



---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

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

**Le mardi 19 avril 2011 — Vol. 42 N° 6**

Étude des crédits du ministère de la Famille et  
des Aînés (3): volet Aînés

**Président de l'Assemblée nationale:  
M. Jacques Chagnon**

---

**QUÉBEC**

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats des commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'administration publique	75,00 \$
Commission de l'agriculture, des pêcheries, de l'énergie et des ressources naturelles	50,00 \$
Commission de l'aménagement du territoire	100,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Commission de la culture et de l'éducation	100,00 \$
Commission de l'économie et du travail	100,00 \$
Commission des finances publiques	75,00 \$
Commission des institutions	100,00 \$
Commission des relations avec les citoyens	25,00 \$
Commission de la santé et des services sociaux	75,00 \$
Commission des transports et de l'environnement	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 \$

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

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

Assemblée nationale du Québec  
Distribution des documents parlementaires  
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85  
Québec, Qc  
G1A 1A3

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

**Commission permanente des relations avec les citoyens**

**Le mardi 19 avril 2011 — Vol. 42 N° 6**

**Table des matières**

Aînés	1
Remarques préliminaires	1
Mme Marguerite Blais	1
Mme Lisette Lapointe	2
Discussion générale	3

**Autres intervenants**

M. Claude Cousineau, vice-président  
M. Germain Chevarie, président suppléant

M. Michel Pigeon

\* M. Sylvain Gagnon, ministère de la Santé et des Services sociaux

\* Témoin interrogé par les membres de la commission



Le mardi 19 avril 2011 — Vol. 42 N° 6

**Étude des crédits du ministère de la Famille et des Aînés (3): volet Aînés***(Dix heures une minute)*

**Le Président (M. Cousineau):** Alors, à l'ordre, s'il vous plaît! Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission des relations avec les citoyens ouverte. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs téléphones cellulaires.

**Aînés**

La commission est réunie afin de procéder à l'étude des crédits budgétaires du volet Aînés des crédits budgétaires relevant du portefeuille Famille et aînés pour l'exercice financier 2011-2012. Une enveloppe de quatre heures a été allouée pour l'étude de ces crédits.

Mme la secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements?

**La Secrétaire:** Oui, M. le Président. Alors, M. Morin (Montmagny-L'Islet) remplace M. Marsan (Robert-Baldwin).

**Le Président (M. Cousineau):** Merci. Conformément à l'entente intervenue entre les groupes parlementaires, nous allons débiter par les remarques préliminaires puis nous allons procéder à une discussion d'ordre général par blocs de 20 minutes, incluant les questions et les réponses. La mise aux voix des programmes et de l'ensemble des crédits sera effectuée demain midi, à la fin de l'étude des crédits du ministère. En terminant, je vous invite à poser des questions courtes et à fournir des réponses tout aussi brèves de façon à favoriser le plus grand nombre d'échanges possible au cours de cet exercice.

**Remarques préliminaires**

Nous allons poursuivre, sans plus tarder, avec les remarques préliminaires. Alors, Mme la ministre, bonjour. Vous avez 10 minutes pour vos remarques préliminaires. Le temps est à vous.

**Mme Marguerite Blais**

**Mme Blais:** Merci beaucoup, M. le Président et député de Bertrand. J'aimerais souligner la présence des députés des Îles-de-la-Madeleine, de Charlesbourg et de Montmagny-L'Islet, qui forment, évidemment, l'aile parlementaire, et saluer la députée de Crémazie. Permettez-moi également de saluer la sous-ministre du ministère de la Famille et des Aînés, Mme Line Bérubé, Mme Catherine Ferembach, sous-ministre adjointe du Secrétariat des aînés, de saluer également la présence de M. Christian Barrette, sous-ministre adjoint à la Direction générale de l'administration, Mme Johanne Bourassa, sous-ministre adjointe à la Direction générale des opérations régionales, M. Sylvain Gagnon à ma gauche, sous-ministre adjoint au ministère de la Santé et des Services sociaux, M. Serge Cormier, directeur principal de la Direction générale des particuliers, Revenu Québec, M. Daniel Doyon, du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, de M. Alain Jacob, actuaire à

la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurance, et de toutes les autres personnes qui les accompagnent, sans oublier, bien sûr, M. André Ménard, qui est le chef de mon cabinet.

Et j'aimerais saluer la présence de M. Denis Harvey, de M. Yves Bernier, de Mme Amélie Caron, de Mme Marie-Ève Morneau. Et j'aimerais remercier toutes les personnes qui, depuis quatre ans... M. le Président, hier, ça faisait quatre ans que j'étais ministre responsable des Aînés, un 18 avril, et j'aimerais saluer, entre autres, Mme Sylvie Barcelo, Mme Louise Pagé, M. Michel Hamelin, toutes les personnes qui ont façonné ce ministère au cours des quatre dernières années. Je dis souvent que, pour faire un collier de perles, ça prend plusieurs perles. Sans les fonctionnaires compétents d'un ministère, je pense que c'est impossible d'évoluer seul.

Je suis extrêmement ravie de vous dire, M. le Président, qu'en 2007-2008, je me souviens très bien, on proposait 5 millions de dollars pour une stratégie d'action en faveur des aînés pour soutenir les organismes communautaires et des projets qui étaient mis de l'avant. Aujourd'hui, c'est 21,3 millions de dollars pour soutenir des organismes communautaires et des projets, c'est énorme. Vous savez, quand je suis arrivée, il y avait quatre ou cinq effectifs dans le Secrétariat des aînés. Aujourd'hui, c'est 25 personnes qui sont présentes, et bientôt 26 personnes. Alors, on voit que ce ministère progresse à une vitesse extraordinaire. On est la deuxième société au monde à vieillir le plus rapidement, c'est normal que ce ministère soit en mesure de pouvoir soutenir les projets et les programmes qui lui sont accordés.

Alors, au cours de ces quatre dernières années, je me souviens très bien, nous avons signé des ententes spécifiques avec les conférences régionales des élus pour 12,5 millions de dollars. Nous avons aussi entamé un projet pilote avec des municipalités amies des aînés. Aujourd'hui, ce projet pilote fait réellement partie d'une démarche de Municipalité amie des aînés. Il y a 179 municipalités qui font partie de la démarche amie des aînés, dont toutes les grandes villes du Québec de plus de 100 000 habitants, et il y a actuellement 134 municipalités en attente de devenir amies des aînés. Alors, c'est vraiment un très beau succès à travers le Québec.

Nous avons, évidemment, annoncé les carrefours de soutien aux proches aidants. D'ici le mois de mai, les premières répercussions financières sur le terrain vont se faire sentir, et d'autres carrefours seront annoncés. C'est 200 millions de dollars. Nous avons bonifié l'aide pour les organismes communautaires, c'est maintenant 11,2 millions de dollars pour soutenir dans différents programmes les organismes du terrain. Nous avons fait des projets pilotes avec les carrefours d'information aux aînés. Nous sommes partis avec huit carrefours, six carrefours qui fonctionnent bien. Dans le dernier budget, il y avait une annonce pour 2,1 millions de dollars pour implanter des carrefours partout à travers le Québec pour les aînés vulnérables. Et nous allons aussi mettre en place des maisons des grands-parents, et je sens que ça pourrait vous intéresser

parce que c'est vraiment le maillage intergénérationnel, comment les aînés peuvent transmettre aux plus jeunes toutes leurs connaissances, tout leur savoir.

Et, évidemment, ce que nous avons mis en place depuis quatre ans concourt, évidemment, à un aboutissement qui sera déposé au printemps 2012. Et, moi, là, j'ai comme une passion, nous allons déposer une véritable politique du Vieillir chez soi et une politique sociocommunautaire qui va faire en sorte que plusieurs ministres, plusieurs ministères vont travailler, que ce soit au niveau du transport, au niveau des affaires municipales pour le logement, au niveau de la santé, parce que nous avons annoncé, le premier ministre a annoncé... Et, dans le dernier budget, c'était 950 millions de dollars pour les cinq prochaines années pour un plan intégré aux aînés en perte d'autonomie. Donc, il va y avoir ce lien entre les aînés qui sont actifs et les aînés qui sont en perte d'autonomie pour faire en sorte qu'il y ait une variété de services et poursuivre la personne sur son périple et la garder active, dans le vieillissement actif le plus longtemps possible. Alors, en 2007-2008, c'est 2,2 milliards de dollars. Et, si on regarde dans le dernier budget les chiffres qui ont été annoncés jusqu'en 2016, il y a un ajout de 1,3 milliard de dollars pour les aînés. Il n'y a jamais un gouvernement qui a mis autant d'argent sur la table pour soutenir les aînés du Québec. Alors, pour l'année 2011-2012, c'est 165 millions supplémentaires que notre gouvernement a investis pour répondre aux besoins de proximité des aînés, et ce, malgré un contexte économique qui nous contraint à la plus grande rigueur.

Alors, moi, je souhaite vraiment qu'on tienne compte des personnes expérimentées. Vous savez, c'est la fièvre du hockey actuellement, il n'y a personne qui voudrait laisser sur les banquettes, sur les bancs, ses aînés les plus expérimentés. Alors, je pense qu'on doit s'en servir, et c'est pour ça que la politique du Vieillir chez soi... C'est la suite logique, d'ailleurs, de Chez soi: le premier choix, qui avait été mis en place par le ministère de la Santé et des Services sociaux, mais qui touchait uniquement tout ce qui était pour les personnes vraiment en perte d'autonomie. Là, on va beaucoup plus loin, on inclut vraiment tout l'aspect social, l'aspect communautaire, et je pense que c'est une pierre de plus, une pierre de taille dans l'édification d'un Québec qui est plus inclusif pour tous ses membres, du plus jeune au plus âgé.

Je tiens à vous dire aussi que cette politique, je vais l'élaborer conjointement, la coprésider avec ma collègue qui est la ministre déléguée aux Services sociaux. C'est important que je vous le mentionne, on va s'occuper de l'adaptation des domiciles, du développement de nouveaux types d'habitations, de la mise en place de services de proximité et des services de transport qui facilitent les déplacements, de l'adaptation des services publics et des installations aménagées pour les besoins des personnes aînées, et, vraiment, je crois que ça va donner le ton pour les prochaines années.

● (10 h 10) ●

On le sait, je l'ai mentionné, on vieillit très rapidement, mais ce n'est pas une maladie. Je vous le répète, vieillir, c'est la seule façon de vivre. Aujourd'hui, il y a 95 % des aînés qui vivent à domicile. Les personnes de 75 ans et plus sont propriétaires de leur résidence à 50 %. Au Québec, il y a 78 200 emplois occupés par des personnes de 65 ans et plus, un seuil jamais atteint depuis 30 ans. Et les personnes de 65 ans ou plus au sein d'un organisme

réalisent un total de 73 millions d'heures de travail bénévole, ce qui représente une valeur de 730 millions de dollars. Je pourrais continuer, comme ça, à vous parler de ma passion pour les aînés, ce qui m'anime.

Moi, je dis souvent, M. le Président, que je ne fais pas de la politique, même si je suis dans un contexte politique, je fais de la sociopolitique. Ce que j'aime beaucoup — et je sais que mes collègues partagent cette passion — c'est de pouvoir servir, c'est de pouvoir faire avancer des dossiers de société. Et, évidemment, c'est ce que j'essaie de faire, c'est ce qui me tient allumée et c'est ce qui me donne envie de vieillir. Je suis rendue vraiment à une époque importante de ma vie. J'ai 60 ans, et, aujourd'hui, une personne de 60 ans, c'est comme une personne de 50 ans parce qu'on vit plus longtemps en meilleure santé. C'est historique, on n'a jamais vécu cette situation, on commence à parler de vulnérabilité rendu à 80 ans, 82 ans, 83 ans.

Hier, M. le Président, j'étais dans un CHSLD. Vraiment, dans les CHSLD maintenant, ce sont les personnes qui ont besoin de trois heures et plus de soins, alors il faut travailler pour trouver des solutions pour tous les types de personnes qui vieillissent. Et, en terminant, je vous souhaite une très bonne commission parlementaire. Merci pour ce temps de parole.

**Le Président (M. Cousineau):** Merci, Mme la ministre. Alors, je passerais maintenant la parole pour les 10 prochaines minutes, pour les remarques préliminaires, à la députée de Crémazie, porte-parole de l'opposition officielle en matière d'aînés. Mme la députée.

#### Mme Lisette Lapointe

**Mme Lapointe:** Merci, M. le Président. À mon tour de saluer Mme la ministre des Aînés, M. le sous-ministre, M. Gagnon, et toute l'équipe, à la fois, du ministère et du cabinet de la ministre. Évidemment, toutes ces personnes ont à cœur le bien-être des aînés, et c'est très important dans notre société, aujourd'hui, de porter une attention toute particulière aux aînés. On sait que la population aînée grandit très rapidement. Il y a 15 ans, il y avait 800 000 personnes de 65 ans et plus. Aujourd'hui, il y en a 1,2 million, dont je suis. Et, dans 15 ans, il y en aura 2 millions, c'est énorme.

Et je pense qu'on a tardé à faire face à cette situation. Je souligne que de très belles intentions sont exprimées à l'égard de la population aînée qui est autonome de façon à ce qu'on puisse donner davantage de voix, de moyens à cette population-là. Mais je réalise que malgré... Et ce que disait la ministre, beaucoup d'argent a été mis dans les dossiers des aînés. Malgré tout cet argent, on ne peut pas nier aujourd'hui que le système est dans une très mauvaise posture.

Et ce qu'on entend, ce que les associations, ce que les personnes que nous rencontrons nous disent, c'est qu'ils demandent au gouvernement... Au-delà des bonnes intentions, au-delà des programmes qui sont lancés, au-delà des argents qui sont proposés, les gens demandent des gestes concrets d'une façon urgente. Malheureusement, M. le Président, je dois rappeler que c'est tout à fait attristant de voir quotidiennement les médias nous rapporter des histoires souvent dramatiques, de voir des personnes âgées vulnérables qui décèdent dans des circonstances pathétiques, souvent à cause de négligence, d'autres personnes qui ne

peuvent pas, dans le milieu où elles sont, dans les conditions où elles sont, vivre, vivre dans la dignité. On a beaucoup parlé de mourir dans la dignité, et je pense que nos personnes âgées en perte d'autonomie doivent pouvoir vivre dans la dignité.

On vit aussi dans un système qui est au bord de l'éclatement. Nos ressources d'hébergement débordent, elles fonctionnent à 97, 98 et plus pour cent, pratiquement à 100 %. Alors, quand il arrive une urgence, on est devant une situation impossible.

La chose qui est la plus probante, je crois, c'est qu'on voit de plus en plus que les personnes vont en hébergement souvent d'une façon prématurée parce que les proches aidants sont épuisés et parce qu'ils n'ont pas de place. Ils vont en hébergement prématurément parce qu'ils n'ont pas les soins et les services à domicile dont ils ont besoin. On a beau ajouter des 45 millions, des 40 millions, ce n'est pas ça qu'il va falloir faire. Il va falloir faire une révolution, enfin «révolution» dans le sens, là, de tourner la machine complètement. En ce moment, les personnes âgées vulnérables, on leur consacre 80 % du budget... du budget, là, est consacré à l'hébergement, et 20 % environ aux soins et aux services à domicile.

Il faut voir ce qui se passe dans d'autres pays, dans d'autres pays où on peut vivre à la maison jusqu'à 100 ans et plus, au Danemark par exemple, parce que tous les soins et les services à domicile dont les personnes ont besoin, ils sont là. À l'âge de 70 ans, une travailleuse sociale, une infirmière vient vous voir chez vous pour vous dire: De quoi avez-vous besoin comme services? Voici ce à quoi vous avez droit. Vous allez avoir une évaluation, une évaluation de votre santé, de vos limitations, de votre perte d'autonomie. Si vous avez besoin de 21 repas par semaine, on vous les apportera. Alors, M. le Président, vous serez d'accord avec moi que ça nous semble un monde idéal, et nous en sommes bien loin. Mais, simplement pour illustrer mon propos, combien de personnes demeureraient à domicile si elles avaient véritablement les soins et les services et que quelqu'un venait même leur dire: Bien, aujourd'hui, on sort, on s'en va faire les courses ensemble? C'est un virage majeur. Les ressources qu'on a — puis ils sont dans les établissements — de plus en plus, viendraient en dehors des établissements, chez les gens. C'est une quête importante, et je pense, personnellement, que les générations d'ânés qui s'en viennent, qui montent... On parle des baby-boomers qui, dans 20 ans... Bon, je ne pense pas que ces personnes-là vont accepter le système qu'on a actuellement, il faut faire ce virage.

Autre inquiétude, le gouvernement actuel donne beaucoup trop de place au privé dans l'hébergement. Je vous parlerai plus tard des CHSLD en PPP. Je peux vous parler maintenant des résidences privées, pour lesquelles on n'a pas encore été capables de donner des règles qui sont les mêmes que dans le secteur public. Si on veut que le privé donne un coup de main, il faut que les personnes qui sont dans ces résidences-là aient droit à la même évaluation, aient droit aux mêmes soins, aux mêmes services, aux mêmes règles, vous savez, c'est très important. Il y a des très, très bonnes résidences privées, excellentes, et, malheureusement, il y a des problèmes.

● (10 h 20) ●

Je demande depuis deux ans au gouvernement — et la ministre en est bien consciente — un plan d'urgence sur toute la question de la formation, la formation du personnel.

Dans 10 ans, dans 15 ans, on aura besoin de combien de personnes pour s'occuper de nos ânés en perte d'autonomie? Formation, inspection. Inspection, c'est important, c'est très important. Il y a eu un geste qui a été posé, on a... dans le dernier budget, 23 inspecteurs. C'est un début, mais il faut faire beaucoup plus. Formation. Inspection.

La loi sur les coroners. Je sais que la ministre nous dit: Oui, on va la modifier à l'égard de la négligence. Il faut plus, il faut qu'obligatoirement les CHSLD, les résidences privées et les ressources intermédiaires aient l'obligation de déclarer tous les décès au coroner, qui, lui, décidera s'il y a matière à faire enquête.

Et, bien sûr, la certification, la nouvelle mouture de la certification des résidences privées, finir celles qui ne le sont pas, là, 30 % encore à Montréal, et puis s'assurer que les nouveaux critères vont assurer la sécurité, les soins de qualité et la quiétude de nos ânés.

**Le Président (M. Cousineau):** Une minute.

**Mme Lapointe:** Alors, j'ai encore une minute. Mme la ministre, je ne peux qu'insister, qu'insister sur... Une société qui ne met pas tout en oeuvre pour s'assurer de la qualité de vie et de fin de vie de ses ânés les plus vulnérables est une société qui ne se respecte pas. Alors, ensemble, j'aimerais que, pendant ces crédits, on s'occupe de ces questions fondamentales.

#### Discussion générale

**Le Président (M. Cousineau):** Merci, Mme la députée de Crémazie. Alors, nous allons maintenant aborder les blocs de questions-réponses. Le premier 20 minutes est alloué à la députée de Crémazie, de l'opposition officielle. Alors, vous avez la parole, Mme la députée de Crémazie.

**Mme Lapointe:** Alors, Mme la ministre, je vous ai parlé tout à l'heure de mon inquiétude à l'égard de la place que prend le privé dans l'hébergement de nos ânés. Dans le plan qui a été annoncé par le premier ministre et à laquelle conférence vous participiez, Mme la ministre, est-ce que vous pouvez nous indiquer si les 800 nouvelles places en CHSLD qui ont été annoncées seront des places de type traditionnel ou en mode PPP, partenariat public-privé?

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

**Mme Blais:** Alors, M. le Président, évidemment, j'aurais aimé que les crédits de cette commission parlementaire touchent mon ministère. Alors, bien souvent, on pose des questions qui touchent le ministère de la Santé et des Services sociaux, heureusement que j'ai le sous-ministre de la Santé et des Services sociaux. On vient d'annoncer qu'il y aurait une politique du Vieillir chez soi qui va intégrer à la fois les 840 places en centre d'hébergement et de soins de longue durée, ce que vous demandez d'ailleurs... Vous demandez qu'il y ait plus de places en centre d'hébergement et de soins de longue durée, alors nous allons aussi mettre en place plus d'unités, mais nous allons aussi développer des places en ressources intermédiaires, plus de 2 500 places en ressources intermédiaires. Nous allons aussi développer des lits de convalescence parce que plusieurs ânés se retrouvent dans les urgences et que c'est mieux d'aller dans des lits de convalescence pour avoir

des soutiens au niveau de l'ergothérapie, de la physiothérapie, pour être en mesure de retourner à domicile et de faire en sorte... Il y a 45 millions de dollars annuellement pour augmenter l'offre de maintien à domicile.

Mme la députée, vous parlez beaucoup d'offre de services en maintien à domicile. Depuis 2002-2003, le maintien à domicile était de 291 208 630 \$. En 2009-2010, c'était rendu à 537 046 366 \$, une augmentation de 84,4 % en très peu de temps, en très peu d'années, et nous avons aussi ajouté le 45 millions de dollars qui n'est pas encore rendu sur le terrain, puisqu'on est à l'étape des crédits. Je ne peux pas vous dire — vous me posez une question en amont — si les places en CHSLD seront octroyées au privé ou au public. Nous sommes en train d'élaborer la politique, alors je ne peux pas vous répondre à ça. Je peux seulement vous dire que nous allons développer des places en CHSLD.

Maintenant, vous parlez de places en CHSLD, Mme la députée de Crémazie, je tiens à dire que, le 17 novembre 2008, dans *Le Soleil*, le coprésident de la consultation publique sur les conditions de vie des aînés, qui était l'ex-doyen de la Faculté de Sherbrooke, a réellement dit qu'il y avait 3,5 % de personnes âgées qui se retrouvaient en centre d'hébergement et de soins de longue durée et que, lui, il ramènerait ça à 3 % pour faire une économie de 365 millions de dollars, alors que vous demandez toujours une augmentation de places dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée. Je ne veux pas faire de politique, mais votre chef a dit que, si c'était à refaire, elle le referait.

Et vous n'aimez pas ça quand on raconte l'histoire, mais je vais raconter l'histoire pareil. À une époque, quand vous étiez au pouvoir, il y a eu 4 000 lits qui ont été coupés en CHSLD. Alors, moi, je vous ramène à l'histoire et je vous dis que nous allons développer 840 nouveaux lits en centre d'hébergement et de soins de longue durée. Nous avons investi 800 millions de dollars pour rénover les centres d'hébergement qui étaient vétustes, pour faire en sorte que les personnes aînées aient plus de dignité dans nos centres d'hébergement.

**Le Président (M. Cousineau):** Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Crémazie. Essayez d'avoir des réponses un petit peu plus courtes, s'il vous plaît.

**Mme Blais:** Merci.

**Mme Lapointe:** M. le Président, la ministre des Aînés, elle a un titre, elle a un titre, c'est la ministre des Aînés, responsable des Aînés. Alors, c'est évident, Mme la ministre, c'est évident qu'on n'arrêtera pas de vous interpellé sur des questions qui touchent les aînés en général, c'est normal. Votre titre est très large. Je comprends qu'il y a des choses qui sont précisément du ressort du ministre de la Santé, de la ministre des Services sociaux, mais, moi, je ne peux pas oublier que le premier ministre a dit: Nous allons nommer une ministre des Aînés, et c'est à elle que je m'adresse. C'est à elle que je m'adresse parce qu'elle dit qu'elle ne fait pas de politique, qu'elle fait du développement social pour les aînés ou, enfin, quelque chose comme ça. Alors, je tiens vraiment à vous dire que, oui, on va continuer à vous interroger sur les choses qui préoccupent, qui préoccupent les gens. Les bonnes choses, on aura d'autres moments pour s'en parler, n'est-ce pas?

Alors, moi, j'aimerais vous parler de cette question des CHSLD en PPP parce qu'évidemment... Bon, vous

nous dites, là, qu'on ne sait pas de quelle façon, sous quelle forme... quelles formes prendront ces 800 nouvelles places. On connaît les régions, ce sont des régions où il y a des besoins très importants. Cependant, si ces places-là se développent dans le modèle partenariat public-privé, moi, j'aimerais vous rappeler que plusieurs sections des contrats des CHSLD en mode PPP ne sont pas accessibles au public, elles sont... Quand on demande: Est-ce qu'on peut voir le contrat, par exemple, le contrat du premier CHSLD en PPP à Saint-Lambert?, il y a toutes des sections qui sont noircies, donc on ne peut pas lire, on ne peut pas voir plusieurs sections et plusieurs des annexes.

Alors, pourquoi, dans le cas d'un PPP, on n'a pas cette transparence entre les règles qui vont régir, là, les responsabilités du public et les responsabilités du privé? Il y a comme un silence autour de ça, et ça nous inquiète.

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

**Mme Blais:** Alors, est-ce que je pourrais... Vous permettez, M. le Président, étant donné que la députée avait tout le loisir de poser les questions à la ministre déléguée aux Services sociaux, qui a la responsabilité des CHSLD... Et je pense que c'est très important, ces crédits avaient lieu la semaine dernière, alors elle pouvait lui poser ces questions-là. Moi, je trouve que j'ai un beau ministère en développement. Ça ne me fait rien de parler de résidences et de CHSLD, mais on a le sous-ministre qui est responsable des CHSLD. Elle pose une question extrêmement pointue, qui demande une réponse précise, et, si vous le permettez, j'aimerais ça qu'il puisse vous répondre. Étant donné que vous êtes inquiète, que vous trouvez que c'est nébuleux, alors peut-être que lui peut éclairer justement vos lanternes.

**Le Président (M. Cousineau):** M. le sous-ministre, vous nommer, s'il vous plaît, pour les fins d'enregistrement...

● (10 h 30) ●

**M. Gagnon (Sylvain):** Bonjour, M. le Président. Sylvain Gagnon, sous-ministre adjoint à la Direction générale des services sociaux du ministère de la Santé et des Services sociaux. Donc, en regard de la question qui est posée par Mme la députée, au regard des 800 places, effectivement il est important de rappeler qu'on a, de ces 800 places là, 300 places qui sont actuellement en réalisation. Donc, il y en a un certain nombre de places qui sont des unités dans nos centres d'hébergement publics, nos CHSLD, et un certain nombre de places qui sont réalisées en mode PPP.

Ce qui est très important, au regard de l'élément contractuel, nécessairement il y a une étape de négociation qui appartient aux parties. Donc, il est tout à fait normal qu'un certain nombre d'éléments contenus soient de type privé, donc, dans le cadre de ces négociations-là. Mais ce qui est très, très clair en regard des attentes de services, ce qui est attendu des partenaires dans la prestation de services, on est au même niveau d'exigence qu'on va demander et qu'on s'attend d'obtenir dans nos CHSLD publics.

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

**Mme Lapointe:** Merci, M. le sous-ministre. Alors, est-ce que je comprends par votre explication... Vous dites:

300 places sont actuellement en réalisation dans le public. On sait qu'il y a 600 places... en fait, 598 places qui ont été annoncées en CHSLD, PPP, en PPP, trois CHSLD en PPP en Montérégie et un de 400 places à Laval. Est-ce que les 800 nouvelles places, ce sont ces places-là ou si c'est en sus?

**Le Président (M. Cousineau):** M. le sous-ministre. Ça va, Mme la ministre?

**M. Gagnon (Sylvain):** M. le Président, effectivement, pour la très grande majorité, ce sont des places qui sont en sus. Donc, sur les 300 qui sont actuellement en réalisation, qui sont en phase de planification, donc, pour un certain nombre, là, il y en a — je n'ai pas les chiffres exacts, on pourrait vous revenir — un certain nombre qui sont en conventionnel, donc, et, pour un certain nombre, elles sont en PPP.

Mais les 400 places dont vous faites état originent des années antérieures pour lesquelles, effectivement, il y avait déjà des requis en termes de développement de places additionnelles qui avaient été planifiées.

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

**Mme Lapointe:** Est-ce que ça ne vous semble pas inquiétant qu'un CHSLD qui ouvre, un CHSLD en PPP, n'a pas... le processus d'agrément, là, n'est pas intégré avant l'ouverture? Il a trois ans, le CHSLD en PPP dispose d'une période de trois ans pour obtenir son agrément et il ne sera pas soumis à une visite d'appréciation de la qualité avant 15 mois.

**Le Président (M. Cousineau):** Mme la ministre ou M. le sous-ministre?

**M. Gagnon (Sylvain):** Oui, M. le Président. Donc, deux éléments de réponse en ce qui concerne le processus d'agrément. Bien, essentiellement, la loi qui a été adoptée au cours des dernières années qui a rendu obligatoire l'agrément dans l'ensemble des établissements de santé et des services sociaux, donc cette loi-là crée une obligation d'une visite aux trois ans. Donc, nécessairement, dans le cadre de ce processus d'agrément là, il est nécessaire que les services puissent s'offrir pour qu'on soit en mesure... Dans le cadre du processus d'évaluation, là, c'est au-delà de 700 critères qui sont évalués dans le cadre de ces visites-là avec des normes précises en ce qui concerne, là, la qualité des services qui est attendue. On pense à la sécurité de la prestation des services, la sécurité des lieux, la qualité, donc, globalement des services qui sont offerts. Et, pour qu'on soit en mesure d'avoir un processus rigoureux, il est important qu'on puisse observer en situation de service comment, justement, ces services-là sont rendus. Donc, il est tout à fait normal que le processus d'agrément se fasse en cours de route.

Ce qui est très important, par ailleurs, c'est, avant l'ouverture de ces résidences-là, avant l'ouverture, donc, de ces nouveaux services là, il est très important que les attentes qui sont signifiées au promoteur ou les attentes qui sont... Quand on développe de nouvelles places dans les CHSLD publics, il est clair que la prestation de services qui est attendue doit être clairement définie.

En ce qui concerne les visites d'appréciation de la qualité, donc, très certainement, on travaille un peu dans

le même esprit que les visites d'agrément, c'est-à-dire il faut aller observer sur place, en situation de service, comment les services se réalisent. On a toujours l'opportunité, dans le cadre de ces visites-là, de faire des visites imprévues s'il y avait des doutes qui subsistaient. D'ailleurs, c'est ce qu'on a fait au cours de la dernière année.

Et je terminerai en rappelant qu'au cours de la dernière année, justement en ce qui concerne les visites d'appréciation de la qualité, on a augmenté le rythme des visites dans l'ensemble de nos installations publiques. Bon an, mal an, on faisait une cinquantaine d'établissements, là, qui étaient visités. Cette année, on sera autour de 82 établissements visités, installations, de sorte que ça va nous permettre de compléter l'ensemble des installations publiques ou les privées conventionnées qui hébergent les personnes en perte d'autonomie. Donc, on aura fait un tour de piste en regard de ces visites-là.

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

**Mme Lapointe:** C'est intéressant, M. Gagnon, la Protectrice du citoyen le demandait depuis plusieurs années. Elle trouvait que 12 % par année, ce n'était pas beaucoup, puis on avait indiqué que ça devait être 10 %. En fait, ça prenait 10 ans avant de faire le tour, là, tu sais, ça n'avait pas de bon sens. Donc, vous nous dites que l'année qui se termine verra que tous les établissements auront été visités, auront eu cette visite d'appréciation de la qualité. Alors, nous aimerions peut-être... Si vous avez un tableau, des chiffres à cet égard-là, ce serait très apprécié.

Ma question revient à la ministre parce que c'est quelque chose de plus fondamental. Ce ne sont pas des chiffres, ce ne sont pas... Toute la question des partenariats public-privé, on peut être pour, on peut être contre, on peut être tiède à cet égard-là. Moi, ce qui me chicote le plus à l'égard des PPP, des CHSLD en PPP, c'est que non seulement le promoteur privé a la responsabilité de l'entretien, a la responsabilité générale, hein, de l'établissement, mais il a la responsabilité, imaginez, des soins, des soins, c'est-à-dire que ça n'est plus l'État qui a la responsabilité des soins. Ça, ça me paraît abusif. On sait que quatre autres CHSLD en PPP sont annoncés. Est-ce qu'on ne devrait pas revoir la question des soins et que ce soit l'État qui soit responsable, là, des soins, comme c'est le cas dans les ressources intermédiaires, qui peuvent être dans des lieux privés, mais les soins sont sous la responsabilité de nos professionnels du réseau public? Moi, c'est la question qui me dérange le plus, alors j'aimerais avoir cette réponse-là. Ensuite, une dernière sur ce dossier.

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

**Mme Blais:** Oui. Je veux seulement vous dire que, tout à l'heure, la députée a mentionné que j'étais la ministre responsable de tous les aînés. Mais, depuis qu'il y a une ministre déléguée aux Services sociaux, il y a une ministre qui est... Non, mais c'est important que je le mentionne parce que je suis la ministre responsable des aînés actifs et je suis là pour faire le développement et favoriser le vieillissement actif dans la société. Et, s'il y a une ministre déléguée aux Services sociaux, elle a la responsabilité des CHSLD, elle a la responsabilité de la certification. Bien sûr qu'on travaille de concert, mais je n'ai pas la responsabilité des établissements de santé et de

services sociaux. Je n'ai pas le nez plongé dans ce ministère-là, je suis dans le ministère de la Famille et des Aînés.

Vous me posez des questions extrêmement pointues par rapport à est-ce qu'on devrait, philosophiquement, faire en sorte qu'il y ait des PPP, pas de PPP. La moitié des CHSLD en Ontario sont en PPP, il y a plein d'endroits où il y a des CHSLD en PPP. Quand on regarde les ressources intermédiaires, ce sont les gens, les professionnels du réseau qui vont dans les résidences privées pour donner les soins. Il y a des commissaires aux plaintes, il y a des inspections. Si on construit des places en PPP dans des CHSLD... Et il y a des privés conventionnés actuellement. Et les privés conventionnés, ce sont quand même des privés, et ça, personne n'en fait état, personne n'en fait un plat. Et là on parle de la construction d'un nouveau CHSLD en mode privé, puis on est inquiet. Mais je pense que le ministère de la Santé et des Services sociaux a assez le sens du professionnalisme pour ne pas faire en sorte qu'il n'y ait pas les soins adéquats donnés à nos personnes âgées qui sont hébergées dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée.

Vous avez parlé tout à l'heure de négligence, et j'espère que vous allez revenir là-dessus parce que, vous savez, en 2001, la commission des droits de la personne et de la jeunesse a déposé un rapport concernant l'exploitation de nos aînés dans les établissements et la commission des droits de la jeunesse a demandé à ce qu'il y ait un plan pour combattre la maltraitance. Nous avons déposé le plan d'action pour combattre la maltraitance, c'est à la page 140 de ce fameux plan d'exploitation de la personne âgée. À l'époque où vous étiez au gouvernement... Là, je fais de la politique, là, tout d'un coup, mais c'étaient des recommandations. Alors, nous avons déposé le plan d'action. Il recommandait de faire une politique du Vieillir chez soi, sur le vieillissement, nous allons déposer une politique. Il recommandait de faire une campagne de sensibilisation, nous le faisons. Nous sommes allés encore plus loin, nous avons nommé une équipe pour contrer l'exploitation et la maltraitance à la commission des droits de la personne et de la jeunesse. Depuis le 1er avril 2010, il y a 63 dossiers qui ont été ouverts, c'est-à-dire qu'il y a des enquêtes au niveau de la négligence.

Et je vous ai mentionné que nous étions pour ouvrir toute la Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès parce que c'est une loi du coroner qui date de 1967, qui a été modifiée en 1983. Et, en 1983, vous étiez au pouvoir et vous avez enlevé la notion de négligence pour ajouter l'expression «des causes violentes et obscures». Alors, nous allons ajouter la négligence à la liste des circonstances à avis obligatoire. C'est important de le dire.

Vous demandez également... Bien, partout à travers le Canada... La notion de négligence, c'est vous qui l'aviez enlevée. Partout à travers le Canada, la notion de négligence fait partie de la loi des coroners. Maintenant, vous demandez à ce que tous les décès soient divulgués au coroner. Il y a seulement l'Ontario qui a cette pratique-là dans sa loi, et nous allons l'étudier, Mme la députée.

● (10 h 40) ●

**Le Président (M. Cousineau):** Bon. Alors donc, ça termine le premier bloc. On pourra continuer sur le...

**Mme Lapointe:** M. le Président, la ministre a des réponses très longues. Moi, je pense que les crédits, c'est pour poser des questions.

**Le Président (M. Cousineau):** Oui. Mais c'est toujours le président qui gère le temps, madame...

**Mme Lapointe:** M. le Président, j'admire la façon dont vous le faites.

**Le Président (M. Cousineau):** Vous êtes bien gentille. Alors, je passerais la parole maintenant aux gens du côté ministériel, au député des Îles-de-la-Madeleine.

**M. Chevarie:** Merci, M. le Président. Permettez-moi de saluer Mme la ministre, son équipe au cabinet, les personnes du ministère, bien sûr saluer ma collègue la députée de Crémazie, mes collègues du côté ministériel.

Alors, je vais aborder le plan pour contrer la maltraitance, mais, M. le Président, vous allez me permettre deux secondes, à titre d'adjoint parlementaire du ministre de la Santé et des Services sociaux, de souligner la Semaine de l'hémophilie, d'ailleurs, dont les représentants, M. François Laroche et M. Éric L'Hérault, sont actuellement dans le hall d'entrée du Parlement et seront en mesure de vous donner des informations sur cette terrible maladie et vous en parler un peu plus. D'ailleurs, j'aurai l'occasion, M. le Président, de faire une déclaration de député cet après-midi en Chambre.

Alors, oui, la maltraitance, c'est un phénomène passablement répandu, trop répandu dans toutes les communautés, dans tous les milieux, particulièrement chez les aînés, mais chez les enfants aussi. Chez les enfants, on parle souvent de négligence. On sait que la Direction de la protection de la jeunesse est très active dans ce sens-là et a des programmes pour protéger et soutenir le développement de nos enfants.

Alors, nos personnes âgées, nos personnes aînées, ce sont des milliers de personnes à travers le Québec qui ont bâti le Québec, qui ont été des défricheurs, et, évidemment, on peut facilement faire le constat aujourd'hui que le Québec ne serait pas ce qu'il est devenu sans nos aînés, sans tout le travail que nos prédécesseurs ont fait avant nous, sans, je dirais, leur courage et leur détermination pour bâtir la société qu'on connaît aujourd'hui avec tous les avantages, et le bien-être, et les éléments de confort qu'on y retrouve. Et, malgré tout cet actif qui est au compte de nos personnes âgées, de nos aînés, trop d'ainés, malheureusement, sont victimes de maltraitance. Et c'est tout à fait inacceptable, et on doit prendre des mesures sévères pour contrer cette problématique-là. Et, malgré que la charte québécoise des droits et libertés, M. le Président, est évidemment, je dirais, un bouclier pour contrer cette maltraitance, parce qu'on sait que ce grand document, cette charte dont les fondements sont principalement le respect et la dignité des personnes... malgré, je dirais, ces effets remarquables de la charte, la discrimination puis les mauvais traitements sont toujours présents chez nos personnes âgées, et ça frappe nos communautés, et ça n'épargne, malheureusement, pas pratiquement aucun milieu.

Et je sais, Mme la ministre — vous en avez parlé brièvement tout à l'heure à la question de ma collègue — vous avez entrepris de vous y attaquer, à tout le phénomène de la maltraitance, et de combattre ce phénomène-là, et vous avez engagé des initiatives et suscité un partenariat extrêmement intéressant pour mettre en oeuvre ce que vous avez appelé le plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance chez nos aînés, un plan qui va

avoir un horizon d'environ cinq ans, 2010-2015, et j'aimerais ça, M. le Président, que Mme la ministre puisse nous faire part de l'état d'avancement de ce grand plan d'action et que vous puissiez nous donner quelques mesures qui sont attachées à ce plan d'action.

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

**Mme Blais:** Oui. Merci beaucoup, M. le Président. Alors, je pense que le plan d'action pour contrer la maltraitance est quelque chose de fondamental dans notre société. Comme le mentionnait la députée de Crémazie, il y a trop de négligence envers nos aînés. Il y a un sujet tabou. Pendant la consultation publique sur les conditions de vie des aînés, les aînés ne voulaient pas parler de maltraitance, c'est un peu comme la violence conjugale. Et, depuis qu'on a lancé ce plan d'action pour combattre la maltraitance, il se passe un phénomène, on en parle davantage. Et c'est tant mieux parce que peut-être qu'on va empêcher cette boucle qui fait en sorte que nos aînés sont captifs de cette maltraitance, qu'elle soit physique, psychologique, violation des droits, exploitation financière ou la négligence, qui fait partie, évidemment, du grand chapeau de la maltraitance.

Une ligne téléphonique à la grandeur du Québec, exploitée par le CSSS Cavendish en lien avec le ministère de la Santé et des Services sociaux. Cette ligne téléphonique, il y a des spécialistes qui sont formés en intervention psychosociale pour être en mesure de bien répondre aux appels. Il y a 2 874 appels téléphoniques depuis le 1er octobre dernier.

On a vu une campagne de sensibilisation avec Yvon Deschamps en français et Bill Haugland le 1er octobre dernier. Une campagne qui a fait fureur, plus de 90 % des gens ont apprécié cette campagne de sensibilisation.

La création d'une chaire de recherche sur la maltraitance — c'est unique à travers le monde, il n'y a jamais eu une chaire sur la maltraitance — pour être en mesure d'aller chercher plus d'information, plus de recherche, pour former les acteurs terrain et aussi former les coordonnateurs qui seront en poste. Dès la fin du mois de mai, tous les coordonnateurs partout à travers le Québec, même un coordonnateur pour les communautés culturelles, un coordonnateur cri, inuit, premières nations, ces coordonnateurs seront logés dans un centre de santé et de services sociaux en lien avec le Commissaire aux plaintes, formés par la chaire de recherche, entre autres.

Et, le 20 mai prochain, il y a un forum des partenaires où il y a 41 partenaires non gouvernementaux qui vont assister à ce grand forum pour faire en sorte de faire évoluer le plan d'action pour contrer la maltraitance, plus l'équipe spécialisée à la commission des droits de la personne et de la jeunesse.

● (10 h 50) ●

Donc, c'est un plan vivant, un plan qui évolue dans le temps, et je sais que, Mme la députée, vous l'aimez, le plan, là, j'ai vu sur votre site que vous faites même un lien. Je vous remercie parce que je trouve que c'est une bonne façon de servir les gens que de pouvoir les diriger vers des actions qui sont, finalement, positives et qui touchent l'ensemble de la société. Vous l'avez dit dans vos remarques préliminaires, Mme la députée de Crémazie, si on veut améliorer les conditions de vie des aînés, ce n'est pas uniquement au gouvernement de le faire, je pense

que c'est l'ensemble de la société qui doit mettre l'épaulé à la roue. Parce que notre société est vieillissante, on doit soutenir davantage les proches aidants, on doit faire en sorte qu'il y ait plus de soins à domicile, mais on doit visiter aussi davantage nos personnes aînées dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée et on doit être en mesure de pouvoir détecter toute la question de la maltraitance.

Et, depuis qu'on met en place des programmes pour soutenir les organismes communautaires, on a financé au-delà de 3 millions de dollars, comme la trousse SOS Abus, de l'association québécoise des droits des retraités et préretraités, ou Aîné-Avisé, de la FADOQ, pour 100 000 \$, donc beaucoup d'organismes... Ou la table des abus de la Mauricie, qui est vraiment une table qui fait un travail depuis plusieurs années... — je les félicite, d'ailleurs — et qui nous ont aidés dans le plan de maltraitance.

Alors, je tiens à remercier, entre autres, Dr Marie Beaulieu, qui est l'une des grandes chercheuses à travers le monde, qui a travaillé au plan de maltraitance, et beaucoup Mme Catherine Ferembach, qui a travaillé... et d'autres aussi avant. Et on s'est inspiré de monsieur... Dr Nicolas Berg en Belgique pour les coordonnateurs à la maltraitance. Je suis allée en Belgique, j'ai vu ce qu'ils faisaient en Wallonie, et ils avaient trois coordonnateurs à la maltraitance. Nous aurons 20 coordonnateurs à la maltraitance. Alors, aussitôt qu'on aura des coordonnateurs qui vont travailler avec les commissaires aux plaintes, qui vont travailler avec tous les acteurs sur le terrain, on va voir qu'on va travailler beaucoup, beaucoup en amont pour ne pas qu'on se retrouve avec des personnes négligées et qui décèdent. C'est ça, il faut arrêter que nos personnes décèdent. Parfois, c'est inévitable, mais il faut faire en sorte d'enrayer ça parce que c'est des situations qui sont difficiles pour les familles, qui sont difficiles pour tout le monde et qui sont inacceptables.

**Le Président (M. Cousineau):** M. le député des Îles-de-la-Madeleine.

**M. Chevarie:** Merci, M. le Président. La maltraitance, comment est-ce qu'on peut la définir? Et, concrètement, comment ça se manifeste chez nos aînés? Je dirais, quels sont les aspects les plus présents? Est-ce qu'on parle de violence, d'exploitation, de négligence? Bon. Et est-ce que c'est un phénomène de nos sociétés contemporaines?

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

**Mme Blais:** Bien, vous savez, c'est une bonne question que vous posez, et je pense qu'elle est souvent surnoise. Je le mentionnais, elle est physique, psychologique. Je sais que la députée de Crémazie s'intéresse beaucoup aux résidences privées, c'est la raison pour laquelle c'est important... Moi, je pense, personnellement, c'est important qu'il y ait des comités de milieu de vie dans les résidences pour personnes âgées puis je vais vous dire pourquoi. Bien souvent, là, j'ai rencontré des personnes âgées qui venaient me dire, des aînés qui venaient me dire dans l'oreille: Vous savez, je n'ose pas dire dans la résidence pour personnes âgées, par exemple, que je n'aime pas la nourriture ou que ça, ça ne fonctionne pas bien, etc., j'ai peur de perdre mon logement. Alors, bien souvent, c'est

sournois, de petites choses, mais qui, vraiment... des choses qui viennent irriter la vie au quotidien.

Et, parfois, cette maltraitance-là se manifeste par, malheureusement, des proches qui viennent chercher... qui viennent exploiter financièrement leurs parents. Et c'est dommage, mais ça existe énormément. Alors, les parents ne veulent pas dénoncer, et c'est la raison pour laquelle, depuis que nous avons cette ligne téléphonique et l'équipe spécialisée... C'est beaucoup, 63 dossiers d'enquête à la commission des droits de la personne et de la jeunesse en un an. Et, quand on fait des enquêtes, bien on trouve des personnes qui ont causé des torts et on espère que ça puisse arrêter. Et, quand les personnes prennent la peine de téléphoner à la ligne aide info-abus, on peut souvent agir. Et, aujourd'hui, on a beaucoup de mécanismes avec la loi n° 83, avec les commissaires aux plaintes. Je dirais, dans tous les établissements du Québec, en particulier dans les centres de santé et de services sociaux, il y a 95 commissaires aux plaintes. Et, dans tous les autres établissements, dont les centres de réadaptation, etc., il y a des commissaires aux plaintes locaux puis il y a des commissaires aux plaintes régionaux. Ça fait qu'on commence à voir une toile qui est en train de se tisser pour protéger davantage les personnes âgées, puis il faut mettre en place tous les mécanismes pour protéger les aînés vulnérables.

Et ça, je pense que c'est fondamental, mais il n'y a personne encore qui a mis en place un plan pour contrer la maltraitance de cette envergure. Ce n'est pas seulement en termes de millions de dollars, même si c'est 20 millions de dollars, je crois que c'est en termes de créativité. Moi, je crois beaucoup à tout l'aspect sociocommunautaire et je pense que les coordonnateurs sur le terrain en lien avec les commissaires aux plaintes, ça va vraiment faire en sorte qu'il va se déployer sur le terrain quelque chose de très différent. Tout le monde va travailler ensemble au lieu que chacun travaille dans son organisme, en silo. Les gens vont commencer à travailler dans les régions ensemble et coordonner les actions, et c'est ce que nous voulons, entre autres, en mettant en place ce premier forum des partenaires pour vraiment donner la place aux partenaires non gouvernementaux pour qu'ils puissent s'exprimer et nous dire comment ils voient la suite du déploiement.

Je peux peut-être vous donner quelques noms... Ou si ma réponse est trop longue, M. le Président... Mais il y aura Centraide du Grand Montréal, il y aura l'Association québécoise de gérontologie, l'Alliance des associations de retraités, l'Association des retraitées et retraités de l'éducation et autres services publics du Québec. Puis je pourrais continuer comme ça, il y en a 41, la FADOQ, entre autres. Ce sont des partenaires qui seront présents pour réfléchir sur le futur du plan d'action.

**Le Président (M. Cousineau):** M. le député des Îles-de-la-Madeleine.

**M. Chevarie:** Merci. J'aurais le goût de vous... Quand vous mentionnez que ça prend plusieurs personnes en partenariat pour contrer la maltraitance chez nos personnes âgées... Puis j'ai le goût de vous citer un proverbe africain qui fait référence aux enfants, mais qu'on pourrait appliquer aux personnes âgées. En Afrique, on dit que ça prend deux personnes pour faire un enfant, mais tout un village pour le développer et le soutenir dans son développement. Et je pense que, par rapport à la maltraitance

ou au phénomène de la maltraitance chez les personnes âgées, effectivement, je pense, ça prend toute une communauté pour être à l'affût, être vigilant par rapport à ce qui se passe auprès de nos personnes âgées et, surtout, s'assurer qu'ils vivent dans des conditions de bien-être acceptables et qu'ils sont confortables à l'intérieur de nos établissements de santé et de services sociaux et dans notre milieu avec des ressources communautaires ou autres.

Et vous mentionniez brièvement aussi dans votre réponse que les comités des usagers ou les comités d'établissement dans nos établissements de santé, particulièrement en CHSLD, c'est extrêmement important parce qu'ils ne sont pas centrés sur les volets budgétaires. Ils sont centrés sur l'animation à l'intérieur du CHSLD, sur l'accompagnement, sur la défense de droits et ils n'ont pas à se préoccuper du volet budgétaire. Je pense, ça, on laisse ça aux gestionnaires et aux conseils d'administration, et c'est tout à fait correct comme ça.

Et également, sur le système des plaintes qui a été instauré il y a quelques années, c'est une mesure extrêmement intéressante, et il faut voir le système de plaintes comme un processus d'amélioration continue de la qualité. C'est comme ça qu'il faut voir ça, ce n'est pas un système pour dénoncer. Bien sûr, s'il y a une situation bien spécifique... Mais l'objectif ou les fondements du système, c'est de faire la promotion de l'amélioration de la qualité. Ma question serait la suivante, M. le Président, à Mme la ministre: Est-ce qu'on a actuellement des données ou des statistiques sur ce phénomène-là qui touche nos personnes âgées au Québec?

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

● (11 heures) ●

**Mme Blais:** Oui. C'est encore une excellente question. Les statistiques sont floues. D'après Marie Beaulieu, qui est vraiment une spécialiste à l'échelle internationale au niveau de la maltraitance, les dernières statistiques datent de 10 puis même 20 ans, et c'est la raison pour laquelle nous avons une chaire pour contrer la maltraitance, pour faire en sorte d'aller... de faire de la recherche sur un portrait statistique en lien avec la maltraitance, pour l'unifier à travers le pays, travailler avec toutes les provinces pour vraiment le savoir.

On dit, actuellement, que c'est entre 4 % et 7 % des personnes âgées qui seraient victimes de maltraitance, en particulier d'exploitation financière, mais que ce ne serait que la pointe de l'iceberg. On a davantage fait de recherche au niveau de l'exploitation financière, mais, comme les personnes âgées ne voulaient pas parler elles-mêmes, comme c'est un phénomène qui était tabou, on n'a pas autant de données qu'on le souhaite, et je pense que c'est important d'avoir ces données-là pour être en mesure de travailler.

Vous avez mentionné tout à l'heure le comité des usagers. Je sais que vous avez été directeur d'une agence de santé et de services sociaux aux Îles-de-la-Madeleine, donc vous connaissez très bien le système de santé. Vous connaissez les centres d'hébergement et de soins de longue durée, vous savez que, souvent, on dit des choses qui sont parfois injustes par rapport à l'ensemble du personnel qui oeuvre, et qui travaille beaucoup dans ces endroits-là, et qui se donne. Ces gens-là ont un coeur, un immense coeur sur deux pattes, on ne les remercie pas assez souvent. Et c'est parfois très décourageant pour ces gens-là, ils ne veulent pas aller travailler dans ces endroits parce qu'ils

ont peur de se faire poursuivre et ils ont peur de toutes sortes de choses. Et ce n'est pas facile, on travaille avec des gens qui sont extrêmement malades.

Mais vous avez parlé du comité des usagers, et j'aimerais vous dire que, pour nous, le comité des usagers, c'est un peu le regroupement des sans-voix. Et, il y a peut-être deux ans, on a financé le regroupement des usagers pour s'outiller, pour être en mesure d'aider les membres des sans-voix, hein, ces gens-là, à pouvoir travailler au niveau des conseils d'administration, et, récemment, ils ont eu une autre subvention de notre ministère pour continuer à faire leur excellent travail. Alors, les comités des usagers, ces comités font partie de la loi n° 83 du ministère de la Santé et des Services sociaux, et, à l'intérieur du ministère de la Famille et des Aînés, dans nos enveloppes budgétaires, on est capables de continuer à les soutenir.

**Le Président (M. Cousineau):** Il reste 40 secondes.

**M. Chevarie:** 40 secondes? Je vais le prendre pour faire un commentaire. Mme la ministre, vous m'ouvrez la porte par rapport à l'ensemble du personnel dans le réseau de la santé et des services sociaux qui fait un énorme travail. Je pense que le système de santé et de services sociaux au Québec, pour l'avoir vécu pendant 32 ans de l'intérieur, c'est un système qui se compare très avantageusement partout dans les pays du monde. Et, particulièrement dans nos CHSLD, souvent ce qui fait les manchettes, c'est la petite erreur ou encore un aspect pointu, mais les bons coups passent généralement inaperçus. Et, du préposé au bénéficiaire, jusqu'aux médecins, aux infirmières...

**Le Président (M. Cousineau):** C'est terminé, M. le député.

**M. Chevarie:** Bien, merci.

**Le Président (M. Cousineau):** C'est terminé. Alors, je passerais au bloc suivant. Mme la députée de Crémazie, vous avez 20 minutes.

**Mme Lapointe:** Merci, M. le Président. On va les utiliser sciemment. Avant de passer à un autre sujet, j'aimerais quand même compléter toute la question des CHSLD en PPP. Je pense que c'est important. Même si ce n'est pas directement une responsabilité de la ministre, je suis certaine que la ministre des Aînés est toujours très proche des choix de son gouvernement. C'est important parce qu'on parle de nos aînés. Je rappelle que le contrat, le contrat qu'a signé le gouvernement... enfin, qu'a signé, là... qui a été signé entre l'État et le Groupe Savoie pour le CHSLD Saint-Lambert-sur-le-Golf, c'est un contrat de 200 millions de dollars sur 25 ans, et les aînés de la Montérégie vont devoir compter sur cette ressource-là pendant 25 ans.

Je reviens sur le fait que j'aimerais qu'on réévalue toute la question de qui est responsable des soins dans les contrats en PPP. Je n'attends pas une réponse immédiate, mais j'aimerais souligner ce point-là très fortement. Et également, puisqu'il s'agit de soins à nos aînés et puisqu'en ce moment c'est la ressource privée, donc le Groupe Savoie qui est responsable des soins à nos aînés, est-ce qu'on ne pourrait pas avoir le contrat qui lie le Groupe Savoie avec l'État dans son intégralité sans avoir toutes sortes de sections noircies pour qu'on ne puisse pas les lire? Je fais de cette

question une question très importante de cette étude des crédits, M. le Président.

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

**Mme Blais:** ...écoutez, même si les CHSLD ne relèvent pas de mon ministère et comme elle me pose une question, je vais répondre partiellement, je ne peux pas répondre à la place de la ministre déléguée aux Services sociaux. Mais elle semble extrêmement inquiète par rapport aux soins qui sont donnés aux personnes qui sont hébergées, entre autres, en Montérégie, il y a des mécanismes qui sont prévus pour encadrer cliniquement les professionnels qui doivent dispenser des soins à nos personnes âgées, et ces professionnels, Mme la députée, relèvent d'ordres professionnels. Il y a donc des ordres professionnels qui encadrent les professionnels de la santé qui donnent des soins professionnels. Ça, c'est une partie de ma réponse.

Concernant les PPP, là, on n'est pas le premier endroit au monde, là, où il y a des PPP, là. La moitié des CHSLD en Ontario sont en PPP; en Scandinavie, il y a des PPP.

Et, concernant le contrat que vous nous demandez, il relève pour l'instant du domaine privé, il y a une négociation, et je ne peux pas vous déposer un contrat comme ça, comme vous nous le demandez.

**Le Président (M. Cousineau):** Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Crémazie.

**Mme Lapointe:** Merci, M. le Président. Tout à l'heure, la ministre a indiqué que la commission des droits et libertés de la personne avait amorcé 63 enquêtes suite à des signalements qui avaient été faits dans le cadre... Je ne sais pas par qui avaient été faits ces signalements-là, mais, en tout cas, 63 enquêtes. Est-ce que la ministre a une idée du temps moyen de ces enquêtes? Est-ce que ces enquêtes-là, ça se fait rapidement et qu'il y a rapidement une correction s'il y a lieu ou, enfin, une décision?

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

**Mme Blais:** Bien, M. le Président, ça dépend du dossier, ça dépend de l'enquête, ça dépend de la forme de maltraitance. Écoutez, il y a 37 dossiers qui touchent les abus financiers, il y a 20 dossiers qui touchent d'autres formes d'abus comme des abus physiques, des abus psychologiques, de l'isolement, de la négligence. Il y a six abus vraiment... Bon, ça fait partie, là, des abus financiers. Alors, c'est très difficile de vous dire combien de temps que ça prend pour un dossier, là, je veux dire. Mais je suis convaincue que la commission des droits de la personne et de la jeunesse, qui est là pour faire des rapports quand c'est le temps de faire des rapports et qu'ils sont demandés, dépose ces rapports assez rapidement, est capable de régler les dossiers aussi dans le temps imparti.

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

**Mme Lapointe:** Est-ce que ces rapports-là vous sont remis, Mme la ministre?

**Mme Blais:** Pardon?

**Mme Lapointe:** Est-ce que ces rapports-là sont remis à votre ministère, vous sont remis?

**Mme Blais:** Non, j'ai...

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

**Mme Blais:** Pour l'instant, on n'a rien vu. Ça fait seulement un an que la commission des droits de la personne et de la jeunesse a une équipe spécialisée. C'est la raison pour laquelle on a mis en place une équipe spécialisée, ça fait partie des dossiers qui étaient beaucoup traités à la commission des droits de la personne et de la jeunesse, on a ajouté une équipe spécialisée pour accélérer le rythme d'évaluation des dossiers.

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

**Mme Lapointe:** Si j'ai bien compris, Mme la ministre, ce sont plutôt majoritairement, disons, des cas d'abus financier. Est-ce que j'ai bien saisi?

**Mme Blais:** Bien, comme je vous ai dit, là, j'ai ici des chiffres de 37 dossiers d'abus financier, 20, autres formes d'abus, et puis il faudrait peut-être parler au président de la commission des droits de la personne et de la jeunesse, là, tu sais.

• (11 h 10) •

**Mme Lapointe:** Ce qui serait important, ça serait de savoir éventuellement le délai moyen. Les gens vont vouloir savoir, si je dépose une plainte auprès de la Commission des droits de la personne, combien de temps en moyenne ça peut prendre avant qu'il y ait action parce qu'on sait que c'est long, traiter ces plaintes-là habituellement.

Moi, je reviendrai dans le suivi, si vous voulez, là, de toute la question de mauvais traitements que subissent nos aînés. On peut intégrer ça, si on veut, dans la maltraitance, mais ce sont surtout des cas qui sont des cas de négligence. Je reviens sur le Centre Claude-David à Repentigny parce que, jeudi dernier, j'ai posé une question en Chambre à laquelle la ministre des Aînés a répondu.

**Mme Blais:** La ministre déléguée.

**Mme Lapointe:** La ministre des Aînés a répondu, la ministre Blais. Excusez, je n'ai pas le droit de le dire, mais c'est bien ça que j'ai sur ma feuille.

**Mme Blais:** ...en Chambre.

**Mme Lapointe:** En Chambre, voilà. Alors, écoutez, l'AQDR a demandé l'intervention spéciale du coroner pour faire enquête sur les 15 décès... enfin, sur tous les décès qui ont eu lieu depuis juillet 2010 jusqu'au 15 mars. On sait que, dans les trois premiers mois de l'année, il y a eu 15 décès, dont deux par négligence. Moi, ce que je demandais à la ministre à ce moment-là: Est-ce que vous allez enfin nous répondre sur la question de la loi sur les causes et circonstances des décès? Nous sommes tous d'accord et nous savons que vous êtes d'accord à ajouter

la négligence comme circonstance. Mais j'ai déposé un projet de loi, un amendement à la Loi des coroners pour ajouter cette question de la négligence, mais aussi pour assujettir... Et c'est ça qui est important, là, parce que les CHSLD, les ressources intermédiaires et les résidences privées n'ont pas l'obligation de déclarer les décès au coroner, alors que c'est le cas dans toute autre institution qui a sous sa responsabilité des personnes vulnérables. Là, là, on ne veut pas parler d'âgisme, mais ça ressemble à ça, et il faut le corriger.

Moi, j'ai interrogé votre collègue la ministre déléguée aux Services sociaux la semaine dernière, et, sur ce point précis, elle ne m'a pas répondu. Et votre conseiller était présent, il doit très bien se souvenir qu'elle n'a pas répondu, elle m'a dit: Cela demande réflexion. Nous ne disons pas non. La précipitation est toujours mauvaise conseillère. Mme la ministre, est-ce que vous n'êtes pas d'accord que tous les établissements qui hébergent des aînés en perte d'autonomie devraient obligatoirement déclarer les décès au coroner, qui, lui, décidera s'il y a lieu ou pas de faire enquête?

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

**Mme Blais:** Oui, M. le Président. Tout à l'heure, j'ai eu la chance de vous en parler, Mme la députée de Crémazie, quand j'ai parlé de la... Oui, je suis même allée jusque... j'ai même parlé de la deuxième partie de ce que vous nous demandiez quand je vous ai dit que la loi du coroner datait de 1967 et qu'en 1983 on avait modifié pour enlever la négligence, qu'on était pour remettre la négligence. Et j'ai mentionné que toutes les provinces canadiennes — et là, ça, je ne l'ai pas dit, les Territoires du Nord-Ouest et du Yukon — avaient la notion de négligence dans la loi du coroner et que la seule autre province canadienne qui déclarait obligatoirement tous les décès était l'Ontario. Donc, c'est la seule province canadienne qui déclare tous les décès, et c'est une loi du coroner qui est différente, ça se passe différemment. Donc, il faut regarder les circonstances, on ne peut pas immédiatement dire: Oui, on va le faire. Écoutez, là, je vous le dis, il y a eu un rapport de la commission des droits de la personne et de la jeunesse en 2001 qui vous demandait de faire un plan d'action pour contrer la maltraitance, et puis vous ne l'avez pas fait à ce moment-là. Il faut regarder les choses, il faut les analyser. Ça ne touche pas uniquement la ministre des Aînés, la ministre déléguée aux Services sociaux, ça touche le ministre de la Santé, ça touche le coroner lui-même. Ça touche le coroner.

**Mme Lapointe:** C'est demandé par le coroner.

**Mme Blais:** Alors, est-ce qu'on peut prendre le temps de regarder les choses correctement? Et est-ce qu'on peut aussi répéter ce que j'ai dit en Chambre, que nous travaillons en amont? Travailler en amont, c'est aussi faire en...

**Une voix:** ...

**Mme Blais:** Bien, vous n'êtes pas d'accord, mais, moi, il y a quand même un phénomène qui fait en sorte qu'on a maintenant des commissaires aux plaintes. Et ça, c'est Philippe Couillard qui a fait adopter la loi n° 83. Il n'y en avait pas avant, de commissaires aux plaintes, il y en a maintenant dans tous les établissements. Et, en plus, il

y a un plan d'action pour contrer la maltraitance, il y a une équipe spécialisée à la CDPDJ, il y a le Protecteur du citoyen, il y a le Curateur public, il y a l'Office des personnes handicapées, il y a les médecins examinateurs. Est-ce qu'on peut aussi sensibiliser les médecins à toute la question de la négligence? Nous avons mentionné dans le plan d'action pour contrer la maltraitance que nous allons ajouter que tout accident et incident devra être obligatoirement déclaré pour les résidences privées. Alors, on avance à des pas de géant, là.

**Le Président (M. Cousineau):** D'accord. Mme la députée de Crémazie.

**Mme Lapointe:** Moi, je comprends que la ministre refuse de s'engager alors qu'elle combat vraiment l'agisme. Je sais que c'est une attitude qu'elle rejette, et là, qu'on ne protège pas nos aînés comme toutes les autres personnes vulnérables en obligeant, hein, un signalement obligatoire des décès, bien c'est une forme d'agisme qu'on va perpétuer. Moi, j'invite la ministre à pousser sur son gouvernement là-dessus, là. Ce n'est pas bien, bien compliqué, là, le coroner... Ça ne coûte pas un sou, ça, hein? Puis le coroner, là, il n'enquête que sur les décès qui ne sont pas des décès de cause naturelle, il n'enquête que sur les décès qu'il juge important de suivre. Moi, je ne comprends pas cette inquiétude de la part du gouvernement, là, à ne pas s'assurer que les milieux pour nos aînés sont sujets à la même loi que les milieux pour les autres personnes qui sont vulnérables dans la société.

**Le Président (M. Cousineau):** Rapidement, Mme la ministre.

**Mme Blais:** Oui. Premièrement, le coroner enquête quand il y a un décès, un, et surtout quand il y a un décès dans une mort violente, obscure, et nous allons ajouter «négligence». Quand un médecin a fait une autopsie et qu'il pense qu'il y a eu une mort là où il y a de la violence, là où il y a de la négligence, etc., le coroner... Et même un membre de la famille peut demander une enquête au coroner, c'est ça. Et le coroner ne peut même pas, dans sa loi, poursuivre la personne au civil et au criminel, ce n'est pas dans la loi du coroner. Alors, c'est important de le dire.

Et je crois, M. le Président, que les personnes qui nous écoutent aujourd'hui doivent comprendre que ce qui est fondamental, c'est de mettre en place des actions pour protéger les personnes de leur vivant. Un coroner enquête quand il y a des morts et il enquête quand le médecin a fait une autopsie. Et ça, c'est notre réalité, là. Alors, le coroner n'est pas là pour protéger, lui, il n'est pas là pour protéger, le coroner.

**Le Président (M. Cousineau):** Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Crémazie.

**Mme Lapointe:** Mme la ministre, c'est pour éviter qu'il y ait des morts. Bien sûr que, quand la personne est morte, elle est morte définitivement, on en est tous conscients, là.

Je vais vous donner un exemple ici, là. «Depuis plusieurs années déjà notre père Maurice Gibeau, n'avait plus de qualité de vie et souhaitait mourir. Ceci étant dit, il était en droit d'obtenir tous les soins et l'assistance nécessaires

à sa condition. Suite à son décès, nous avons été tenus dans l'ignorance des circonstances [...] nébuleuses entourant les événements de la nuit du 12 au 13 décembre.» La résidence n'a pas informé la famille des circonstances du décès. Le coroner n'a pas été avisé parce que la résidence n'en avait pas l'obligation. Ça n'a aucun sens, il faut éviter ces formes d'abus. On cache les circonstances de décès aux familles, c'est pour ça qu'il faut changer la loi, Mme la ministre.

**Le Président (M. Cousineau):** Mme la ministre, en réaction.

**Mme Blais:** Écoutez, pour les résidences privées, Mme la députée, comme je l'ai mentionné tout à l'heure, dans le plan d'action pour contrer la maltraitance, on va faire ajouter à la nouvelle réglementation pour la certification des résidences privées l'obligation de déclarer tout accident ou incident à la famille. Ça existe pour les CHSLD, ça existe pour les centres hospitaliers, puis ça ne l'était pas pour les résidences privées. Et là ça va faire partie de l'obligation... ce sera dans la deuxième mouture de la réglementation.

Ça fait que, Mme la députée, ce genre de choses là, les familles doivent être informées quand il y a des incidents ou des accidents. Ça, c'est impardonnable. Je vous le dis, là, c'est impardonnable et inacceptable. On ne peut pas tolérer ça, il faut mettre les mécanismes en place de protection, et ce sera fait très rapidement.

● (11 h 20) ●

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

**Mme Lapointe:** En fait, je continue: «Si en décembre 2009 [au moment du décès] il avait été obligatoire de déclarer la mort d'un aîné survenue dans un établissement, le Bureau du coroner aurait aussitôt été avisé et aurait fait enquête. L'établissement n'aurait pu nous faire croire que tout avait été fait dans les règles et que notre père avait eu tous les soins auxquels il avait droit.» On se rappellera que le préposé avait débranché les sonnettes d'alarme. «Nous voulons [...] par la présente remercier l'AQDR d'avoir pris l'initiative de se porter à la défense des personnes en perte d'autonomie vivant dans les résidences.» Et c'est signé Louise Gibeau-Morin, qui est la fille de ce M. Maurice Gibeau, qui était à la Résidence du parc Jarry.

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

**Mme Blais:** Bien, Mme la députée, je suis d'accord avec vous, sauf que nous l'avons mis dans notre plan d'action pour contrer la maltraitance en page 63, ça fait partie de l'une de nos recommandations. C'est notre gouvernement qui a déposé un plan d'action pour contrer la maltraitance. Comprenez-vous, là, Mme la députée, que nous avons fait ajouter cela? Je trouve déplorable...

**Mme Lapointe:** Oui, la négligence.

**Mme Blais:** ...ce qui s'est passé... Non, d'être obligée... Je vous lis, là: «De plus, le ministère de la Santé et des Services sociaux, dans le cadre des travaux de révision de la réglementation portant sur la certification des résidences privées, verra à s'assurer que la procédure en matière de gestion des risques crée l'obligation pour ces

ressources de déclarer auprès des instances concernées tout incident ou tout accident portant atteinte à la sécurité et au bien-être d'un résident et à divulguer l'événement à la famille.»

On est d'accord avec vous. Et il faut faire ce genre de choses là, ça ne peut pas passer sous radar, et c'est la raison pour laquelle, très, très, très prochainement, ça va faire partie de la deuxième réglementation. Je peux vous l'assurer.

**Le Président (M. Cousineau):** Il vous reste 30 secondes, Mme la députée.

**Mme Lapointe:** Bien, écoutez, c'est déjà une bonne partie de la question. La deuxième partie, c'est: lorsqu'il y a un décès, qu'il soit signalé automatiquement au coroner. Ça, nous y tenons, nous sommes plusieurs. Les grandes associations vous le demandent, la Protectrice du citoyen vous le demande. Je pense que ça compléterait bien cette protection pour les personnes âgées.

**Le Président (M. Cousineau):** Alors, ça termine ce bloc. Donc, le message est passé. M. le député de Charlesbourg.

**M. Pigeon:** Merci, M. le Président. Alors, à mon tour de saluer Mme la ministre, les personnes qui l'accompagnent, mes collègues de l'Assemblée, Mme la députée de Crémazie, M. le député des Îles. M. le député...

**Une voix:** De Montmagny.

**M. Pigeon:** ...de Montmagny-L'Islet.

Alors, Mme la ministre, dans vos remarques d'introduction, je pense que vous avez bien campé, là, la situation. On vit un phénomène de vieillissement accéléré de notre population, et c'est particulièrement vrai pour le Québec, et, bien sûr, ça nous pose des défis. Je fais remarquer qu'hier un de ces défis dont on a parlé... Hier, on était en crédits au ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et on a un peu parlé du défi du travail, hein? Parce que, dans les prochaines années, il va y avoir énormément d'emplois à combler, et, évidemment, c'est un peu parce que les gens prennent leur retraite, et, donc, on a parlé d'attirer des immigrants, etc. Donc, une partie du défi du vieillissement, il est du côté économique, du côté travail.

Mais l'autre partie — et c'est celui dont on parle aujourd'hui — c'est de réaliser qu'il est de toute première importance que nous adaptions notre environnement à la réalité des personnes âgées, et il faut mettre en place, là, je dirais, toute la structure qui est favorable au maintien de la participation active des aînés. Il faut faire une réflexion forte sur la manière dont la société est organisée pour s'assurer que les personnes âgées participent au maximum.

On a mené en 2007 une consultation publique sur les conditions de vie des aînés, et je pense que ce qui est ressorti de ça — il me semble, d'ailleurs, que vous l'avez mentionné — c'est la volonté des personnes âgées de demeurer chez elles, chez elles dans leurs maisons, dans leurs logements, mais aussi chez elles dans leurs villes, dans leurs villages, dans leurs communautés. Ça, c'est vraiment important. Et, lorsque les personnes âgées demeurent chez elles dans leurs communautés, elles peuvent

beaucoup plus facilement maintenir leur contribution à l'avancement de la société, et on veut que les personnes âgées contribuent.

Et, Mme la ministre, vous avez mis en place au Québec un projet pilote en 2008, hein, vous vous êtes inspirée de l'approche ville amie des aînés de l'Organisation mondiale de la santé. Et je vais vous poser une question là-dessus, mais, avant, je vais me permettre de dire un petit mot de ce qui se passe dans ma circonscription, la circonscription électorale de Charlesbourg, parce qu'à Charlesbourg on a vraiment été des pionniers dans ce domaine-là. La démarche Municipalité amie des aînés s'est implantée très tôt à Charlesbourg, et une des raisons, c'est que la vie communautaire, à Charlesbourg, est extrêmement intense. Et je me permets de citer, par exemple, que, sur mon site Web de député, il y a une zone aînés, quand on ouvre à la zone aînés, on voit la liste des associations d'aînés, de services à la communauté, et ça prend plus qu'une page. Alors, il y a énormément d'associations qui travaillent très fort et qui font en sorte que, je dirais, la vie des aînés peut devenir plus facile. Mais, dans la démarche Municipalité amie des aînés, on vient un peu coordonner tout ça, donner un souffle à toute cette vie-là, et c'est de ça dont je voudrais, Mme la ministre, que vous nous parliez. Comment s'articule cette démarche-là? Est-ce qu'on va vers toutes les municipalités amies des aînés? Est-ce que c'est ça que nous voulons? Je pense qu'on pourrait avoir des éléments d'information importants et je vous remercie à l'avance de votre réponse.

**Le Président (M. Chevarie):** Mme la ministre, s'il vous plaît.

**Mme Blais:** Merci beaucoup, M. le Président. Tout d'abord, il y a eu un projet pilote en 2008 où il y a sept municipalités, Drummondville, Granby, Sherbrooke, Rivière-du-Loup, Rimouski... votre arrondissement, qui n'est pas tout à fait une municipalité, et une MRC qui contient 20 municipalités, la MRC du Témiscamingue. Et on voulait vraiment tester ça sur cinq ans avec Suzanne Garon et Marie Beaulieu, du centre de vieillissement de l'Université de Sherbrooke, et ça a tellement bien fonctionné qu'il y avait des maires qui nous appelaient, et on n'avait pas de programme comme tel pour les municipalités amies des aînés, c'était les villes amies des aînés. Et, à l'intérieur de notre programme soutien aux initiatives qui visent le respect des aînés, on a été en mesure de soutenir le ROPASOM, qui est un regroupement d'organismes de personnes âgées du sud-ouest de Montréal, aussi la ville de Gatineau et Thetford Mines pour entreprendre la démarche, et, finalement, dans le budget 2008-2009, il y a eu 1 million de dollars pour accompagner les municipalités amies des aînés.

Aujourd'hui, c'est 179 municipalités qui ont entrepris cette démarche sur deux ans, donc, se doter d'un plan d'action, et la beauté, c'est que les aînés doivent participer. Et, si les aînés ne sont pas au rendez-vous de la prise de décision au niveau des services et de la façon dont ils veulent façonner leur ville, leur village, leur région, eh bien il n'y en a pas, de financement pour les municipalités amies des aînés. Et il y a 134 municipalités en attente pour entreprendre la démarche Municipalité amie des aînés, et, dans le dernier budget, nous avons reçu 1 million supplémentaire. Ça fait qu'au cours des cinq prochaines

années ça sera finalement 10 millions pour accompagner toutes les municipalités, pour que le Québec entier devienne ami des aînés.

Mais qui plus est, dans le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, il y a un 9 millions de dollars pour les trois prochaines années. Nous allons, là, octroyer le premier 3 millions de dollars pour financer de petites infrastructures comme un sentier pédestre, un parcours santé, un parc intergénérationnel, de l'éclairage pour sécuriser les aînés. De toutes petites infrastructures parce que vous comprendrez qu'avec 3 millions de dollars et plusieurs municipalités ce n'est pas extensible. Mais, quand même, ça permet aux municipalités de faire du chemin.

Et nous avons un partenaire privilégié pour accompagner les municipalités, c'est le Carrefour action municipale et famille. Mais j'aimerais vous mentionner que toutes les grandes municipalités de 100 000 habitants et moins ont toutes signé une entente spécifique. Alors, Montréal, Laval, Longueuil, Québec, Lévis, Saguenay, Trois-Rivières, toutes les grandes municipalités de 100 000 habitants et moins ont signé des ententes spécifiques, là. Alors, c'est énorme. Et elles sont engagées dans le processus, et, en collaboration avec Suzanne Garon, du centre de vieillissement de l'Université de Sherbrooke, nous travaillons à ce que le Québec soit intégré au réseau mondial de l'OMS des villes amies des aînés. Et nous sommes beaucoup plus avancés que le Canada, et même M. John Beard, Dr John Beard, de l'OMS, nous a transmis un courriel attestant que nous étions l'une des sociétés les plus avancées au monde pour l'implantation des municipalités amies des aînés.

Bien, une municipalité amie des aînés, c'est une municipalité qui met au coeur de ses actions les aînés pour favoriser ce qu'on appelle le vieillissement actif. La députée de Crémazie parle souvent des services de maintien à domicile, qu'il faut faire un virage à 180 degrés. Bien, c'est un virage, ce sont les services de santé qui vont se déplacer vers les personnes pour offrir plus de services à domicile. Ce sera plus de services pour les proches aidants. Ce sera des logements adaptés. Ce sera du transport adapté. C'est la participation citoyenne. C'est la reconnaissance des aînés en termes de bénévolat. C'est de faire en sorte aussi que les aînés se sentent utiles dans leurs municipalités, dans leurs milieux de vie. Et, si c'est bon pour les aînés, c'est bon pour l'ensemble de la population, c'est bon pour tous les âges. Et, écoutez, ce n'est pas la ministre des Aînés qui se réveille un matin et qui demande aux municipalités d'adhérer au projet, ce sont les municipalités elles-mêmes qui trouvent que c'est extrêmement parlant. Et c'est un programme qui fonctionne très bien et qui va faire partie d'une véritable politique du Vieillir chez soi.

● (11 h 30) ●

**Le Président (M. Cousineau):** M. le député.

**M. Pigeon:** Oui. Merci, M. le Président. Est-ce que je comprends que, de la manière dont le programme est structuré, c'est suffisamment décentralisé pour qu'il y ait un comité sur place dans chaque municipalité qui, avec les citoyens, décide des besoins précis et de l'adaptation qu'on peut faire? Pouvez-vous nous parler un peu plus de ça? Parce qu'évidemment si on imagine, je ne sais pas, moi, Montréal, un quartier de Montréal, et, si on imagine un village, c'est des besoins différents, comment ça s'articule?

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

**Mme Blais:** Oui. Bien, je vais vous donner des exemples, par exemple, dans des municipalités comme Drummondville. Drummondville, ils ont mis en place avec les aînés... ils ont décidé, là, de mettre en place l'organisation d'une activité de prévention, Les pompiers amis des aînés. Donc, on a fait de la prévention avec les pompiers. Je l'avais déjà dit aussi ici, à Granby le zoo est ami des aînés. Dans votre arrondissement, à Charlesbourg, vous organisez des conférences mensuelles sur la prévention des chutes, des abus, un mode de vie actif, la sécurité au volant, la gestion de la médication, de la saine alimentation. Alors, ça, ce sont des matinées vraiment dans le cadre de votre projet à vous dans Charlesbourg. Vous avez aussi mis en place une initiative où des étudiants en techniques policières vont cogner aux portes dans certains secteurs où demeurent plusieurs personnes aînées afin de distribuer des feuillets d'information sur les ressources qui les concernent. Alors, en même temps, ces étudiants en techniques policières peuvent détecter s'il y a de l'isolement, si nos aînés sont en posture difficile pour être en mesure d'immédiatement alerter le CLSC, le centre de santé et de services sociaux.

Alors, à Sherbrooke, on a mis en place un service de prêt de livres aux aînés en résidence pour personnes âgées. À Rivière-du-Loup, on a mis en place un comité pour les proches aidants, la tenue d'un rendez-vous des aînés. Dans la MRC du Témiscamingue, on a organisé une forme de transport adapté pour que les aînés puissent aller faire des courses et puissent aussi aller à leurs rendez-vous chez le médecin. Donc, on voit que, dépendamment de la municipalité ou du village, il y a des adaptations par rapport à la région donnée et aux désirs des aînés en lien avec les élus locaux.

**Le Président (M. Cousineau):** M. le député, vous avez encore assez de temps.

**M. Pigeon:** Merci. Mais ce que je comprends de ce que vous dites, Mme la ministre, c'est qu'il y a aussi dans ça ce qu'on pourrait appeler de l'intergénérationnel. Lorsque vous parlez des étudiants en techniques policières qui vont aider, par exemple, je pense qu'il y a un phénomène de sensibilisation. Et c'est important qu'on s'occupe des aînés, mais c'est important qu'il n'y ait pas uniquement les aînés qui s'occupent des aînés, mais que ce soit un phénomène, vraiment, de société. Et une des questions que je me pose, c'est: Dans les écoles, par exemple, où, maintenant, on sait que, tu sais, les écoles... Avant, l'école, bien c'était une boîte fermée, on y va, on apprend, c'est tout. Maintenant, les écoles, hein, elles sont comme implantées dans leurs communautés, elles ont toutes sortes d'actions. On tend à faire en sorte que les jeunes s'impliquent, et, inversement, il y a des personnes aînées qui vont travailler bénévolement. Est-ce qu'il y a des exemples comme ça de municipalités où le milieu scolaire, qui, maintenant, est très dynamique, là, est impliqué dans la démarche amie des aînés?

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

**Mme Blais:** Oui. Puis vous me donnez l'occasion de... J'aime l'idée que vous parliez des liens intergénérationnels parce qu'on a trop tendance à, je pense, un peu,

sauçissonner la famille. J'aime beaucoup que les aînés fassent partie du ministère de la Famille et des Aînés. La sous-ministre est ici, elle travaille souvent avec les services de garde. Elle travaille avec un aspect jeunesse puis l'aspect aînés. Nous avons nos politiques familiales, municipales et amies des aînés conjointes, ça nous permet vraiment de tisser ces liens intergénérationnels et que nos aînés soient en mesure de transmettre leurs connaissances aux générations montantes.

Vous parlez d'école. Vous qui avez été recteur à l'Université Laval, l'école, c'est très important. Et, dans le dernier budget, le ministre des Finances accorde 900 000 \$ — donc, c'est comme un projet pilote sur trois ans — pour développer ce qu'on appelle des maisons des grands-parents. Il y a quelques maisons des grands-parents qui existent — et c'est très bien aussi — dans le cadre des municipalités amies des aînés parce que les grands-parents peuvent accueillir... On n'est pas obligé d'être le grand-parent biologique, mais quelqu'un qui est un modèle significatif de grand-parent qui veut jouer ce rôle en tant que bénévole peut accueillir un jeune après l'école, l'aider à faire ses devoirs, lui transmettre ses connaissances. Parfois, ce sont des connaissances comme le tricot, de la menuiserie, prendre le temps avec ce jeune-là. Parfois, c'est le jeune qui peut transmettre à l'aîné des connaissances au niveau de l'informatique. Donc, il y a cette transmission-là du savoir de part et d'autre.

Et, quand on parle d'une municipalité amie des aînés intergénérationnelle, quand on fait un sentier pédestre, bien c'est bon pour les aînés, mais c'est bon pour l'ensemble de la famille, c'est bon pour l'ensemble de la population. Quand la ville de Granby déneige sa piste cyclable pendant l'hiver pour faire un sentier pédestre, bien là c'est sûr que c'est tout le monde qui peut en bénéficier. Quand on met des bancs pour permettre aux aînés de s'asseoir sur le banc, ça a l'air simple comme ça, mais c'est bon pour tout le monde, et ça, ça permet, ça permet cette fusion-là.

Et ce qu'on veut souvent dans nos petits villages où on sent que les jeunes familles partent, peut-être un retour des jeunes familles avec les aînés pour que la culture soit au rendez-vous. Puis c'est bon économiquement aussi parce qu'on voit qu'il y a toute l'articulation des commerces autour de la ville et du village. Il ne faut pas que tout le monde déménage dans les grandes villes, on veut que les gens continuent de vivre en région. On parle de l'identité québécoise, mais je pense qu'il y a autant d'identités qu'il y a de régions au Québec.

**Le Président (M. Cousineau):** M. le député, il vous reste 4 min 30 s.

**M. Pigeon:** Oui. Bien, j'aurais peut-être une dernière question, là, à Mme la ministre. D'un point de vue budgétaire, là, lorsqu'une municipalité devient, comme ça, amie des aînés, est-ce qu'elle prend des engagements budgétaires? Est-ce que les aînés peuvent savoir que la municipalité a un engagement ferme, donc plus qu'un engagement de principe à former un comité puis à réfléchir? Est-ce qu'il y a des engagements, là, qui peuvent, j'imagine, varier d'une municipalité à l'autre en fonction des événements... mais est-ce qu'il y a de vrais engagements précis pour que, vous, vous accordiez... les Français diraient le label, hein, municipalité amie des aînés?

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

**Mme Blais:** Bien oui, c'est fondamental, il faut qu'il y ait un plan d'action qui soit déposé. On a commencé à octroyer des reconnaissances, mais on est en train d'évaluer avec le bureau des normes du Québec, si c'est le bon terme, comment...

**Une voix:** ...

**Mme Blais:** Hein?

**Une voix:** Tout à fait.

● (11 h 40) ●

**Mme Blais:** Le bureau des normes du Québec, comment on pourrait très bien évaluer les municipalités, si elles ont déposé le plan qui est conforme aux engagements qui sont pris préalablement. Parce que, souvent, il y a des politiques qui sont adoptées, mais il n'y a jamais de plan d'action. Nous, ce qui nous intéresse, c'est le plan d'action et ce sont les actions. Ce sont surtout les actions, les retombées sur le terrain.

Et je pense que vous avez aussi parlé de financement, le financement octroyé aux municipalités est en lien avec le nombre d'habitants par municipalité. Et ça, c'est important parce que sinon... Est-ce que je pourrais avoir ça? Pour les petites municipalités, par exemple, de 3 000 habitants et moins, c'est 12 000 \$. Mais, quand on prend une municipalité comme Montréal, c'est 318 500 \$; ou Laval, c'est 167 000 \$; ou Québec, c'est 106 000 \$; Lévis, 84 500 \$; Saguenay, 84 500 \$; Trois-Rivières, 64 500 \$.

J'y étais pas plus tard que la semaine dernière en compagnie du maire Lévesque pour annoncer... et de notre collègue qui est la députée de Trois-Rivières. Malheureusement, notre député de Maskinongé n'était pas là, mais il transmettait toutes ses salutations. Et le maire Lévesque est content parce que toutes les municipalités ont des aînés, et puis, dans ce temps-là, le maire Lévesque, lui, il a un plan. Nous autres, là, on finance un peu, puis ça donne comme une énergie, une impulsion. Lui, il veut construire la maison des aînés à Trois-Rivières. Alors, la maison des aînés va faire en sorte qu'il va y avoir à la fois des loisirs, mais à la fois une pharmacie, à la fois une clinique médicale, toutes sortes de services autour de cette maison des aînés. C'est son plan à lui, c'est le plan du maire de Trois-Rivières. Donc, on voit que ce n'est pas uniquement avec les sommes d'argent octroyées pour un plan d'action qui fait en sorte que la municipalité devient amie des aînés, c'est avec les actions, par la suite, qui sont engagées par la municipalité elle-même.

**Le Président (M. Cousineau):** Une minute. Une minute.

**M. Pigeon:** Alors, en terminant, je vais me permettre de féliciter le maire Lévesque d'avoir cette bonne idée d'implanter une maison des aînés. Ça m'apparaît, là, une initiative vraiment, vraiment intéressante, et je suis vraiment satisfait, et j'espère que cette bonne idée du maire Lévesque va se répandre dans d'autres régions. Je pense que c'est aussi un aspect pour que les aînés sentent qu'on les reconnaît, qu'on les voit comme des participants à part entière qu'ils aient vraiment leurs lieux à eux avec les services, puis les regroupements, puis les associations. Ça m'apparaît une très bonne idée. Alors, Mme la ministre, merci de tout ce beau travail sur les municipalités amies des aînés.

**Le Président (M. Cousineau):** Merci, M. le député. Alors, vous comprendrez que nous allons entreprendre le dernier bloc pour ce matin de 20 minutes, mais, à midi, nous devons arrêter nos travaux. Alors, nous pourrons continuer demain sur ce bloc-là. Mme la députée de Crémazie.

**Mme Lapointe:** Merci. Merci, M. le Président. J'aimerais revoir avec le ministre et son équipe la façon dont fonctionne l'attribution des ressources intermédiaires dans des résidences privées. Est-ce que j'ai bien compris que, dans la nouvelle mouture de la certification qui va être déposée prochainement, on nous dit, prochainement, prochainement, qu'il y aura évidemment... pour être admissible à recevoir des contrats de ressources intermédiaires, il faudra absolument que la résidence privée soit certifiée? Parce qu'on sait qu'en ce moment ce n'est pas le cas.

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

**Mme Blais:** Votre question est: Est-ce que la résidence devra être certifiée?

**Mme Lapointe:** Oui. Dans la nouvelle mouture de la certification, est-ce qu'on spécifiera que, pour obtenir un contrat en ressources intermédiaires, la résidence privée devra être certifiée?

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

**Mme Blais:** Ma réponse est oui.

**Mme Lapointe:** On sait qu'à Montréal en particulier 72 % des contrats de ressources intermédiaires dans des résidences privées l'ont été... Il y a six mois environ, c'était encore 72 % de ces contrats qui étaient dans des résidences privées non certifiées. Est-ce que la résidence privée... Habituellement, ce sont des contrats de trois ans, mais de plus en plus des contrats de 10 ans. Mais est-ce qu'il y a une clause de renouvellement annuel? Par exemple, la résidence privée, la ressource intermédiaire, est-ce que, chaque année, on voit le contrat de la ressource intermédiaire avec la résidence privée?

**Mme Blais:** La réponse est non.

**Mme Lapointe:** Est-ce qu'il y a eu des renouvellements de contrats dans des ressources intermédiaires non certifiées? Parce que, là, on se demande encore, là, où est-ce qu'on en est, combien de résidences privées ne sont toujours pas certifiées, puis on parle principalement, évidemment, de Montréal, Laval et de l'Estrie. L'an dernier, on nous avait dit: Écoutez, le réseau a été extrêmement mobilisé avec toute la question de la grippe H1N1. Cette année, ça n'a pas été le cas. Alors, est-ce que... Vous aviez demandé, ainsi que vos collègues, vous aviez demandé un plan à David Levine pour Montréal pour accélérer la certification, où est-ce qu'on en est en ce moment? Parce qu'on n'arrive pas à avoir la réponse.

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

**Mme Blais:** La première des choses, à Montréal c'est une situation un peu particulière. Il y a 27 % des

résidences à Montréal qui ne sont pas certifiées, mais il y a 86 % des résidences partout à travers le Québec qui le sont. Vous connaissez la problématique, Mme la députée, c'est qu'au Québec nous n'avons pas, au niveau de la sécurité des incendies, un système qui est homogène partout, alors ça fait en sorte... Mais on vous assure que toutes les résidences ont été vérifiées. Partout, partout, partout, les gens sont allés vérifier, inspecter toutes les résidences. Quand on parle qu'il y a des résidences qui ne sont pas encore certifiées, c'est au niveau de la difficulté rencontrée par rapport à la sécurité incendie du Québec. Alors, on est en train de mettre en place une concertation entre les partenaires pour accélérer le processus. Mais l'important, c'est de faire en sorte que tout le monde se parle.

Puis, moi, je vais vous rappeler que c'est quand même notre gouvernement qui a mis en place une certification obligatoire. Non, mais je tiens à le redire parce que ça fait partie de notre histoire. Auparavant, c'était un registre volontaire. Il n'y en avait pas, de certification obligatoire. Donc, dans la loi n° 83, c'est certification obligatoire des résidences privées, c'est commissaire aux plaintes. Et ça, c'est notre histoire, et on est obligés de le dire. Mais, quand on met en place ce genre de certification là, qui est extrêmement lourde, ça ne se fait pas du jour au lendemain.

Et je m'en souviens très bien, puis je vous ai raconté ça l'année dernière, c'est que, pendant la consultation publique, en 2007, j'avais partout, partout les propriétaires de résidences qui étaient affolés par cette mise en place de la certification obligatoire, qui comprend 26 critères sociosanitaires, des propriétaires qui avaient peur de fermer leurs portes, puis il y a des propriétaires qui ont fermé leurs portes. Et ce que nous disons aujourd'hui, ce n'est pas n'importe qui qui peut avoir une résidence pour personnes âgées, c'est une lourde responsabilité. Alors, on est en train de responsabiliser à la fois les propriétaires... Il y en a beaucoup qui sont très responsables, mais ceux qui ne l'étaient pas et qui ne sont pas... ce n'est pas leur domaine, sont mieux de ne pas agir dans ce sens-là.

Et il y a une deuxième mouture de certification, vous en avez entendu parler abondamment. Et, si je ne m'abuse, ma collègue vous a invitée pour vous proposer la nouvelle réglementation, mais je ne sais pas si vous avez accepté l'invitation ou pas. Mais elle voulait vous présenter la nouvelle réglementation, ce qui va être déposé. Et je ne sais pas si vous avez répondu positivement à l'appel, mais ça aurait été intéressant que vous soyez présente parce que vous auriez pu contribuer, je pense, vraiment à ce qui est fondamental pour l'avenir de nos aînés au Québec au niveau de la certification des résidences privées.

**Le Président (M. Cousineau):** Mme la députée de Crémazie.

**Mme Lapointe:** Merci, M. le Président. Oui, votre collègue m'a souligné... aussi que je n'avais pas accepté d'être consultée avant mes collègues. Moi, j'ai pour principe que, lorsqu'on dépose un règlement, on le dépose à l'ensemble des membres de l'Assemblée nationale. S'il y a une consultation particulière de députés qui doit être faite, je pense qu'elle devrait être faite avec les représentants de toutes les formations politiques. Mais j'attends, j'attends la première mouture, Et c'est un règlement, et, comme

vous le savez, on peut y apporter des modifications. Nous serons très, très, très présents pour appuyer ce nouveau règlement, il y a énormément d'éléments que les associations, les grandes associations et toutes les personnes intéressées au bien-être des aînés demandent.

Je reviens, Mme la ministre, à tous ces contrats de ressources intermédiaires. Pour Montréal en particulier, c'est assez surprenant de voir que le Groupe immobilier Global, le... C'est le groupe immobilier, là, qui a la propriété de cette résidence privée du parc Jarry non certifiée dont on a parlé à cause de M. Maurice Gibeau. Ce groupe immobilier a obtenu sans appel d'offres les contrats de 300 lits en ressources intermédiaires pour les 10 prochaines années, un contrat de 100 millions à mettre en place d'ici 2012. Ce Groupe immobilier Global possède déjà 94 places en ressources intermédiaires, dont 64 places à la résidence du boulevard de l'Acadie et 30 à la Résidence du parc Jarry, sans appel d'offres. C'est ça, ma question: Est-ce que la ministre est à l'aise avec cette façon de faire dans la précipitation, là? On se précipite, il faut créer des places à tout prix. On n'a pas assez de soins à domicile, on n'a pas assez de services à domicile. Les CHSLD, il faut avoir trois heures et plus de soins, mais il y a des personnes en perte d'autonomie qui ont besoin de soins et de services. Alors, comment se fait-il que... Ce sont des contrats lucratifs, là, on se comprend, là. C'est 100 millions dont on parle, 100 millions sur 10 ans, 10 millions par année, beaucoup d'argent. Comment se fait-il qu'on accorde ces contrats sans appel d'offres?

• (11 h 50) •

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

**Mme Blais:** Tout d'abord, en prémisses, M. le Président, je trouve que la députée est très délicate envers ses collègues d'attendre pour le dépôt de la réglementation, mais, moi, je pense que ma collègue la ministre déléguée aux Services sociaux vous faisait un privilège en voulant vous montrer les intentions qu'on avait.

Maintenant, vous dites qu'il n'y a pas assez de places en CHSLD, qu'on manque de places, que ça craque de partout. Je vous le dis que votre chef n'arrive pas à regretter la décision d'avoir coupé des places. Non? Bien, ça, là, c'est parce que c'est en 2008, c'était pendant la campagne électorale. Alors, 2008, c'est comme hier. Je ne parle pas de 1999, là, je parle de 2008. Elle ne le regrette pas. Si c'était à refaire, elle le referait. Réjean Hébert trouve qu'il y a trop de places en CHSLD, c'est mieux qu'il y ait moins de places en CHSLD. Maintien à domicile, en 2002-2003, était de 292 millions, on est rendu à 537 millions pour le maintien à domicile. On augmente, on vient d'annoncer 45 millions. Il y a beaucoup plus de maintien à domicile qu'il n'y en a jamais eu.

Maintenant, pour votre question pointue, Mme la députée de Crémazie, étant donné, encore une fois, que ça touche les services sociaux, est-ce que vous permettez, M. le Président, que j'accorde la parole au sous-ministre adjoint à la Santé et aux Services sociaux?

**Le Président (M. Cousineau):** Aucun problème. M. le sous-ministre.

**M. Gagnon (Sylvain):** Donc, M. le Président, en regard de la question qui a été posée sur les processus d'appel d'offres, le P.D.G. de l'agence de Montréal a fait

plusieurs interventions et, dans le cas de l'exemple précis, nous a assuré que le processus était fait sur invitation. Donc, du côté de Montréal, ce qu'il est important également de rappeler, on a une situation qui est particulière, du fait qu'il y a des besoins qui sont très, très importants en ce qui concerne, là, les requis de places en ressources intermédiaires, et il est prévu dans les processus de renouvellement d'ententes qu'il puisse y avoir, quand effectivement, là, il y a déjà une entente qui est convenue avec un promoteur, il est prévu qu'on puisse retourner de gré à gré. Mais le principe général — puis ça, c'est important de le rappeler — l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux est tenu de travailler dans le respect de la loi sur les contrats et sur les processus d'appel d'offres, et c'est dans cette perspective-là que le travail a été fait.

Donc, ce qui est très important... Vous avez abordé, il y a quelques minutes, la question des renouvellements. Donc, la particularité qui nous intéresse dans le cas des processus d'appel d'offres avec les ressources intermédiaires, c'est qu'on sait que les personnes qui sont appelées à y résider, donc elles résident à leur domicile, on l'espère, pourront demeurer dans ces milieux-là plusieurs années, de sorte qu'il faut s'assurer qu'on ait la capacité de tenir compte de cette particularité. Ce n'est pas un processus d'appel d'offres qu'on peut apparenter à l'ensemble des processus d'appel d'offres pour lesquels, généralement, on demande des renouvellements ou de retourner en processus d'appel d'offres aux trois ans. Il faut voir que, dans un contexte comme celui-là, ça pourrait effectivement rendre précaire l'équilibre des ressources dans ces secteurs-là. Donc, c'est un secteur qui est particulier, qui doit effectivement se faire, en termes de processus d'appel d'offres, avec beaucoup de rigueur, mais on doit travailler dans une perspective à plus long terme pour s'assurer de la stabilité des personnes qui sont hébergées dans ces résidences-là.

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

**Mme Lapointe:** Merci, M. le Président. Évidemment, c'est certain qu'on était dans une période où on devait créer plusieurs places, il y avait une forme d'urgence, mais, si je comprends bien, c'est que la règle générale qui pourrait être appliquée pour l'ensemble du Québec à l'avenir serait qu'il y ait non pas seulement des appels d'intention ou d'intérêt, mais des appels d'offres véritables?

**Le Président (M. Cousineau):** Mme la ministre ou M. le sous-ministre.

**M. Gagnon (Sylvain):** En complément de réponse, M. le Président, c'est l'esprit sur lequel, effectivement, on travaille et c'est dans cette perspective-là, d'ailleurs, que plusieurs des régions du Québec, au cours des derniers mois, quand ils ont travaillé à inviter des promoteurs pour développer des places en ressources intermédiaires, ils ont travaillé précisément dans l'esprit que vous soulignez, Mme la députée.

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

**Mme Lapointe:** Je vous remercie. Alors, il ne me reste que quelques...

**Le Président (M. Cousineau):** Il reste trois minutes avant midi.

**Mme Lapointe:** Il reste trois minutes? Je vais presque les donner à Mme la ministre parce que j'ai une question, je pense, que j'aimerais bien avoir une longue réponse, hein, contrairement à habituellement. Alors, si j'ai bien entendu ce que vous avez dit tout à l'heure à l'égard du projet de règlement sur la certification, la deuxième mouture qui doit intégrer des mesures de vérification de la qualité des soins à nos aînés et plein d'autres choses, j'imagine que, vous, vous avez accepté d'être consultée par votre collègue la ministre déléguée aux Services sociaux, donc vous l'avez vu, le projet de règlement. Est-ce que vous pouvez nous dire ce que vous en pensez?

**Le Président (M. Cousineau):** Il reste deux minutes, Mme la ministre. La parole est à vous.

**Mme Blais:** Écoutez, moi, je pense que le règlement est formidable. D'une part, vous êtes déjà au courant qu'il va y avoir des antécédents judiciaires. Vous le savez qu'il y aura plus de formation. Vous le savez aussi qu'il y aura un seuil de personnel dans les résidences privées. Si on fait une deuxième mouture, c'est pour améliorer. Ce n'est certainement pas pour aller en deçà des 26 critères sociosanitaires, c'est pour aller encore plus loin et toujours plus loin. On ne peut pas déposer, Mme la députée, un plan d'action pour contrer la maltraitance envers nos aînés, un plan unique à travers le pays de 20 millions de dollars sur quatre ans et ne pas se préoccuper de la qualité des soins donnés à nos personnes âgées en résidence privée.

La deuxième certification va toucher plusieurs aspects, et même les aspects de loisir. Alors, je pense que, quand on vit dans une résidence privée, c'est un milieu de vie, et ce milieu de vie là doit être de qualité. Alors, nos personnes âgées ne sont pas dans des résidences pour seulement être appelées à aller manger, il faut que la nourriture soit bonne, il faut que les loisirs soient de qualité, et il faut que les gens soient bien encadrés, et il faut que les gens vivent dans des endroits sécuritaires avec du personnel formé.

**Le Président (M. Cousineau):** Merci, Mme la ministre. Alors, il restera demain au bloc 3 min 10 s. D'accord?

Alors, la commission ajourne ses travaux au mercredi 20 avril, après les affaires courantes, alors qu'elle complétera l'étude des crédits budgétaires du volet Aînés du portefeuille Famille et Aînés. Bon appétit.

*(Fin de la séance à 12 heures)*