?

M. Lapointe (Patrice) : J'ai beaucoup de difficulté à comprendre où vous arrivez avec une marge comme celle-là, en ce sens où, quand...

M. Dubé : Bien, écoutez, dites-moi...

M. Lapointe (Patrice) : ...on envoie du personnel de Montréal en Abitibi...

M. Dubé : Non, non, mais là je vous parle de l'Abitibi, là.

M. Lapointe (Patrice) : Oui, oui, quand on envoie du personnel de Montréal en Abitibi, il faut prévoir une prime d'éloignement. Il faut prévoir un per diem. Il y a un ensemble de facteurs qui doivent être... dont on doit tenir compte pour permettre...

M. Dubé : Je comprends tout ça, mais je veux juste que les gens comprennent qu'en ce moment le tarif maximum, pour une infirmière auxiliaire, c'est 32 \$, selon la convention collective. Vous, vous dites, pour toutes sortes de raisons, là, puis je ne débats pas... D'ailleurs, des gens nous ont expliqué que maintenant, avec le temps, vous avez trouvé des façons, puis, quand je dis «vous», là, c'est tout le monde, de charger des frais accessoires, etc., mais, en ce moment, la différence entre 80 \$ que vous chargez en Abitibi... Puis ça, c'est nos chiffres, là. Je veux dire, on l'a payé, là. C'est des primes assez importantes. Puis je continue, là, la même chose sur la Côte-Nord, hein, la Côte-Nord, là, le tarif facturé, c'est 80 \$. Encore une fois, ça fait une prime d'à peu près... Je veux juste savoir... C'est bien ça, c'est la réalité?

M. Lapointe (Patrice) : C'est la réalité. C'est important, quand on compare des chiffres, de comparer des pommes avec des pommes et des oranges avec des oranges. Quand on regarde la rémunération globale d'une infirmière du réseau de la santé, 31 % de son salaire, ce sont des primes salariales, des fonds de pension. Donc, il y a une sécurité d'emploi. Ce qu'il faut comprendre, c'est que, quand on demande à une agence de venir supporter le réseau...

M. Dubé : Non, non, mais regardez, je vais juste... C'est parce que je n'ai pas beaucoup de temps, là, je m'excuse, puis c'est important parce que, là, c'est quelque chose que les Québécois doivent comprendre. Vous, là, c'est ce que vous allez charger au CISSS.

Maintenant, ma deuxième question, dites-moi à peu près, là... Puis je vous dis juste... Je les connais, les chiffres. Je vais vous les demander quand même, puis, quand les gens viennent à la commission puis ils ne nous disent pas le fond de leur pensée, des fois, ça a toutes sortes d'impacts. Ça fait que, là, je vous redis la même chose. Cette madame-là que vous payez, ou cet infirmier-là, ou cette infirmière-là, que vous allez recharger, admettons, en Abitibi, à 80 \$, combien vous la payez de plus que son salaire autorisé maximum de 32 \$?

M. Lapointe (Patrice) : Premièrement, dans un premier temps, on n'a pas de personnel en Abitibi en ce moment. Notre entreprise...

M. Dubé : Non, non, ce n'est pas que... non, non...

M. Lapointe (Patrice) : Puisque vous parlez uniquement de mon entreprise, je veux être clair sur ce sujet-là, on n'a pas de personnel en Abitibi actuellement.

M. Dubé : Mais quand vous étiez en Abitibi, c'est des chiffres, là, que la CISSS m'a fournis, là... vous étiez en Abitibi, vous chargiez 80 \$, alors que le tarif maximum est de 32 \$. Combien vous payez l'infirmière dans ce temps-là?

M. Lapointe (Patrice) : C'est de l'infirmière auxiliaire, ce dont vous parlez?

M. Dubé : Je vous donne l'exemple d'une infirmière auxiliaire, tarif... la fourchette, je l'ai dite, 24 \$ à 32 \$, tarif maximum 32 \$, vous l'avez chargée à 80 \$ en Abitibi. Combien vous la payez, cette infirmière-là?

M. Lapointe (Patrice) : On va payer, en incluant le per diem de l'employée...

M. Dubé : Oubliez le per diem. Je veux savoir c'est quoi...

M. Lapointe (Patrice) : Oui, mais il est inclus dans le prix du 80 \$. On ne peut pas... On doit en tenir compte.

M. Dubé : Non, mais donnez-nous les deux séparés.

M. Lapointe (Patrice) : Donc, ça va être une cinquantaine de dollars, incluant la prime d'éloignement qu'on va reverser à l'employé.

M. Dubé : Alors, quelqu'un qui a un tarif maximum de 32 \$ selon la convention, puis ça, c'est le maximum, il y en a qui sont à 24 \$, là, vous les avez chargés à 50 \$, OK? Moi, je veux juste vous dire, sur votre site Web, là, qu'on est allés voir, là, vous avez des offres d'emploi, en ce moment, à 70 \$, pour des infirmières. Est-ce que je me trompe?

M. Lapointe (Patrice) : Effectivement, en région éloignée. Donc, c'est important de faire la nuance.

M. Dubé : OK, mais l'Abitibi, je m'excuse, je ne vais pas dire que c'est une région éloignée, mais c'est plus loin que Montréal, on s'entend. On parle...

M. Lapointe (Patrice) : Quand on envoie du personnel des grands centres, au sens où c'est compris par les agences de placement, c'est une région éloignée.

M. Dubé : Bon, parlez-moi de Lanaudière, Laurentides, où vous faites affaire.

M. Lapointe (Patrice) : Je n'ai pas les chiffres sous la main. Je ne venais pas répondre au nom de mon entreprise. Je venais répondre dans le cadre de l'adoption d'un projet de loi qui va toucher l'ensemble d'une industrie, et je pense que c'est important de regarder l'arbre, mais de regarder la forêt, quand on fait cet exercice-là.

M. Dubé : M. Lapointe, c'est parce que, écoutez, là, il y a des questions que j'aimerais beaucoup vous poser. On est dans le processus légal, au gouvernement, contre plusieurs de vos membres. Je ne peux pas les poser aujourd'hui, ces questions-là. Je suis désolé. Je suis désolé, je suis obligé d'aller spécifiquement sur vous... puis de me dire, les chiffres que j'ai sur votre business, est-ce qu'ils sont exacts. Vous me dites qu'ils sont exacts. Je m'excuse, mais c'est ça, la réalité. Puis, en ce moment, ce que je veux que les Québécois comprennent, c'est que, si votre marge... puis il faut comprendre, là, si votre marge varie entre 30 \$ à 50 \$ de profit sur chaque heure qui était... pour une infirmière...

M. Lapointe (Patrice) : Vous oubliez les DAS Donc, un employé qui est payé 50 \$ de l'heure va coûter plus de 60 \$ de l'heure. Donc là, il reste une marge brute d'un peu moins de 20 \$. Ensuite de ça, il y a une organisation. Donc, ce qui reste, résiduel, c'est 5 % à 7 %.

M. Dubé : OK, mais moi, j'ai de la misère à comprendre, M. Lapointe, là. On a fait des recherches. On a fait pas mal de recherches. On est même allés sur TikTok. On est allés sur TikTok...

M. Lapointe (Patrice) : Je n'y suis pas.

M. Dubé : ...bien, avant qu'on ait... avant qu'on nous enlève le droit, puis il y a une infirmière qui a dit : Moi, là, je suis très fière de vous dire — une infirmière qui est dans une agence — pour un CHSLD, un week-end, là, j'ai été payée 90 \$ de l'heure. 90 \$ de l'heure. Vous n'allez pas me dire que l'agence fait juste 20 \$ de marge sur cette personne.

M. Lapointe (Patrice) : Je veux être parfaitement clair avec vous. Je ne suis pas ici devant vous, aujourd'hui, pour défendre des pratiques qui sont abusives. C'est important de faire la nuance.

M. Dubé : Bien, je m'excuse, M. Lapointe, mais, les vôtres, est-ce que vous trouvez que des marges de 170 %...

M. Lapointe (Patrice) : Je viens de vous expliquer par une démonstration mathématique que ce n'est pas une marge de 70 %. C'est une marge de plus ou moins 20 %, et, une fois qu'on considère l'ensemble de nos coûts d'opération, il reste un bénéfice net résiduel de 5 %.

• (17 h 20) •

M. Dubé : Oui, mais là je vous parle d'une... Non, mais, M. Lapointe, là, comprenons-nous, là, je pense que je suis assez à l'aise dans les chiffres, là, je vous parle d'une marge brute. Si, pour une marge brute... parce qu'on a bien compris que bien des gens... puis je ne connais pas le détail de votre entreprise... la valeur ajoutée... puis là je m'excuse de revenir là-dessus, la valeur ajoutée par une firme comme la vôtre, elle est limitée. C'est ce que j'ai entendu de plusieurs joueurs. Vous allez me dire que vous avez des frais. Je comprends, mais c'est... L'essentiel du travail est fait par l'employé qui a été engagé, puis qu'on charge à prime importante, au-dessus du tarif qui est autorisé par la convention.

Je veux juste que les Québécois comprennent que ce n'est pas pour rien que, lorsqu'on a essayé d'estimer combien ça coûtait, au Québec, juste pour les catégories 1 à 4, donc des infirmières, on a vu les gens de l'ATPS, on a vu les... c'est, au minimum, 300 millions, sur les 900 quelques millions, presque 1 milliard, qui ont été payés. Bien, ça, ça vient des chiffres, là. On n'a pas inventé ces chiffres-là.

M. Lapointe (Patrice) : Écoutez, selon les chiffres qui viennent du ministère, qui... qu'on a établis à travers une étude indépendante de la part d'une firme spécialisée, ils ont établi que les agences de placement, en moyenne... Donc, je ne vous parle pas de cas extrêmes et problématiques.

M. Dubé : Oui, mais quand vous m'arrivez avec des moyennes, moi, je peux bien être tiède, là, puis j'ai un pied dans le fourneau, puis j'ai un pied dans le frigidaire, ça, c'est une moyenne. Moi, ce que je vous donne, c'est des chiffres précis en Abitibi, dans différentes régions, et même à Montréal. On parlait de Lanaudière, là, l'infirmière sur TikTok qui dit qu'elle a été engagée à 90 \$ de l'heure, là... C'est pour ça que je vous dis aujourd'hui... Je vous parle, vous, comme propriétaire de cette entreprise-là, mais je vous parle aussi comme représentant... que vous venez défendre aujourd'hui, là. C'est ça que vous me dites qu'est votre rôle.

M. Lapointe (Patrice) : Je tiens à préciser que je ne suis pas... Ce n'est pas nous qui avons offert ces conditions-là à cette infirmière-là.

M. Dubé : Oui, mais c'est de vos membres...

M. Lapointe (Patrice) : On fait une distinction importante entre du personnel qu'on envoie à plusieurs heures de chez eux...

M. Dubé : Non, mais, M. Lapointe...

M. Lapointe (Patrice) : Oui?

M. Dubé : À moins que vous vous dissociiez de vos membres, ce sont vos membres qui chargent ça, là.

M. Lapointe (Patrice) : Je ne représente pas l'ensemble des entreprises de placement. C'est important.

M. Dubé : Mais combien qu'il y en a qui sont membres?

M. Lapointe (Patrice) : On est 19 membres actuellement, 19 entreprises.

M. Dubé : OK, qui chargent à peu près combien, sur l'essentiel?

M. Lapointe (Patrice) : Je n'ai pas de moyenne de prix. Malheureusement, la problématique qu'on a est la suivante...

M. Dubé : Oui, c'est ça, je pense, vous venez défendre quelque chose qui est un peu indéfendable, M. Lapointe, aujourd'hui. C'est juste ça que je vous dis.

M. Lapointe (Patrice) : Je ne suis absolument pas d'accord avec vous, mais je vous entends.

M. Dubé : OK, très bien.

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

M. Dubé : Je n'ai pas d'autre question.

Le Président (M. Provençal) : De toute façon, votre temps est écoulé. Alors, M. le député de Pontiac.

M. Fortin : OK, je ne veux pas parler de votre entreprise, là, je veux parler de l'association ou de ce que vous voyez de vos membres, vos 19 membres, là, OK? C'est quoi, la marge? Dans l'industrie, là, c'est quoi, la marge que vous faites en moyenne?

M. Lapointe (Patrice) : De façon générale, les entreprises dans le domaine du placement font entre 5 % et 7 % de marge avant impôt, donc environ 5 % après impôt.

M. Fortin : OK. Alors là, vous avez entendu des gens des RPA avant vous. Je sais que vous étiez dans la salle, là. Ils ont dit : Ce n'est pas anormal... puis ça, c'est des gens qui ont des entreprises à Montréal, en... l'entrepreneur qui était ici, là, à Montréal, en Montérégie, à Drummondville puis à Québec. On n'est pas dans les régions éloignées, là, on est dans le Centre-du-Québec. On nous dit : Ce n'est pas anormal d'avoir une infirmière ou une préposée aux bénéficiaires qu'on paierait, normalement, 21 \$, 22 \$ de l'heure, de se faire charger au-delà de 50 \$ pour ça, ce n'est pas anormal. Puis là, si vous la payez, cette préposée-là, 25 \$, 26 \$, même si vous montez jusqu'à 30 \$, là, quand c'est en ville comme ça, là, il va où, le 20 \$ supplémentaire? Vous faites quoi avec?

M. Lapointe (Patrice) : Vous devez tenir compte des DAS dans un premier temps. Ensuite de ça, il y a des frais supplémentaires qui sont des frais administratifs de l'entreprise. Vous savez, on décrit les agences... la façon dont ça a été décrit, on le déplore, des entreprises qui sont des partenaires du réseau de la santé depuis des décennies, qui...

M. Fortin : Oui, mais, de toute évidence, ils ne vous considèrent pas vraiment un partenaire, là. Ils vous considèrent comme un mal nécessaire et, vous l'avez entendu comme moi, ils ont utilisé le mot «parasite» tantôt, là.

M. Lapointe (Patrice) : Il y a eu une perte de contrôle dans le réseau de la santé durant la pandémie. Cette perte de contrôle là, d'abord, ça a été des contrats d'appels d'offres qui ont cessé d'avoir des... un processus qualitatif et des contrats qui ont été accordés à des entreprises qui font... qui pratiquent de la surfacturation.

Moi, vous savez, je ne suis pas ici devant vous pour défendre la surfacturation. Maintenant, c'est important de remettre les choses en perspective et d'avoir une vision globale. On a des gens qui parlent de l'absence de valeur ajoutée des agences, mais, dans la même phrase, nous disent : Bien, si j'appelle le CIUSSS le samedi ou le dimanche, quand je suis bien, bien mal pris, ils ne me répondront pas, je n'ai pas le choix de faire affaire aux agences. Ce qu'on apporte au réseau de la santé, c'est de la flexibilité et de l'agilité qui lui manquent actuellement dans sa forme actuelle. C'est important de bien comprendre, et il faut avoir une vision d'ensemble, et les chiffres sont clairs à cet effet-là. On parle d'une différence de 0,30 \$ de l'heure en moyenne. Je comprends qu'il y a des... qu'il y a eu des situations problématiques où ce n'est pas le cas.

M. Fortin : ...deux secondes, là, différence de 0,30 \$ de l'heure en moyenne. Vous, vous pensez que vous payez votre monde, là, les travailleurs qui travaillent pour vous, là, 0,30 \$ de l'heure de plus que le réseau de la santé en moyenne?

M. Lapointe (Patrice) : Les données du ministère, ce qu'elles nous démontrent, c'est quand on tient compte du coût global. Par exemple, on va prendre du personnel du réseau de la santé dont on doit tenir compte les avantages sociaux, on doit tenir compte du fonds de pension. Il y a un ensemble de coûts qui font... puis les primes, qui font que l'employé moyen du réseau, selon notre étude, coûte 57,91 \$ de l'heure au réseau, alors que, pour une agence de placement, le coût moyen, sur la même période, a été de 58,21 \$.

Donc, je n'exclus pas des situations problématiques, puis on s'est interrogés, nous aussi, sur cette... la possibilité d'entreprises qui n'ont pas les qualifications requises, qui ne procèdent pas à l'exercice sérieux des candidatures qu'ils proposent au réseau de la santé et qui surfacturent. On s'est interrogés, mais, à partir du moment où les corporations d'approvisionnement octroient un contrat à une entreprise qui charge 450 \$ de l'heure, quel est mon pouvoir, en tant qu'entrepreneur, quelle est ma capacité de venir intervenir sur la situation?

M. Fortin : ...là, un gestionnaire qui donne un contrat à 450 \$ de l'heure, là, ça n'a pas plus de mérite que l'agence qui pense que c'est une bonne chose à faire.

M. Lapointe (Patrice) : Bien, ce sont des contrats publics, par appels d'offres... qui ont consacré ces contrats-là. Je veux juste qu'on le comprenne bien.

M. Fortin : OK, mais vous avez vous-même... Puis j'ai comme l'impression que, là, vous arrivez avec certaines des recommandations parce que vous êtes un peu accoté au mur, là, mais rehausser la transparence des contrats publics attribués aux agences... Il y a-tu quelque chose qui vous empêche de publier certains de ces contrats-là?

M. Lapointe (Patrice) : Absolument pas, puis d'ailleurs nous... Voici ce qu'on veut dire quand on parle de transparence. Dans le passé, les appels d'offres, les entreprises devaient fournir des rapports trimestriels. On appelait ça des rapports de consommation, et, avec les discussions qu'on avait avec les corporations locales d'approvisionnement, eux publiaient ces chiffres-là à l'ensemble des fournisseurs. Donc, ça permettait une certaine autorégulation dans le marché. Et nous, ce qu'on souhaitait, ce qu'on souhaiterait toujours, d'ailleurs, c'est que cette pratique-là soit remise de l'avant parce que... vous savez, moi, si je suis une entreprise qui fait un bon prix, un prix raisonnable au réseau de la santé, et que je ne reçois pas de demande, puis que je me rends compte qu'une entreprise qui coûte 25 % plus cher que la mienne reçoit des demandes, je peux agir, mais, pour le moment, à titre d'entreprise, c'est opaque, ce qui se passe derrière le rideau du réseau de la santé, pour nous. Donc, quand on demande de la transparence, c'est uniquement d'utiliser des méthodes qui ont fait leurs preuves dans le passé, quand on voit que le coût économique de faire appel aux agences n'était pas celui qu'il est aujourd'hui, et de travailler ensemble, avec le gouvernement, avec l'Assemblée, à retrouver cet équilibre-là, parce que...

M. Fortin : Vous avez un... Là où vous avez un point, là, puis je vous en donne un, là, c'est que vous dites essentiellement : Il y a des situations où le secteur public, en ce moment, là, il n'est pas capable d'être flexible avec ses employés, il n'est pas capable de... des employés à temps partiel, ce n'est pas tout le temps simple, des employés qui ont besoin d'aller voir leur famille à l'extérieur du pays, ce n'est pas tout le temps simple. C'est peut-être pour ça, peut-être pour ça, qu'ils se tournent vers vous, là. Il y a toutes sortes de raisons pour lesquelles ils se tournent vers vous en ce moment, mais, le jour où le réseau de la santé est capable de faire ça, pourquoi vous êtes là?

M. Lapointe (Patrice) : À ce moment, nous, ce qu'on dit, c'est qu'une structure aussi importante, qui est gérée... qui est aussi grosse que le réseau de la santé, aura toujours des besoins. Ceci étant dit, les besoins ont explosé durant la pandémie pour des raisons évidentes. Il y avait une crise globale dans le réseau de la santé. On a répondu présent. Malheureusement, et on le déplore aujourd'hui devant vous, il y a eu des abus dans ces circonstances-là, et je ne parle pas d'avoir une tarification plus importante quand on envoie des gens à six heures de chez eux, alors qu'ils pourraient travailler de l'autre côté de la rue. Ça, je pense que c'est important de mettre ça en perspective. Ça a beau ne pas être aussi loin que la Côte-Nord ou le Grand Nord, mais l'Abitibi, quand on habite à Montréal puis on pourrait travailler de l'autre côté de la rue, on veut un per diem, on veut une prime d'éloignement. On veut que ce soit considéré qu'on vient prêter main-forte dans une région qui serait en bris de soins, si ce n'était pas des agences.

M. Fortin : Je ne suis pas en désaccord avec vous là-dessus. Il y a un prix, il y a une valeur à ça. Être loin de sa famille pendant un bout de temps, là, il y a une valeur à ça, mais, le jour où le gouvernement est capable de le faire, je reviens à ma question, vous servez à quoi dans ce mode-là? Le gouvernement n'est pas capable de le faire, là, aujourd'hui, là, mais, le jour où il est capable de le faire, s'il est capable d'avoir cette flexibilité-là dans son réseau, est-ce que les agences sont encore un mal nécessaire?

M. Lapointe (Patrice) : C'est une excellente question. Je ne nous qualifierais pas de mal nécessaire. Je nous qualifierais de la même façon que la Cour d'appel du Québec nous a qualifiés dans un jugement, en 2021, de partenaires historiques. Ceci étant dit...

M. Fortin : OK. Je reprends ma question. Est-ce que vous êtes encore nécessaires?
• (17 h 30) •

M. Lapointe (Patrice) : Oui, oui, je m'excuse, j'y arrivais, c'était... Je voulais juste rectifier le mal nécessaire, je suis désolé, monsieur. Essentiellement, les entreprises de placement vont avoir un rôle possiblement moindre à ce

moment-là, et c'est correct. Historiquement, quand on est dans l'industrie depuis aussi longtemps que nous, on sait que le réseau de la santé traverse des phases. Il y a des... Moi, je le compare souvent, quand je veux imaginer... que c'est un poumon. Donc, le poumon, parfois, a moins besoin d'oxygène, il est plus autosuffisant, et, les entreprises de placement, on a moins besoin d'elles.

Donc, le recours à la main-d'oeuvre diminue, mais, de dire qu'on va arriver à zéro, ce n'est pas vrai, parce qu'il y a des classes d'employés, des gens qui ne souhaitent pas intégrer le réseau de la santé, et on le voit. 70 % de nos employés auraient quitté le réseau de la santé s'ils n'avaient pas pu venir en agence. Ils l'auraient quitté, ils ne seraient plus au service du réseau public. Ils travailleraient dans des cliniques privées, ils travailleraient dans des pharmacies. Ils travailleraient en Ontario, ils travailleraient dans d'autres provinces. Ces gens-là, on les a gardés au service du réseau de la santé.

Donc, effectivement, on n'est absolument pas contre le fait que le réseau se structure pour mieux répondre à ses besoins. On le comprend. On est des entrepreneurs. On sait qu'en tant qu'organisation vous voulez gérer vos ressources, mais de prétendre que, demain matin, on n'a plus besoin des agences, je ne pense pas que ce soit possible dans un réseau de la taille du réseau, hein? C'est important de le spécifier, même quand on parle des agences comme d'un grand problème, on représente 3 % à 4 % des heures travaillées annuellement dans le réseau de la santé.

M. Fortin : Est-ce qu'on peut s'entendre, vous et moi, là, pour dire qu'il y a des secteurs d'activité, qu'il y a des professions que, d'avoir recours à de la main-d'oeuvre indépendante, qui n'est pas toujours, disons, là, stable, dans le sens où c'est la même personne qui revient régulièrement, là, ce n'est pas idéal, mais je dirais même plus que ça, pas acceptable? On parlait ce matin, là, avec l'APTS, des intervenants à la DPJ. Ça, c'est des gens qui se présentent chez les familles, qui évaluent, qui voient un suivi, mais ils font affaire avec des agences. Est-ce que vous pensez que vous donnez un service approprié, dans ces cas-là?

M. Lapointe (Patrice) : Il y a deux cas de figure. Premièrement, si on parle du cas spécifique de la DPJ, il faut bien remettre les choses en perspective. La DPJ a eu des problèmes qui lui appartiennent, et on a appelé les agences en renfort. On n'a pas créé le problème. Les agences de placement n'étaient pas dans le réseau de la DPJ, et je ne pense pas qu'il y avait une volonté des agences d'entrer dans le réseau de la DPJ, parce que, je suis d'accord avec vous, un service aussi sensible que les services à l'enfance, on veut du personnel puis on veut de la continuité de soins.

Mais il y a deux cas de figure. Le premier cas de figure, quand on fait un appel à une agence, c'est... il n'y a personne en ce moment, donc, on comble une chaise vide. On ne l'a pas vidée, la chaise, on la comble. Donc, ça, ce n'est pas idéal, mais c'est le meilleur des scénarios possibles. Dans le deuxième cas, ce n'est pas vrai que ce n'est pas possible d'avoir de la stabilité avec une agence de placement. C'est tout à fait possible. Le problème, c'est qu'historiquement, quand nos employés s'intègrent aux équipes de travail dans les établissements de santé, c'est avec ça que je suis plus familier personnellement, donc je vais référer à mon expérience personnelle...

M. Fortin (Pontiac) : Parce que... Oui, OK, allez-y. Allez-y.

M. Lapointe (Patrice) : ...il y a des procédures, ce qu'on appelle des articles 39. Donc, le syndicat va demander à ce que l'employé soit inclus dans son unité de négociation pour récupérer les cotisations syndicales, d'une part, et, d'autre part, pour forcer l'employé à faire partie, maintenant, de son unité de négociation syndicale. La conséquence, c'est que la personne part. Donc, on veut de la stabilité. Quand on atteint la stabilité, on défait ce qui est en place et on recommence.

Donc, de prétendre que c'est impossible, avec une agence de placement, d'avoir de la stabilité, c'est faux, ça demande une collaboration. Et je tiens à assurer le ministre que, si on a la possibilité de collaborer avec le réseau de la santé, on préfère ça, et de loin, à une dynamique procédurale. C'est le seul commentaire que j'ai à faire sur cette question-là.

M. Fortin (Pontiac) : Est-ce qu'à l'interne, là, à l'association, vous avez votre propre... vos propres règles? C'est-à-dire, là, tu sais, on entend toutes sortes d'affaires, du monde qui charge 400 \$ de l'heure puis qui ont des taux démesurés, là. Vous le savez, tout le monde en parle depuis un certain temps, vous avez vu l'augmentation, vous le savez qu'il y en a, des contrats comme ça. Est-ce qu'à l'association vous vous dites... vous vous êtes dit, à un moment donné : Oui, il faudrait peut-être qu'on fasse le ménage à l'interne, parce que, là, on va se faire vilifier sur la place publique, là, puis avec raison? Mais pourquoi ça n'a pas changé?

M. Lapointe (Patrice) : C'est une question extrêmement pertinente, puis je vous remercie de la poser.

Quand l'association a été fondée, dans ses statuts et règlements, ce qu'on a prévu, c'est que, pour faire partie de l'association, il fallait être une entreprise en règle qui participait aux contrats par appel d'offres public. Parce qu'à l'époque les contrats d'appel d'offres publics avaient un volet qualitatif extrêmement rigoureux, une entreprise qui ne passait pas le volet qualitatif ne pouvait même pas soumettre un prix, on lui renvoyait son prix sous pli scellé. Donc, ça, c'était notre premier mécanisme, c'était de dire : Le donneur d'ordre a établi un processus rigoureux, on va se fier à ce processus-là pour avoir des entreprises qui peuvent faire partie de l'association. Malheureusement, au fil du temps, ces processus qualitatifs là ont été abandonnés, et maintenant on se retrouve dans une position où le donneur d'ordre accorde lui-même un contrat public à une entreprise qui surfacture. Et là le dilemme dans lequel on se trouve, en tant qu'association, c'est que, vous savez, si une association commence à dicter à ses membres quel prix elles peuvent ou ne peuvent pas charger, ça s'appelle de la collusion, et c'est criminel.

M. Fortin (Pontiac) : Mais vous êtes prêts à le faire, établir une structure de prix afin d'évacuer les risques de débordements.

M. Lapointe (Patrice) : En collaboration avec le gouvernement. On ne peut pas faire ça par nous-mêmes. Si on fait ça, c'est illégal.

M. Fortin (Pontiac) : Mais vous ne l'avez jamais proposé avant?

Le Président (M. Provençal) : L'échange est très intéressant, mais, M. le député de Pontiac, je suis obligé de vous dire que votre temps est écoulé. Alors, on termine cet échange avec le député de Rosemont.

M. Marissal : Merci, M. le Président. Merci, M. Lapointe, d'être là. Je vous trouve particulièrement courageux, quand même, d'affronter le vent de face comme ça, puis il va venter encore un peu dans les prochaines minutes.

Bien, ma position a le mérite d'être très claire, et votre position aussi. Très franchement, et c'est un éditorial que je vais faire ici, là, moi, je pense que vous aviez une petite poule aux oeufs d'or qui vous faisait un coco par semaine, puis proverbialement vous en avez voulu plus, jusqu'à trois douzaines par jour, puis, bien, évidemment vous avez tué la poule aux oeufs d'or. C'est ça qui est arrivé. Ça s'appelle de l'avarice, en ce qui me concerne.

Et vous semblez dire que ce n'est pas de votre faute, ce n'est pas de la faute de vos membres, c'est parce qu'on a slaqué les appels d'offres pendant la COVID. Mais comment pouvez-vous vous autoqualifier de partenaire historique qui rend des grands services à la communauté, si vos propres membres ont appuyé si fort sur le crayon, sous prétexte qu'on était en COVID, qu'on était mal pris puis qu'on avait slaqué les appels d'offres? Je n'appelle pas ça un partenaire historique, moi. En tout cas, s'il y a une histoire là, il faut qu'elle cesse maintenant.

M. Lapointe (Patrice) : Vous avez qualifié la position des agences, vous me permettez, avec beaucoup de respect, M. Marissal, de qualifier vos propos d'amalgame, c'est-à-dire que, quand on parle d'une industrie qui compte plusieurs entreprises, malheureusement, quand on abandonne...

M. Marissal : Mais vous représentez qui, M. Lapointe? Vous avez l'air de représenter juste les bons, mais vous êtes ici au nom d'une association.

M. Lapointe (Patrice) : Oui.

M. Marissal : Je pose la question autrement, là. Dans vos membres, là, les 19, là, il y en a-tu, là, qui ont exagéré? Parce que vous...

M. Lapointe (Patrice) : Oui, malheureusement, c'est une situation problématique.

M. Marissal : OK. Mais est-ce que vous pouvez assumer ça, plutôt que de nous dire qu'on fait des amalgames puis qu'on ne comprend pas bien votre rôle historique? Vous représentez des gens qui ont abusé de fonds publics. Il n'y a aucun appel d'offres qui a été lancé, au Québec, qui chargeait 450 \$ de l'heure pour une infirmière. C'est des gens qui ont profité puis... Et honte aux gestionnaires qui ont permis ça aussi, et ça, on règlera leur cas plus tard, honte à eux aussi. Mais franchement vos membres, ils ont exagéré.

Alors, moi, j'ai une solution pour vous, bien, bien simple. Parce que les gens qui nous écoutent depuis tantôt, là, ils vont être mêlés dans les chiffres, il y a eu beaucoup de chiffres, c'est normal, c'est mêlant, des chiffres. J'ai une solution bien, bien simple : ouvrez donc vos livres.

M. Lapointe (Patrice) : Avec plaisir, M. Marissal.

M. Marissal : Avec tout, là, y compris la marge bénéficiaire. Parce que, moi, je demande souvent des demandes d'accès à l'information, là, notamment pour des contrats faits par le MSSS avec certaines cliniques, il manque toujours la dernière colonne; comme par hasard, c'est la marge bénéficiaire. Est-ce que vous vous engagez, là, à nous envoyer ici, là, vos livres, les livres de vos membres, avec... avec pas de caviardage, sans caviardage?

M. Lapointe (Patrice) : Je ne peux pas parler...

M. Marissal : Autrement dit, je... La marge, vous avez dit, c'est autour de 5 %, 7 %, des fois c'est 20 %.

M. Lapointe (Patrice) : Non, pas... jamais 20 %.

M. Marissal : Moi, je préfère avoir des chiffres, des chiffres clairs. Alors, je vous l'offre, là, envoyez ça, là, très clairement, là. On a des comptables autour de la table, là, on va être capables de lire ça, là, bien comme il faut puis d'avoir une très bonne idée. Je pense que vous vous rendriez service, puis là on aurait au moins quelque chose, une base très, très stricte sur laquelle on pourrait parler.

M. Lapointe (Patrice) : Je ne peux pas m'engager au nom de mes membres, mais en ce qui me concerne, en ce qui concerne mon entreprise, je n'ai strictement rien à cacher, je le répète...

M. Marissal : Oui, mais c'est vos membres qui ont exagéré, vous l'avez dit vous-même.

M. Lapointe (Patrice) : Moi, ce que je vous offre, ouvertement, c'est... dans un forum qui permettra une certaine confidentialité, pour une raison évidente, pour des raisons d'affaires, hein... Je veux être transparent avec la commission, je ne peux pas nécessairement ouvrir mes livres à l'ensemble du marché puis à l'ensemble de mes concurrents, pour des raisons, j'imagine, que vous pouvez comprendre, mais je n'ai rien à cacher.

Ce qu'on a fait durant la pandémie, on a fait oeuvre utile, on a supporté le réseau, on l'a fait de façon courageuse, alors qu'on avait un grand vent de face, et souvent on était qualifiés de façon extrêmement désagréable par rapport à ce que nos employés faisaient sur le terrain. Vous comprenez, quand on attaque les agences... Vous, vous pensez attaquer les propriétaires d'agences. Ce que vous cautionnez, c'est que des personnes, dans le réseau de la santé, s'en prennent à nos employés qui sont souvent dans une position de vulnérabilité dans le réseau de la santé.

M. Marissal : Ah! non, non, non, je ne porterai pas cette responsabilité-là. Non, je ne porterai pas cette responsabilité-là. Moi, à chaque fois que j'ai fait une citation, une déclaration sur les agences, je prends toujours la peine de dire : Je ne blâme pas les infirmières, les préposés aux bénéficiaires, les inhalothérapeutes et les infirmières auxiliaires de choisir un meilleur rythme de vie et un meilleur salaire. Je ne les blâmerai jamais. Puis j'ai visité assez d'hôpitaux, dans les derniers mois, là, pour vous dire que je ne les blâmerai jamais. Quand je visite, là, Maisonneuve-Rosemont, là, je ne me promène pas en disant : Toi, agence?, mauvaise, tu n'es pas fine. Ah! toi, tu es une bonne infirmière parce que tu es dans le public. Je ne fais jamais ça puis je ne ferai jamais ça.

• (17 h 40) •

M. Lapointe (Patrice) : Je comprends que ce n'est pas votre intention.

M. Marissal : Ce que je dis, c'est que vous êtes entrés dans le réseau, peut-être, à l'époque, pour une bonne raison, puis c'est vrai que, des fois, on a besoin d'envoyer du monde dans le Grand Nord, c'est vrai, puis des fois on fait ça, mais vous avez exagéré, puis vous avez tué votre poule aux oeufs d'or, puis là vous êtes pris avec ça aujourd'hui, puis nous, on est pris avec ça aujourd'hui. Alors, c'est ça, ma position.

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

M. Marissal : Mais vous ne me ferez jamais dire que je porte la honte sur les infirmières qui ont fait le choix de la conciliation avec leurs enfants, avec leurs conjoints, pour gagner un meilleur salaire. On a des choses à régler ici aussi avec le gouvernement, là, sur la façon dont on traite notre personnel, mais je n'ai pas dit ça et je ne veux pas que ce soit dit sur mon compte.

Le Président (M. Provençal) : De toute manière, M. le député, vous avez fait, je pense, une très bonne précision sur vos propos. Alors, le temps étant écoulé, je veux quand même vous... Oui, M. le député de Pontiac.

M. Fortin : Juste... Pour vous, là, M. Lapointe a pris un engagement d'ouvrir ses livres auprès de la commission, mais de le faire dans un forum, disons, qui ne le mettrait pas, disons, auprès de ses concurrents...

Le Président (M. Provençal) : Non, non, non, on a bien compris.

M. Fortin : Est-ce qu'on peut compter sur vous, M. le Président, pour trouver cette façon de faire là?

M. Dubé : ...que ce soient tous les membres. Parce que, là, si...

M. Fortin : Bien là, je ne le sais pas si M. Lapointe a pris engagement à titre...

M. Lapointe (Patrice) : Je n'ai pas la capacité de prendre cet engagement-là aujourd'hui.

M. Fortin : Mais vous l'avez pris pour votre entreprise.

M. Lapointe (Patrice) : Tout à fait.

M. Fortin : OK. Alors, allons-y... commençons par là, puis on verra pour le reste, là, mais...

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

M. Dubé : ...M. le député, c'était de dire : Est-ce que ça pourrait faire partie des choses qu'on demande aux agences avec qui on fait affaire? Je ne sais pas. M. le député?

M. Marissal : ...souveraine. Je pense que nous pouvons faire une demande formelle. M. Lapointe peut la transférer, la transmettre ou non. Je comprends que vous ne pouvez pas vous engager pour ces gens-là, mais nous, c'est notre demande, et je pense qu'elle est... en tout cas, je ne veux pas m'avancer pour mes collègues, là, mais je pense qu'elle est unanime, là.

Le Président (M. Provençal) : Écoutez, moi, le seul engagement que je peux faire, comme président de la commission, advenant que vous décidez de nous transférer des informations, les informations ne seront que pour usage interne, ici. Il n'est pas question d'aller sur la place publique avec vos données, parce qu'on comprend tous ici, autour de la table, vous êtes une entreprise privée, dans les entreprises, il y a une certaine compétitivité. Alors, il n'y aura pas de fuite de ce côté-là. C'est le seul engagement que je peux faire. Si vous me transmettez des données, il y a les membres de la commission uniquement qui pourront les consulter.

M. Lapointe (Patrice) : Je vous entends. Me permettez-vous de conclure en vous présentant ma position, si c'est terminé ou juste bien résumer ce qu'on propose aujourd'hui?

Le Président (M. Provençal) : Je vous donne un mot de conclusion, si vous voulez.

M. Lapointe (Patrice) : Je vous remercie, c'est gentil, M. le Président.

Ce qu'on vous demande, à la commission, c'est de prendre en considération que les agences de placement jouent un rôle important. Il y a eu, malheureusement, des écarts qui peuvent s'expliquer par un ensemble de facteurs, mais, au-delà de cette situation-là, les agences de placement jouent un rôle important et un rôle de soutien au réseau de la santé, notamment en maintenant du personnel, dans le réseau, qui l'aurait quitté autrement et en offrant de la flexibilité dont le réseau a besoin. Historiquement, on s'est toujours adaptés aux besoins du réseau et on va continuer de le faire.

Le Président (M. Provençal) : Ça, ça faisait partie de votre présentation. Moi, là... On va mettre fin à la discussion, en tout respect, parce que vous avez quand même eu, comme monsieur... on l'a mentionné, vous avez quand même eu le courage de venir ici en commission parlementaire, de faire des échanges avec les membres de la commission. Mais, ceci étant dit, si... je vous répète, si vous, vous transmettez des données sur votre entreprise ou sur des gens qui font partie de votre association, je m'engage à ce que ce ne soit consulté, et, quand je dis «consulté», ça va être les yeux, là... uniquement par les membres de la commission.

M. Lapointe (Patrice) : ...remercie.

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup.

Sur ce, on va suspendre les travaux pour faire place au prochain groupe. Merci beaucoup, M. Lapointe.

(Suspension de la séance à 17 h 45)

(Reprise à 17 h 48)

Le Président (M. Provençal) : Nous allons terminer notre journée de travail en souhaitant la bienvenue à la Confédération des syndicats nationaux. Vous aurez 10 minutes pour votre exposé — vous êtes des gens quand même habitués, là, dans les commissions — et, par la suite, nous allons procéder aux échanges. Alors, je vous cède la parole.

Confédération des syndicats nationaux (CSN)

Mme Senneville (Caroline) : Oui, bonjour. Merci de nous recevoir. J'avais prévu qu'on se présente, mais chacune des personnes qui m'accompagnent l'a fait, alors je vais aller directement au but.

Bien, d'abord, peut-être vous rappeler que la CSN, la Confédération des syndicats nationaux, est la seule organisation syndicale qui a des membres dans chacune des quatre catégories. Donc, on est bien contents d'être avec vous aujourd'hui pour partager nos connaissances, bien contents d'être votre dessert, aussi, pour la journée.

• (17 h 50) •

D'entrée de jeu, puis prenez-le quand ça passe, M. le ministre, je veux vous dire bravo et vous saluer pour le courage de votre conviction par rapport aux agences de placement, les agences de placement privé dans le système de santé, parce qu'on va se le dire, la situation, elle est alarmante, et on partage avec vous que... cet objectif qu'à terme on puisse mettre fin au recours aux agences de placement privé. Parce que les statistiques le démontrent, il y en a beaucoup, mais alors là beaucoup.

Et je sais qu'on entend souvent parler des infirmières, surtout sur la place publique, mais pas seulement. Vous savez, le nombre d'heures octroyées à la main-d'oeuvre indépendante a augmenté de 347 %... sur une période de 10 ans, là, de 347 % chez les préposés aux bénéficiaires, de 600 % chez les préposés à l'entretien ménager, de 917 % pour les éducatrices et les éducateurs et de 326 % pour les diététistes. En fait, quand on calcule le nombre d'heures travaillées, toute la catégorie 1, qui est le personnel infirmier au sens large, inhalothérapeutes, infirmières auxiliaires, bien, c'est moins d'heures travaillées que le total de la catégorie 2, en 2020-2021. Donc, c'est vraiment un phénomène qui, à notre avis, est hors de contrôle.

Et ça, bien, ça a un effet sur beaucoup de gens au quotidien. Ça fait en sorte que le personnel du réseau de la santé et des services sociaux est forcé de travailler, même parfois de superviser une main-d'oeuvre indépendante qui va, plus souvent qu'autrement, bénéficier de meilleures conditions de travail qu'eux-mêmes, que ce soit du point de vue du salaire, du choix de l'horaire, du choix des vacances, mais qui malheureusement, par leur méconnaissance du lieu de travail où ils sont, parce qu'ils se promènent d'un endroit à l'autre, bien, ça occasionne une surcharge de travail pour les gens du public qui sont sur le terrain, sur les gens réguliers. Et ça pose aussi, pour nous, la problématique de la qualité des soins et de l'augmentation du risque, en termes d'accidents de travail, en termes de santé et sécurité au travail. Et on va se le dire, c'est surtout très dévalorisant pour le personnel du réseau de la santé et des services publics, qui parfois se demande : Bien, pourquoi je continue dans cette galère?

On peut se dire aussi que ça a un effet sur nos finances publiques, parce que ce n'est pas gratuit, ces coûts-là. Ça se calcule en milliards de dollars, donc ça a un effet sur nos finances. Parce que les agences de placement, ce sont des organisations à but lucratif qui vont chercher non seulement la rentabilité, mais aussi la profitabilité. Et, pour nous, ça, ça pose vraiment problème quand vient le temps de donner des services de santé à la population.

Alors, je vous dirais qu'on aurait souhaité... On est contents de la loi, mais, M. le ministre ne sera pas surpris, il y a toujours un mais, mais, quand même, on aurait préféré une loi plus ferme et plus détaillée, parce que le projet de loi, à notre avis, est un peu ténu puis dépouillé de certaines informations sur la façon et le moment dont le gouvernement compte agir. Le ministre va nous dire que l'essentiel sera exposé dans de futurs règlements, soit, mais, ce faisant, nous, on croit que le gouvernement rate, à ce moment-là, une occasion de montrer sa détermination forte à intervenir et à intervenir prestement.

Alors, en rafale, peut-être certains éléments qu'on a été surpris qui manquaient dans le projet de loi. Je vous dirais, des définitions. Qu'est-ce qu'on veut dire par «main-d'oeuvre indépendante»? C'est le genre de choses qu'on retrouve habituellement dans beaucoup de projets de loi. Pas d'échéancier. On aurait aimé voir que la... l'interdiction de faire... d'avoir recours à la main-d'oeuvre indépendante, que ce soit précisé que ce soit pour l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux et de ses partenaires et que ça s'applique aussi à tous les types d'emploi. Je l'ai dit, là, on a... le focus est beaucoup sur les infirmières et les infirmiers, mais il y a d'autres types d'emplois, puis je pense, par exemple, à des personnes qui oeuvrent auprès d'usagers et d'usagères en déficience intellectuelle ou qui ont une affectation du spectre de l'autisme. Je pense aux agents de sécurité aussi.

Le taux maximum, le taux horaire maximum qu'on peut payer, parce qu'on a vu, là, qu'il y avait une montée plus qu'inflationniste, là, avec des gens payés 100 \$... bien, pas payés, mais que ça coûtait 100 \$ de l'heure pour avoir des gens sur le plancher. Et aussi on a parlé de profits. Bien, c'est quoi, la marge de profit qui est acceptable pour ces agences de... payées à même nos deniers publics? Et aussi que les exigences d'embauche soient la même... les mêmes pour le personnel des agences que pour le personnel régulier.

Alors, oui, le règlement est à venir, mais on trouve qu'il y a des choses qui devraient être dans le projet de loi, surtout que le projet qui entoure l'étude d'un projet de loi... le processus, pardon, qui entoure l'étude d'un projet de loi est quand même plus démocratique, plus ouvert, plus transparent que ce qui a trait à une réglementation, et donc on penserait que votre volonté serait exprimée de façon plus explicite, si le projet de loi était lui aussi plus explicite.

Je vous dirais que nous, ce qu'on voit dans notre boule de cristal, ce qu'on souhaiterait voir dans notre boule de cristal, c'est de vraiment... qu'à terme il n'y ait plus d'agence de placement, qu'il n'y ait plus de main-d'oeuvre indépendante dans le réseau, tout en constatant, bien sûr, que les agences ont pris tellement de place que ce n'est pas quelque chose qui puisse se faire du jour au lendemain et que nous avons besoin de mesures transitoires. Et ça, à notre avis aussi, c'est quelque chose qui pourrait être inclus dans le projet de loi, c'est-à-dire, donc, d'explicitier les mesures transitoires avec des conditions détaillées qui va expliquer le recours, qu'on va souhaiter de plus en plus exceptionnel, à la main-d'oeuvre indépendante, et de faire en sorte aussi qu'il soit interdit à un gestionnaire du réseau de la santé et des services sociaux d'être à la fois cadre et actionnaire ou de travailler pour une agence de placement, y compris une certaine période de latence après que le cadre ait quitté le réseau.

Ce qu'on peut vous dire aussi, c'est qu'on croit qu'il est essentiel de travailler à la racine du problème. Les agences de santé... de placement en santé, ce n'est pas la cause du problème, mais c'est bien la conséquence de problématiques qui se vivent au jour le jour dans notre réseau. Et je vais rappeler au ministre... (panne de son) ...donnait dans le plan santé qui est sorti il y a quelques mois, de faire du réseau de la santé et des services sociaux un employeur de choix. Je pense que c'est... (panne de son) ...point de vue syndical, pour nous, c'est un peu désolant de voir qu'on agit si tardivement, alors que ce que vivent nos membres et ce que les syndicats dénoncent depuis des années et, j'ai envie de vous dire, des décennies, bien, c'est seulement quand on est rendu à l'extrême limite, voire au bord du gouffre, qu'on décide de prendre action. Il faut donc réduire le problème à la... comme en santé, sécurité, il faut résoudre le problème à la source. Le temps supplémentaire obligatoire, les gardes obligatoires, la conciliation travail-famille, toutes des choses qui devront être améliorées, ainsi que l'accroissement de l'autonomie professionnelle des gens et qu'on leur donne.... En fait, ce que les gens qu'on représente... ce qu'ils demandent, c'est qu'on leur donne les moyens de bien faire leur travail.

Bien sûr, vous allez me dire que cela va se faire dans la négociation. On ne négociera pas ici, en commission parlementaire, ce n'est ni le lieu ni la place. 10 minutes, c'est un peu court aussi, mais on a d'autres solutions proposées, par exemple, la mise sur pied d'un comité permanent et surtout paritaire de planification de la main-d'oeuvre. Donc, c'est un comité qui pourrait avoir comme mandat de procéder à un exercice sérieux de planification de la main-d'oeuvre, notamment d'élaborer un portrait des secteurs et des types d'emplois vulnérables, de permettre d'anticiper les besoins de main-d'oeuvre et de mettre en place les ajustements qui sont requis en matière d'ajout d'effectifs. Il faudra tenir compte de la problématique criante de disponibilité de main-d'oeuvre dans les régions éloignées, et particulièrement dans le Grand-Nord, là, qui mérite d'être discutée de façon urgente.

Je termine en disant... C'est bien, on me dit qu'il me reste une minute. Alors, je termine en disant que le réseau de la santé et des services sociaux est à la croisée des chemins, et ce que nous, on souhaite, à la CSN, c'est un réseau qui soit véritablement, assurément public, donc un réseau qui est plus démocratique, qui est plus décentralisé et un réseau qu'on veut déprivatiser, alors pas seulement stopper la privatisation — et on pense que le projet de loi va en ce sens-là de déprivatiser ce qui est déjà envoyé dans le privé — et que la main-d'oeuvre indépendante puisse oeuvrer pour le bien-être de toute la population au sein du réseau public.

Et voilà, je pense que, donc, je suis rentrée dans mes temps.

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup, Mme la présidente. Afin que chaque groupe puisse avoir son temps, je vais avoir besoin d'un consentement pour qu'on puisse déborder d'à peu près quatre minutes. Consentement. Merci beaucoup. M. le ministre.

• (18 heures) •

M. Dubé : Très bien. Merci beaucoup, M. le Président. Et Mme Senneville et à vos collègues, que je connais bien, merci beaucoup d'être là aujourd'hui. C'est très apprécié. C'est très rare que je me fais qualifier de dessert. C'est sûrement de vous dont vous parliez et non de moi, hein? Je pense que le député de Pontiac est d'accord, alors... puis les autres collègues de l'opposition le sont aussi. Alors, bien, merci beaucoup d'être là, parce que je salue, je dirais, le côté constructif de vos commentaires, puis ça, je pense que c'est important de le reconnaître, Mme Senneville, puis pour tous les membres que vous représentez. Vous avez parlé de beaucoup d'éléments, puis je veux laisser mes collègues poser des questions, mais je ferais peut-être une couple de commentaires en rafale pour bien situer vos commentaires.

Premièrement, vous avez parlé de questions de coûts. Tout le monde reconnaît que ce n'est pas admissible de payer ces genres de coûts là, puis on en a eu une démonstration un peu cet après-midi. Quand vous me parlez de qualité, ça vient encore plus me chercher parce qu'effectivement il y a beaucoup d'enjeux de qualité avec les agences. Maintenant, vous avez fait... puis j'en suis très conscient, j'ai été très transparent, quand on a déposé le projet de loi, qu'on a un équilibre à garder entre ce qui est dans le projet de loi versus les règlements. Parce que regardez juste comment ça prend de temps, préparer un projet de loi, faire une commission parlementaire, avoir la discussion sur... article par article, et la minute, dans un dossier aussi complexe, être capable de... d'être obligé de revenir en projet de loi pour modifier un article, si, dans un an, on avait un problème ou dans six mois. Il faut trouver l'équilibre entre ce qui est dans le projet de loi puis ce qui est dans les règlements.

Je suis très ouvert à trouver des arrangements, mais le principe du projet de loi et des règlements, il va être là, puis on le discutera en article par article. Mais j'ai entendu, puis je vais laisser mes collègues peut-être demander certaines précisions de ce que vous voudriez voir, à tout le moins, clairement, dans les règlements. Ça fait que je vais dire ça comme ça pour le moment. D'accord?

Sur la question... et je rappelle, parce que les Québécois, des fois, sont... Moi, je ne l'étais pas avant. Alors, on apprend tous qu'est-ce que c'est, le projet de loi versus les règlements. Les règlements sont aussi... ont une période d'édiction, hein? Si on dit : On va sortir... puis vous êtes très familière avec ça : On va sortir un règlement, bien, le gouvernement a le devoir de le publier, il est édicté pendant 45 jours. Puis ceux qui pourraient dire : Bien, ce n'est jamais ce que vous avez dit en commission parlementaire, vous auriez le droit de le dire : Voyons, ça n'a pas de bon sens, ce n'est pas ça. Il y a cette période-là aussi qu'il faut comprendre. Je veux juste le mentionner.

Bon, maintenant, ce que j'ai beaucoup aimé... vous avez dit deux choses. On est tous d'accord que ça prend une période de transition, puis je trouve ça très raisonnable de votre part parce que c'est sûr que, si on avait une baguette magique puis on pouvait fermer ça demain matin, je pense qu'on serait tous les plus heureux, mais ce n'est pas la réalité. Ça fait que, dans les commentaires que mes collègues vont vouloir... j'aimerais ça vous entendre, parce que vous connaissez bien le réseau, c'est... il y a des questions de régions, il y a des questions de... Tantôt, vous avez dit : Est-ce qu'on pourrait aller jusqu'aux... par exemple, aux agents de sécurité? Je comprends votre demande, mais je redis qui trop embrasse mal étreint. Là, on a une urgence, je pense, du côté beaucoup plus des infirmières puis du personnel infirmier, je vais le dire comme ça. Mais je veux quand même vous entendre, vous êtes là pour ça, puis je l'apprécie, sur la transition.

Maintenant, vous avez parlé des racines du problème. Bon, j'ai promis au député de Maisonneuve que je ne parlerais pas de négociation, mais c'est vous qui l'avez soulevé. C'est vous qui l'avez soulevé. Ça fait que je veux juste dire... je veux juste dire, Mme Senneville puis à vos collègues, que nous avons, vous et moi...

Qu'est-ce que j'ai dit? J'ai dit de Rosemont?

Une voix : ...

M. Dubé : Ah mon Dieu! C'est rendu que je pense... quand je pense à vous, je pense à Maisonneuve-Rosemont, hein? C'est bon. Donc, le message est passé.

Une voix : ...

M. Dubé : On progresse, le message est passé. M. le député, maintenant, vous êtes le député de Maisonneuve-Rosemont pour moi. OK. C'est bon?

Une voix : ...

M. Dubé : Et voilà. Bon, OK, excusez-moi un petit aparté avec mon collègue, mais c'est vraiment de bonne guerre.

Mais je veux revenir sur le point. J'ai dit, ce matin, en entrée de commission, que le projet de loi n° 10 sur la main-d'oeuvre, c'est une chose, mais si on veut être capable de régler... Puis vous, vous avez dit, ce n'est pas les racines du mal — je ne trouve pas ce que vous avez dit — les racines du problème, je veux bien vous citer, il faut aussi qu'on travaille en parallèle sur les conditions de nos employés, et je suis 100 % d'accord avec vous. Il va falloir qu'on travaille là-dessus rapidement, c'est tout ce que je vais dire, parce que je ne veux pas parler des négos. Mais j'apprécie votre ouverture, parce que je veux que les Québécois comprennent que, oui, on peut faire des choses avec le projet de loi n° 10 sur la main-d'oeuvre indépendante, mais la meilleure façon de se débarrasser des agences, c'est d'avoir des conditions à nos employés dans le public qui sont au moins aussi bonnes, sinon meilleures que celles qui sont offertes en ce moment par les agences ou dans le privé. Et ça, je le sais, Mme Senneville, qu'on s'entend là-dessus, ça fait qu'on ne parlera pas des négos.

Mais, vous, en tant que représentants de cette grande association, de cette grande famille là, qui est la CSN, et je vais dire «nous», comme gouvernement, on a ce devoir-là de faire ça en parallèle. Et, vous l'avez dit, c'est urgent, bien, raison de plus pour qu'on travaille sur nos conventions le plus rapidement possible. C'est tout ce que je voudrais dire là-dessus et vous remercier d'être là. Je l'apprécie, là, parce que je le sais que vous en avez beaucoup, puis je vais laisser mes collègues parce que, si je parle trop, ils n'auront pas de temps. Ça fait que voilà.

Le Président (M. Provençal) : C'était le temps que vous vous taisiez.

M. Dubé : Oui. OK, c'est bon. Merci, M. le Président, je vais prendre ça de votre part.

Le Président (M. Provençal) : La députée de Bonaventure avait demandé, puis, après ça, je vais... Marie-Victorin.

Mme Blouin : Il reste combien de temps?

Le Président (M. Provençal) : Il reste 10 minutes.

Mme Blouin : Bien, justement, j'aimerais rebondir sur ces mesures transitoires là. Donc, je voudrais tout simplement savoir... en savoir plus, connaître votre vision, en fait, sur ce seraient quoi, des mesures transitoires idéales et aussi ce serait quoi, votre stratégie pour déployer tout ça afin, bien sûr, d'abolir, là, le recours à la main-d'oeuvre indépendante. Mais ce serait quoi, votre stratégie pour déployer ça et éviter les bris de service? Donc, je ne sais pas si vous aviez des pistes.

Mme Senneville (Caroline) : Je vais laisser M. Leclerc vous répondre.

M. Leclerc (Réjean) : Bien, écoutez... bien, premièrement, bonjour à tous et à toutes, merci de nous accueillir.

Je vous dirais, essentiellement, qu'il faudrait faire l'analyse des régions qui ont besoin de cette transition parce que ce n'est pas ça à géométrie variable. Il y a des besoins, puis on le voit dans les chiffres, là, qu'il y a des... qu'il y a de l'argent puis des sommes déployées plus grandes dans certaines régions... et là, de savoir à quoi sert la MOI pour ces régions-là pour être capables de cibler les actions à poser. Puis là M. le ministre a parlé de la négociation, mais il y a aussi la gestion locale des CISSS et des CIUSSS, mais des établissements, puis ça déborde également, là, les centres hospitaliers, ça déborde aussi dans les CHSLD, les RPA, et on est tous azimuts, là, à peu près.

Donc, il faudrait faire l'analyse des besoins, pourquoi la MOI est exercée dans ces contextes, puis on peut, je vais paraphraser la présidente de la CSN, s'attaquer à la racine et non pas du mal, mais du problème, parce qu'on n'est pas ici dans une démarche bien et mal.

Donc, en résumé, il faudrait que le plan soit plus détaillé pour qu'on puisse intervenir sur plus de détails que simplement sur une loi qui, elle, est trop... bien que très bien intentionnée, un peu trop inconsistante, parce qu'on n'est pas capables de répondre à votre question puisqu'il n'y a pas... ou on n'a pas... on n'est pas capables d'avoir non plus d'indications quant au règlement qui va être adopté ultérieurement, parce qu'on pourrait répondre plus précisément sans parler de négociation. Mais ça part de l'analyse de la région qui, elle, va être visée par la transition, plus courte pour certaines, plus longue pour d'autres, mais toujours avec l'échéance de 2026. Pour nous, c'est incontournable, 2026, pour s'affranchir comme il faut.

Mme Blouin : Merci beaucoup.

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

Mme Senneville (Caroline) : Oui, moi, j'ajouterais peut-être rapidement que, quand on était en plein coeur de la pandémie puis qu'on devait véritablement mettre l'épaule à la roue, il y a eu des décrets qui ont fait en sorte que les conditions de travail ont été grandement améliorées et ça a été presque instantané, les gens étaient sur le plancher pour répondre à l'urgence. Donc...

Le Président (M. Provençal) : Mme la députée de Marie-Victorin voudrait prendre la relève.

Mme Dorismond : Donc, bonsoir à vous quatre. Moi, je voulais revenir sur une des revendications que vous faites, c'est le fait que le règlement, il manque de détails. Là, on a écouté plusieurs personnes aujourd'hui et on constate

que les enjeux sont différents pour chacune des personnes qui ont présenté certaines... Dans leurs présentations, il y a différents enjeux. Et vous l'avez dit tout à l'heure, les territoires n'ont pas les mêmes besoins, vous avez besoin de transition dans certains territoires. Et le ministre a parlé aussi du projet de loi, que c'est plus long, et, tu sais, le règlement, ça va un petit peu plus vite et ça permet aussi de la flexibilité pour répondre à ces certains enjeux-là qui sont différents pour chacun des partenaires.

Moi, je me demandais : C'est quoi, les détails... Puis, vous savez aussi, au niveau du règlement, il y a quand même un délai avant qu'il soit adopté, et aussi ça n'empêche pas qu'on puisse vous consulter pour savoir si ça répond bien aux besoins, aux enjeux où vous avez des difficultés. Ça fait que moi, j'aimerais vraiment savoir : C'est quoi, le manque de détails que vous voulez avoir?

• (18 h 10) •

Mme Senneville (Caroline) : Bien, M. le ministre nous a... mais là, c'est moi qui vais citer le ministre, là. Alors, vous avez dit qu'il y a un équilibre à atteindre, puis c'est vrai, tu sais, puis on... dans notre système législatif, bien, il y a des lois puis il y a des règlements, puis chacun remplit leur fonction. Mais moi, je vous dirais, le fait qu'il n'y ait pas de définition de rien... ça, vraiment, là, on pense que ça devrait être dans le projet de loi.

Moi, je vous dirais que, les exigences d'embauche, je pense aussi que ça devrait être dans le projet de loi. C'est préciser à qui s'adresse l'interdiction. À notre avis, ça devrait être l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux et de ses partenaires, mais ça, je pense que c'est quelque chose que... puis, en tout cas, sans s'enfermer dans l'échéancier extrêmement précis, une espèce d'horizontale ou quelque chose, ça, ça permettrait d'affirmer, je vous dirais, la volonté ministérielle. Ça, je pense... en tout cas, c'est ça que je vois, là, pour l'instant.

Pendant que j'ai le micro, j'aimerais rajouter quelque chose, là, sur aussi ce que le ministre a dit par rapport... que, pour l'instant, c'est beaucoup les soins infirmiers. Mais, je vous dirais, il ne faut pas oublier les milieux de vie. Il y a les hôpitaux, mais il y a tous les CHSLD, les RPA, les centres de réadapt aussi. Ce sont des endroits où les personnes vivent. Et nous, on a vu, par exemple, dans des agences de placement, les personnes à l'entretien ne parlent ni français ni anglais. Alors, quand tu es dans un milieu de vie, quand c'est toujours la même personne qui vient nettoyer ta chambre, tu établis un contact, tu es capable de parler, tu es capable de dire : Ah! j'ai vu vos enfants, ils sont venus en fin de semaine. Des fois, tu apportes un verre d'eau, tu fais quelque chose.

Alors, je pense que c'est important, quand on parle de la qualité des soins, que, dans les milieux de vie, il y ait une stabilité de... du plus grand nombre de personnels possible et surtout ceux qui sont en lien avec les patients et les patientes.

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

Mme Dorismond : Comment ça se ferait, ce processus-là, que vous parlez, de stabilité? Comment ça se ferait?

Mme Senneville (Caroline) : Bien, écoutez, c'est en ne faisant pas recours aux agences... parce que les agences, c'est l'instabilité presque institutionnalisée, parce que ce n'est jamais les mêmes personnes, on ne sait jamais qui va être là. Alors, quand on a du personnel régulier qui ont leurs quarts de travail ou leurs horaires de travail puis qui travaillent sur le même plancher, dans le même département... Alors, ça, c'est une façon qu'il y ait une stabilité du personnel, et, pour les gens dans ces milieux de vie, je pense que c'est important aussi.

Mme Dorismond : Quand vous parlez des RI, RPA, dans le fond, vous... est-ce que vous représentez la clientèle, les membres qui... des employés qui travaillent en RI?

Mme Senneville (Caroline) : Oui, absolument.

Mme Dorismond : Oui. D'accord.

M. Dubé : Il reste-tu du temps?

Le Président (M. Provençal) : Oui, il reste trois minutes.

M. Dubé : Peut-être, Mme la députée, je terminerais... Donnez-moi un ordre de grandeur de personnes, parce que vous avez entendu peut-être les commentaires aujourd'hui, entre autres, des RI, des représentants de l'Association des ressources intermédiaires, c'est... vous en avez... Là, je vois...

M. Leclerc (Réjean) : Oui, oui.

M. Dubé : Oui, donnez-moi un ordre de grandeur de personnes, parce que je pense que les Québécois ont entendu qu'il y a à peu près 18 000 employés dans les RI, entre autres.

M. Leclerc (Réjean) : Oui, on a un peu plus...

M. Dubé : Puis ça a un impact majeur parce que ce sont des petites entreprises. J'aimerais vous entendre là-dessus. C'est quoi que vous avez comme représentation avec eux?

M. Leclerc (Réjean) : Un peu plus de 1 000...

M. Dubé : Du 18 000?

M. Leclerc (Réjean) : ...oui puis... mais, en même temps, il y en a plusieurs qui ne sont pas syndiqués non plus. Ça, il faut en tenir compte, parce que, vous le dites vous-même, la personne est chez elle, elle reçoit une clientèle chez elle et elle est comme tributaire de prendre soin de clientèles souvent difficiles, là. C'est des usagers, des clients qui ne sont pas... des patients qui ne sont pas récupérés par les institutions. Donc, moi, à cet égard-là, je vous dirais que le recours à la main-d'oeuvre indépendante ne permet pas d'équilibrer, je vous dirais, l'offre de service qui, elle, est aléatoire en fonction des appels d'offres, en fonction de plein de critères qui sont un peu en marge du régime normal de négociation puis de... bien, vous le savez autant que moi, là, ils sont régis par une loi.

M. Dubé : Je suis d'accord avec vous. Puis juste par curiosité, donc, vous dites 1 000 des 18 000 employés qui sont... ceux qui sont syndiqués. Puis du côté des RPA, vous avez entendu aussi des commentaires du... cet après-midi, vous en représentez combien d'employés dans les RPA, si je peux vous demander?

M. Leclerc (Réjean) : Nous, on en a à peu près, je vous dirais, une trentaine de syndicats. Ça fait qu'en employés purs, là, je pourrais vous revenir avec des chiffres plus précis, là, c'est autour de ça, à peu près 2 000, 3 000 environ.

M. Dubé : OK. Du côté des RPA.

M. Leclerc (Réjean) : ...les RPA...

M. Dubé : OK. Mais les commentaires que vous avez entendus aujourd'hui de ces deux-là, vous êtes... vous comprenez leurs enjeux très bien, là. Il n'y a pas de surprise dans ce que vous avez entendu cet après-midi, là.

M. Leclerc (Réjean) : Bien, moi, je vous avouerais que cet après-midi, je n'étais pas... je n'ai pas eu le privilège d'écouter la commission, j'étais sur d'autres dossiers, vraiment, j'étais...

M. Dubé : Ah! OK.

M. Leclerc (Réjean) : ...par contre, vous savez... puis là on n'est pas ici pour parler de négos, mais nous, on en parle à l'interne, de négociations.

M. Dubé : Ah! OK. C'est correct. Je suis content...

M. Leclerc (Réjean) : Je ne sais pas vous, mais nous, à l'interne, on en parle beaucoup. Ça fait que...

M. Dubé : ...je suis content de savoir ça. On peut travailler en parallèle.

M. Leclerc (Réjean) : Pour travailler en parallèle, vous comprendrez que nous, on est convoqués ce soir, ça fait que je ne voulais pas comme tout mettre mon temps... Je voulais être prêt pour ce soir, mais pas tout mettre le montage sur l'audition de la commission, préalablement.

Le Président (M. Provençal) : Merci pour cette première portion. Alors, on y va maintenant avec le député de Pontiac.

M. Fortin : Merci. Merci, M. le Président. Bon... bien, bon, bonsoir maintenant, bonsoir à vous quatre. Merci d'être là puis de nous partager vos préoccupations ou vos pistes de solution même par rapport au projet de loi.

Je sais que vous n'avez peut-être pas eu la chance d'entendre tout le monde qui était là avant vous, là, mais il y a les gens des établissements conventionnés qui sont passés ici, il y a eu les gens des RPA qui sont passés ici, et il y en a qui ont demandé, disons, une exclusion temporaire, là, des gens des RPA, en nous disant : Bien, on ne sera juste pas capables d'arriver, ça ne marchera pas, puis on n'aime pas ça plus que personne. C'est le dernier recours, ça nous coûte cher, ce n'est pas le fun, on ne veut pas le faire, mais on ne sait pas comment est-ce qu'on va y arriver dans les délais prescrits.

Vous pensez quoi de leur demande à eux, parce que ce qu'ils... Puis là je vous le soumets, parce que ce qu'ils nous disent, c'est : C'est un milieu de soins, on ne peut pas, là, ne pas avoir quelqu'un sur place, donc on ne voit pas comment on va y arriver dans ces délais comme ça. Vous, de votre côté, pensez-vous que c'est possible dans ces milieux-là?

Mme Senneville (Caroline) : Oui.

M. Leclerc (Réjean) : Bien, moi, j'ai une réponse puis je vais vous la faire rapide cette fois-là. Dans les Laurentides, nous avons vécu... nous-mêmes, à la fédération, on a vécu l'expérience d'un syndicat qui a parrainé un

CHSLD pour le rendre conventionné, parce que l'effet de ça, c'est que l'intention du ministère de la Santé, c'est de conventionner des... certaines RPA, et, par la négociation, on a obtenu un nouveau salaire qui est tellement appréciable que les... ça a créé un effet d'attraction instantané. Plein de gens ont délaissé d'autres RPA, d'autres CHSLD, pour venir se faire engager immédiatement. Et même l'employeur reconnaît l'effet attractif d'une augmentation salariale de... autour... entre 2 \$ et 3 \$ de plus de l'heure, et ça a été immédiat, tellement que les autres ont été obligés de s'ajuster puis d'offrir ce type d'augmentation salariale et de conditions salariales qui, elles, se retrouvaient... parce que les calculs ont été faits, le propriétaire payait, de toute façon, auprès de l'agence, les mêmes montants qu'il redonne aujourd'hui aux travailleurs embauchés chez lui.

Mme Senneville (Caroline) : Les conditions de travail dans les RPA sont particulièrement mauvaises. On a beaucoup de gens qui travaillent à peine un peu... qui gagnent à peine un peu plus que le salaire minimum. Alors, je pense que ça fait partie... C'est un exemple frappant, là, mais, c'est ça, il faut connaître les conditions de travail dans les RPA pour comprendre pourquoi il y a de la difficulté à recruter.

M. Fortin : Mais vous l'avez dit tantôt un peu aussi, là, le... les agences, puis le recours, disons, abusif, là, qu'on voit ces jours-ci aux agences, c'est la conséquence de quelque chose et non pas la cause, là. Donc, je pense qu'on l'entend bien dans cet argument-là que vous venez de faire.

Mme Senneville (Caroline) : M. Roy voulait, si ça ne vous dérange pas, ajouter.

M. Fortin : Oui, allez-y. Allez-y.

M. Roy (Danny) : Bien, juste ajouter que... oui, j'ai entendu, là, j'ai écouté un petit bout, la question de la prévisibilité, elle est hyper importante dans cette situation-là. C'est que, là, on est... le projet de loi a une belle intention, il n'y a pas d'échéancier, mais il n'y a pas un échéancier qui est connu et reconnu puis les moyens qui viennent avec, les règlements ne sont pas là, ce qui permet difficilement à tous les groupes, en fait, de se projeter dans le temps. Vous comprenez qu'ils avaient de la difficulté à se projeter, mais, à partir du moment où les règlements et il y a une meilleure visibilité dans la loi, je pense que ça permettrait à tous les groupes de mieux se projeter dans l'avenir.

M. Fortin : Oui, là-dessus... là-dessus, on va être d'accord, vous et moi, que du côté, du moins, des échéanciers, c'est quelque chose qu'on peut inscrire dans la loi puisque le ministre a été tellement clair, disons, par rapport aux échéanciers. Il y a encore la question des différentes régions, qu'est-ce que ça veut dire, les villes, les régions éloignées et tout ça, mais... puisque c'est clair, M. le ministre, il me semble que c'est quelque chose qu'on pourrait mettre dans la loi, comme c'est suggéré ici.

Vous avez... vous êtes allé large, un peu, là, dans qui pourrait être inclus. Vous avez parlé des agents de sécurité tantôt. Est-ce que c'est parce que vous voyez des situations vraiment, vraiment abusives, où il y a eu des taux, là, absolument faramineux chargés pour les agents de sécurité? Est-ce qu'on... Le portrait qu'on a eu beaucoup, c'était peut-être pour d'autres professions, là, mais est-ce que vous avez des données là-dessus à nous partager?

Mme Senneville (Caroline) : Certainement, oui...

M. Leclerc (Réjean) : Bien, moi, les données, je vais laisser ça à la présidente de la CSN qui a la feuille devant elle. Mais moi, je vais vous parler de... parce que vous dites... parce qu'il y a une partie de votre question qui est importante, mais il y a effectivement des situations où les agents de sécurité, qui doivent faire partie de l'équipe. Tu sais, souvent, on veut les prendre de l'extérieur puis, sous prétexte qu'ils doivent avoir leurs permis du Bureau de sécurité privée en vertu de la loi. Mais il fait partie de l'équipe, et souvent ce permis-là ne se colle pas avec la fonction directe d'un agent de sécurité. Mais aussi, il faut comprendre qu'en faisant partie de l'équipe, de l'embaucher et de le former adapté à la situation d'une clientèle vulnérable, des jeunes, au niveau de l'urgence, peu importe l'endroit, il doit faire partie de l'équipe pour assurer la stabilité parce que c'est cet enjeu-là qui devient, pour l'agent de sécurité qui exerce son... sa fonction, qui devient le... qui permet que le personnel se sente en sécurité parce que c'est toujours la même personne qu'on a prévue, c'est qu'on peut anticiper sa réaction en cas d'urgence, mais aussi auprès des usagers puis de la clientèle.

• (18 h 20) •

Mme Senneville (Caroline) : On n'est pas en sécurité dans une banque comme on l'est dans un hôpital. Ce n'est pas du tout le même genre de personnes. Puis je dirais qu'au moment où on se parle, c'est la catégorie d'emploi qui brise tous les records par rapport au nombre d'heures. On est à 9,3 millions d'heures travaillées, c'est trois fois plus que tout le personnel de la catégorie A.

M. Fortin : OK. Mais est-ce que ça finit par coûter quelque chose de complètement démesuré à l'État, selon vous, là? C'est-tu... parce que nécessairement, si on passe par l'agence, il y a quelqu'un qui prend un profit là-dessus, mais...

Mme Senneville (Caroline) : Tout à fait.

M. Fortin : ...mais est-ce que les taux sont aussi démesurés que ce qu'on a vu par rapport à d'autres catégories d'emplois? Tu sais, on parlait tantôt des taux de 400 \$ ou même de, tu sais, n'importe quoi au-delà de 100 \$, 150 \$. Est-ce que c'est ce que vous voyez pour les agents de sécurité aussi?

Mme Senneville (Caroline) : Ce que je peux vous dire, puis excusez-moi, là, c'est quelque chose... ça nous a coûté 344 millions en 2020-2021. Alors, c'est beaucoup de sous.

M. Fortin : OK, oui, OK, je comprends. Dans vos recommandations, point 1, e., vous recommandez que le projet de loi n° 10 soit amendé afin d'y inclure «l'exclusion des établissements publics aux pénalités prévues à l'article 4». Donc, pouvez-vous juste me l'expliquer celle-là, là, qu'est-ce que vous voulez dire par ça, là?

Mme Senneville (Caroline) : Bien, il n'y a pas de bidous de trop dans le système public, alors, tu sais... OK, qu'on se serve de l'argent public pour payer des pénalités peut-être au détriment de services, bien... Alors, on comprend l'intention, là, tout à fait. Qu'il y ait des individus qui puissent être pénalisés, c'est une chose, mais c'est ça dans... autant on croit que ce n'est pas une bonne utilisation des deniers publics que de payer des profits à des gens qui font de la business avec la santé du monde, autant on pense que peut-être ce n'est peut-être pas l'idée du siècle non plus que ça serve à payer des pénalités, même si on comprend le sens du message, là, je vous dirais.

M. Fortin : OK. Mais vous la laisseriez pour le privé, parce que, là, vous demandez l'exclusion des établissements publics. Donc, pour les RPA, par exemple, vous la laisseriez, là.

Mme Senneville (Caroline) : Oui, parce que ce n'est pas des deniers publics.

M. Fortin : OK. Dernière chose, le comité permanent paritaire de planification de la main-d'oeuvre que vous avez demandé, est-ce que vous avez cette... Qu'est-ce que ça amène de plus que les opportunités que vous avez maintenant d'échanger avec le gouvernement sur la main-d'oeuvre, là? Comment vous le voyez? Comment vous voyez la structure de cette... cette nouvelle bibitte là, disons, là?

Mme Senneville (Caroline) : Bien, ça le formalise. Tu sais, rien n'est impossible, mais, en même temps, tant que ce n'est pas formalisé, que ce n'est pas écrit, que ce n'est pas... tu sais, ce que je veux dire, ça... des fois, ça aide de formaliser les choses, je vais dire ça comme ça. Puis, pour nous, c'est... Puis l'important, c'est que ce soit paritaire parce que le pouls sur le terrain est là.

Moi, je peux vous dire qu'il y a deux sinon trois négos de... La confédération que je représente a dit au ministère de la Santé : Dans 10 ans, il va nous manquer 3 000 préposés aux bénéficiaires. Ça fait qu'on voit des affaires sur le terrain... puis je ne suis pas en train de dire qu'on possède la vérité, là, mais le fait que ce soit paritaire puis que ce soit un lieu d'échange, bien, on peut croiser les renseignements qu'on a de part et d'autre, puis on peut trouver des solutions à terme. Puis je vous dirais... puis je l'ai dit, le projet de loi arrive parce qu'on a tiré l'élastique, la situation a empiré, empiré, empiré. C'est comme si... puis je... puis, pour moi, c'est le premier mérite de ce projet de loi là, c'est de dire : Wô! un instant, on ne peut pas laisser ça perdurer.

Alors, je pense que d'avoir un forum où on puisse discuter de ça, dans un contexte où la pénurie de main-d'oeuvre, que ce soit dans le privé ou dans le public, là, elle va continuer parce que c'est... elle est due aussi en partie à cause de données démographiques, bien, c'est une manière qu'on suggère de pouvoir discuter puis surtout, surtout trouver des solutions aux problèmes.

M. Fortin : Mais effectivement, des fois, il faut se rendre à quelque chose qui est complètement intenable, là, pour se rendre compte que ça ne peut pas durer comme ça. Puis à 100 millions dépensés juste sur la Côte-Nord en agences, c'est pas mal intenable. Alors, je vais être d'accord avec vous là-dessus.

Moi, ça fait le tour. Je vous remercie pour les réponses aux questions, puis c'est tout pour moi, M. le Président.

Le Président (M. Provençal) : Alors, oui, ça va être au tour maintenant du député de Rosemont.

M. Dubé : De Maisonneuve.

M. Marissal : Merci. Merci d'être là à vous quatre. Vous trouvez que c'est court, 10 minutes, Mme Sasseville, essayez 3 min 16 s pour voir. Ça fait que je vais y aller rapidement.

Mme Senneville (Caroline) : Senneville, corrigez tout de suite, Senneville.

M. Marissal : Je vais y aller rapidement. Dans les mesures transitoires, là, vous dites, au point 2, que le personnel d'agence de placement et la MOI bénéficient des conditions de rémunération équivalentes au personnel du réseau, donc taux horaires, avantages sociaux, allocations de déplacement, etc. Mais est-ce que ça ne va pas de soi, ça? Je ne comprends pas pourquoi vous nous suggérez ça, parce que je vois mal comment on pourrait les payer moins, si on veut les ramener dans le réseau. Est-ce que vous voulez dire, par ailleurs...

Mme Senneville (Caroline) : En fait, c'est l'inverse. C'est l'inverse, c'est-à-dire qu'au moment où on se parle, la main-d'oeuvre indépendante peut et gagne... a des meilleures conditions de travail.

M. Marissal : Oui, bien sûr.

Mme Senneville (Caroline) : Alors, si par l'objet de la loi, on dit : Bien, la main-d'oeuvre indépendante, vous ne pouvez pas la payer plus que les gens qui sont sur le plancher à faire l'ouvrage, bien, tout de suite, ça rend l'attractivité des agences beaucoup moins grande.

M. Marissal : OK. Donc... Non, ça, c'est le plafond pour ce qu'on paierait à des MOI. OK, je comprends.

Mme Senneville (Caroline) : Exact.

M. Marissal : Je l'avais pris à l'envers, je pensais que c'était le monde que vous voulez ramener, parce qu'il y a tout un débat aussi, à savoir, et vous le savez, si on demande... puis je prends le cas, là, type, là, d'une infirmière qui est en agence depuis quelques années, de revenir, est-ce qu'on devrait lui reconnaître, par exemple, ses années de service? Est-ce qu'on devrait l'engager à tel ou tel palier de rémunération? Vous en êtes où là-dedans, dans votre réflexion? Parce qu'il va falloir quand même qu'on les ramène dans le réseau, là.

Mme Senneville (Caroline) : Tout à fait. Mais vous savez, on en a... à la CSN notamment mais pas juste là, mais moi, je vais parler de la CSN, c'est ça... c'est la centrale que je préside. On a une énorme expertise là-dedans, et dans le privé et dans le public. Alors, des fusions, c'est déjà arrivé. Intégrer du monde du privé au public, on l'a fait dans le réseau collégial. On s'assoit, on se relève les manches puis on décide ensemble comment on règle cette difficulté-là, et ça, je vous dirais, il y a... il y a énormément d'expertise là-dedans. Ça se fait beaucoup par la négociation de la convention collective, là, parce que l'ancienneté, c'est... tu sais, le monde... tu sais, c'est précieux pour quelqu'un, hein, son ancienneté, puis l'ancienneté, c'est la fidélité aussi au réseau, la fidélité à la mission publique, mais une fois qu'on a dit ça, tout se négocie.

M. Marissal : OK. Puis vous négociez à la bonne table, ce n'est pas ici que ça va se faire.

L'autre point, là, qu'on limite la marge de profit des agences de placement... définir «marge de profit». On vient d'avoir une conversation intéressante avec le représentant d'une association d'agences. Comment on définit ça, le profit? Parce que, pour moi, ce n'est pas tout à fait clair encore, là.

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

Mme Senneville (Caroline) : Bien, d'abord, ça prend de la transparence. Moi, je vous dirais, probablement que la chose qui nous manque le plus, c'est ces gens... Tu sais, ils sont super, ils ont un seul client, ou à peu près, qui paie toujours rubis sur l'ongle, puis je ne suis pas sûre qu'il y a beaucoup de questions qui se posent. Alors, oui, d'abord la transparence, puis c'est quoi les vrais chiffres, puis de dire, à un moment donné : Bien là, on comprend que vous avez besoin de sous pour fonctionner, pour être, je vais dire, rentable, mais il devrait y avoir un plafond à la rentabilité.

M. Leclerc (Réjean) : Si vous me permettez, bien, je vais juste compléter en disant que le modèle de plafonnement des bénéfices existe dans le préhospitalier parce que, justement, il y a des entreprises privées dans le secteur préhospitalier, mais il n'y a pas de profits à l'infini non plus, parce que, justement, c'est budgété par le ministère.

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

M. Leclerc (Réjean) : C'est comme ça...

Le Président (M. Provençal) : Merci beaucoup, M. Leclerc. M. le député des Îles-de-la-Madeleine.

M. Arseneau : 3 min 16 s?

Le Président (M. Provençal) : C'est ça.

M. Arseneau : Merci. Alors, merci à vous quatre. Je vais avoir le privilège de compléter la rencontre avec vous aujourd'hui. Je reviens sur votre conclusion. Tout d'abord, vous dites qu'on doit faire le choix du réseau public accessible et de qualité. Donc, il y a plusieurs sujets d'intérêt, à l'heure actuelle, dans ce débat où, encore aujourd'hui, on avait une manchette de journaux où les cliniques voulaient rapidement avoir un permis de clinique privée pour pouvoir, supposément, désengorger, là, les listes d'attente. On a le projet de minihôpitaux.

Je ne veux pas vous demander de commenter ça parce que ça pourrait être long, mais je voudrais savoir comment vous vous positionnez par rapport à d'autres commentaires qu'on a entendus aujourd'hui sur les services achetés. Est-ce que vous, dans votre centrale, vous avez aussi cet enjeu-là où non seulement il y a des individus qui, à travers les agences, viennent dans les hôpitaux publics, mais il y a aussi du travail qui pourrait se faire dans le public puis qui est sous-traité à des cliniques privées? Est-ce que c'est une préoccupation pour vous?

Mme Senneville (Caroline) : Très certainement. Puis je peux vous dire que le débat actuel sur les agences démontre à quel point, quand on tombe sur la pente savonneuse de la privatisation, combien c'est difficile de revenir en arrière. Alors, ça, vraiment, là... et c'est ce qu'on craint notamment avec tous les projets privés. Profitabilité aussi, hein, ça fait partie des préoccupations qu'on a.

L'autre préoccupation, c'est que, dans un contexte de pénurie de main-d'oeuvre, bien, il ne faut pas que... il faut que les ressources soient à la bonne place et bien utilisées. On parle... on craint vraiment que ça soit vampirisé. Puis il faut aller au-delà de la carte... bien là, j'allais dire la carte soleil, mais ce n'est plus vraiment ça, la carte de l'assurance maladie. On nous dit : non, non, vous ne paierez pas, mais, quand on rajoute le profit, ça ne nous coûte pas plus cher individuellement, mais ça nous coûte plus cher collectivement, puis je vous dirais que, dans tout ce qui est privé, ce qui est surtout, surtout privé, ce sont les profits.

• (18 h 30) •

M. Arseneau : Tout à fait, on est d'accord là-dessus.

Le ministre parlait de 300 à 400 millions, là, pour la main-d'oeuvre indépendante ce matin, donc on imagine bien que, pour les services achetés, si c'est 3,5 milliards par rapport à 1,2 milliard, bien, ça... c'est au moins trois fois 400 millions, donc 1,2 milliard grossièrement.

Mme Senneville (Caroline) : Et voilà.

M. Arseneau : Vous dites, dans vos recommandations, au point 1b., «un échéancier à court terme clair et contraignant». À court terme, vous voyez ça comment en termes de mois ou d'années?

Mme Senneville (Caroline) : Bien, ça dépend des régions, je vous dirais. Honnêtement, là, ça dépend des régions. Il y a des endroits où on peut le faire rapidement. Puis oui, c'est vrai, on a parlé de la Côte-Nord, parlé du Grand Nord, de l'Abitibi. Ce sont des régions où il va falloir... ça va nous demander peut-être plus d'analyse et plus de souplesse. Puis c'est ça, il y a d'autres problématiques aussi, je pense, par exemple, à la pénurie de... la pénurie de main-d'oeuvre, mais de logements aussi. Donc, ça fait partie, là, d'une problématique qui n'est pas simple.

M. Arseneau : D'accord.

M. Leclerc (Réjean) : Je vais peut-être... si vous permettez, lorsqu'on a eu les discussions dans le contexte de l'urgence sanitaire puis qu'on mettait de l'avant des mesures financières, on voyait immédiatement le résultat. Ça nous a permis de passer à travers certaines vagues. Et quand on parle...

M. Arseneau : D'accord.

Le Président (M. Provençal) : On vient de compléter nos échanges de la journée. Merci beaucoup aux représentants de la CSN, pour la qualité des échanges qu'on a eus avec vous, et l'ensemble des partenaires de la journée.

La commission ajourne ses travaux jusqu'à demain, mercredi 15 mars 2023, après les avis touchant des travaux des commissions, où elle poursuivra son mandat.

Encore merci de votre disponibilité puis de votre contribution. Bonne soirée.

(Fin de la séance à 18 h 33)