



---

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

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

**Le jeudi 22 octobre 2009 — Vol. 41 N° 11**

Consultations particulières sur le projet de loi n° 56 — Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux concernant la certification de certaines ressources offrant de l'hébergement (3)

**Président de l'Assemblée nationale:  
M. Yvon Vallières**

---

**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, 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 de la santé et des services sociaux

Le jeudi 22 octobre 2009 — Vol. 41 N° 11

### Table des matières

Auditions (suite)	1
Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec (ACRDQ)	1
Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA)	8
Réseau FADOQ	16
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)	25
Confédération des syndicats nationaux (CSN)	34

### Intervenants

M. Geoffrey Kelley, président

Mme Lise Thériault  
Mme Danielle Doyer  
Mme Danielle St-Amand  
Mme Carole Poirier  
M. Jean D'Amour  
Mme Johanne Gonthier  
M. Germain Chevarie

- \* M. Jean-Marie Thibault, ACRDQ
- \* Mme Lisa Massicotte, idem
- \* M. Yves Desjardins, RQRA
- \* Mme Danièle Marchand, idem
- \* M. Jean-Claude Grondin, réseau FADOQ
- \* M. Danis Prud'homme, idem
- \* M. Gaétan Cousineau, CDPDJ
- \* Mme Claire Bernard, idem
- \* Mme Denise Boucher, CSN
- \* M. Jeff Begley, idem
  
- \* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le jeudi 22 octobre 2009 — Vol. 41 N° 11

**Consultations particulières sur le projet de loi n° 56 — Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux concernant la certification de certaines ressources offrant de l'hébergement (3)**

*(Onze heures vingt-huit minutes)*

**Le Président (M. Kelley):** À l'ordre, s'il vous plaît! Je constate quorum des membres de la Commission de la santé et des services sociaux.

Donc, je déclare la séance ouverte, en rappelant le mandat de la commission. La commission est réunie afin de poursuivre les consultations particulières et les auditions publiques sur le projet de loi n° 56, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux concernant la certification de certaines ressources offrant de l'hébergement.

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

**La Secrétaire:** Oui. M. le Président. Mme Doyer (Matapédia) remplace M. Turcotte (Saint-Jean).

**Auditions (suite)**

**Le Président (M. Kelley):** Merci beaucoup. Comme on le constate, on a pris du retard dans notre horaire, c'est pourquoi le président parle plus vite que d'habitude. Mais vraiment on a deux groupes à entendre d'ici 13 heures. Alors, sans plus tarder, je vais passer la parole aux représentants de l'Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec, représentée par son président, M. Jean-Marie Thibault. M. Thibault, la parole est à vous.

**Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec (ACRDQ)**

**M. Thibault (Jean-Marie):** Merci, M. le Président. Mme la ministre déléguée, Mmes et MM. les députés, aujourd'hui, pour la présentation de notre mémoire, je suis accompagné de notre directrice générale — d'ailleurs, de toute façon, vous nous voyez à peu près toujours ensemble dans ce genre d'événement — Mme Lisa Massicotte.

L'association, notre association, est particulièrement heureuse de participer à ces consultations sur le projet de loi n° 56 et ose croire que les commentaires et recommandations émis sauront être utiles au moment de sa mise en oeuvre.

Comme vous le savez, Mme la ministre, nous avons fait des représentations à votre endroit pour inciter le déploiement de moyens pour rendre la certification des ressources privées obligatoire de façon à protéger la population. De même, on avait fait des démarches similaires dans le passé auprès des ministres Couillard et Bolduc. Donc, ça fait au moins trois ans que nous portons le même flambeau.

D'abord, un mot sur notre association, qui regroupe tous les centres publics de réadaptation en dépendance et quelques organismes apparentés. Il s'agit du seul réseau provincial de services spécialisés entièrement dédié aux jeunes et aux adultes aux prises avec des problèmes d'alcool,

de drogues ou de jeu. Les centres de réadaptation ont développé une expertise et des services spécialisés en évaluation, en désintoxication, en réadaptation, en traitement de substitution, en soutien à l'entourage et en réinsertion sociale et professionnelle. Au cours d'une année, ce sont plus de 50 000 personnes de tout âge qui font appel à nos services. De ce nombre, 30 % sont des jeunes âgés de 12 à 24 ans.

● *(11 h 30)* ●

L'association accueille avec enthousiasme le projet de loi n° 56. Nous sommes particulièrement satisfaits que ce projet de loi rende le processus de certification obligatoire pour les ressources privées qui offrent des services d'hébergement en dépendance. Ce faisant, le gouvernement apporte des solutions concrètes et fort attendues pour rehausser la barre au regard de la qualité, de la sécurité, de la formation et du respect des personnes particulièrement fragilisées par une problématique de dépendance, et surtout l'État assure une meilleure protection de ses concitoyens.

Il importe de préciser que l'offre de services en dépendance au Québec a ceci de particulier qu'elle est assumée à la fois par le secteur public et le secteur privé. Le Québec a aussi cette particularité que les clientèles les plus lourdement affectées par un problème de dépendance — lequel s'accompagne souvent d'une problématique de santé mentale — sont majoritairement hébergées à l'extérieur du réseau public, d'où l'importance de mieux encadrer et de garantir un milieu d'hébergement sécuritaire et des services de qualité à une clientèle des plus vulnérables.

Au Québec, il existe actuellement une quarantaine de ressources privées d'hébergement en toxicomanie qui, sur une base volontaire, ont obtenu la certification du ministère. Or, nous estimons qu'il y en aurait encore une centaine — soit près du double — qui offriraient des services à la communauté sans encadrement, sans obligation et sans exigence sur le plan de la sécurité, de la formation ou de la qualité des services offerts. Il nous apparaît donc essentiel et urgent que l'ensemble des centres et organismes intervenant en toxicomanie et en jeu pathologique offrant de l'hébergement soient soumis à un processus rigoureux et harmonisé d'évaluation de leurs services.

Dans la poursuite de cette présentation, je cède maintenant la parole à ma collègue, Mme Massicotte.

**Le Président (M. Kelley):** Mme Massicotte.

**Mme Massicotte (Lisa):** Merci. Nous l'avons dit, l'offre de services aux personnes aux prises avec des problèmes d'alcool, de drogues, de jeu a cette particularité d'être à la fois publique et privée. Aussi, il est d'autant plus essentiel de pouvoir préciser et distinguer les rôles, responsabilités des différents acteurs et profiter du projet de loi n° 56 pour clarifier le rôle des ressources d'hébergement en dépendance.

La mission des centres de réadaptation est clairement définie dans la Loi sur les services de santé et services sociaux. Par ailleurs, le ministère de la Santé et des Services

sociaux a rendu publique, il y a deux ans, une offre de service en dépendance, laquelle définit le rôle des centres de réadaptation. Les responsabilités des ressources d'hébergement devraient, selon nous, s'inscrire en complémentarité avec le réseau d'établissements publics et agir en soutien aux services spécialisés.

Les ressources d'hébergement visées par le projet de loi sont des organismes qui offrent non seulement le gîte et le couvert, mais aussi des services de soutien et d'accompagnement. Dans un souci de cohérence avec l'offre de service Dépendances du ministère, le projet de loi n° 56 devrait définir par règlement les responsabilités confiées aux ressources d'hébergement, soit, comme le précise l'offre de service, des activités de soutien thérapeutique incluant des services complémentaires en réinsertion sociale et professionnelle.

Par conséquent, l'ACRDQ estime que l'on devrait profiter du dépôt du projet de loi n° 56 pour préciser, par voie de règlement, les rôle et responsabilités attendus des ressources d'hébergement en dépendance.

Tout comme pour les résidences privées pour personnes âgées, l'ACRDQ considère nécessaire que ce soit l'agence de la santé et des services sociaux de la région où est située la ressource qui ait la responsabilité de délivrer le certificat de conformité à l'exploitant.

Afin d'encadrer le processus conduisant à l'émission, par les agences, des certificats de conformité, l'ACRDQ propose de confier au Conseil québécois d'agrément, tout comme dans le cas des résidences privées pour personnes âgées, la responsabilité de vérification de conformité et d'en faire rapport.

Le Conseil québécois d'agrément est reconnu par le ministère de la Santé et des Services sociaux et le réseau de la santé au sens général comme un organisme compétent pour procéder à une vérification de respect, par les exploitants de ressources d'hébergement, des conditions d'obtention d'un certificat. À nos yeux, le choix de confier le processus d'évaluation au Conseil québécois d'agrément assurerait la rigueur et la compétence nécessaires pour procéder à la certification des ressources d'hébergement.

Nous l'avons souligné, il existe déjà au Québec, sur une base volontaire, un processus de certification des organismes privés ou communautaires intervenant en toxicomanie et offrant de l'hébergement. L'ACRDQ croit que le projet de réglementation sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité devrait s'inspirer largement du Cadre normatif pour la certification des organismes privés et communautaires intervenant en toxicomanie et offrant de l'hébergement.

Ce cadre, selon nous, détermine un certain nombre de normes nécessaires et suffisantes qui constituent les exigences que doivent rencontrer les organismes privés ou communautaires pour satisfaire aux critères requis en vue d'une certification décernée par le ministère. Ces normes couvrent l'administration de l'organisme, les services à la clientèle, les installations physiques et les services auxiliaires.

À la différence des résidences pour personnes âgées, les ressources d'hébergement en dépendance constituent pour les personnes alcooliques et toxicomanes ainsi que les joueurs pathologiques un milieu de vie temporaire qui, au-delà du gîte et couvert, offrent des activités de soutien thérapeutique et nécessitent donc du personnel qualifié en la matière. La durée de séjour en ressources d'hébergement pouvant varier entre un et six mois, les

interventions et activités de soutien thérapeutique doivent satisfaire à certains standards de qualité et s'inscrire en complémentarité des services publics.

Les services à la clientèle étant au coeur de la démarche d'amélioration continue de la qualité, l'ACRDQ considère essentiel que le processus de certification accorde une grande importance à l'ensemble des normes relatives au service à la clientèle reconnues et mises en place par les ressources d'hébergement. Ces normes devraient couvrir les services personnalisés touchant les activités d'accueil, d'évaluation, l'élaboration d'un plan d'intervention, le programme d'intervention, ses activités, ses règles de vie, les compétences du personnel ainsi que la santé et la sécurité des résidents.

L'association par ailleurs souscrit de façon générale aux normes reliées à l'éthique et aux règles de conduite déjà contenues dans le cadre normatif, sauf en ce qui a trait à la procédure de traitement des plaintes.

L'ACRDQ juge qu'il n'est pas de la responsabilité de la ressource d'hébergement d'appliquer la procédure d'examen des plaintes mais plutôt, comme le prévoit la loi quand il est question d'organisme communautaire ou de ressources d'hébergement, au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de l'agence de la santé et des services sociaux de chacune des régions du Québec d'y voir. Cette procédure reflète d'ailleurs, de manière tangible, une préoccupation maintes fois formulée par les personnes vulnérables, à savoir l'importance de faire valoir adéquatement leur point de vue et ainsi d'améliorer leur niveau de satisfaction.

Enfin, dernier élément, de manière à bien informer la population du Québec et à l'orienter dans le choix d'une ressource d'hébergement ayant satisfait aux exigences de la certification ou d'un centre de réadaptation public, l'ACRDQ considère important que le ministère assume un rôle d'information et de diffusion sur l'offre de service en dépendance et les ressources disponibles au Québec. Une campagne d'information annuelle et la production d'un répertoire des ressources et services reconnus et disponibles dans le champ de la dépendance permettraient à la population du Québec mais aussi aux différents partenaires de la santé, qu'ils soient de la santé, de la justice, du milieu scolaire, de la sécurité publique, de mieux s'y retrouver et d'exercer, le cas échéant, un choix éclairé.

En conclusion, l'association réitère son appui au projet de loi n° 56, souhaite que son implantation graduelle soit l'occasion de clarifier les rôles, responsabilités de chacun des acteurs du réseau qui intervient dans le champ de la dépendance, et bien sûr offre sa collaboration pour la suite des choses.

Merci de votre attention. Nous sommes prêts à répondre à vos questions.

**Le Président (M. Kelley):** Merci beaucoup, Mme Massicotte, M. Thibault. Alors, on va procéder rapidement à la période d'échange avec les membres de la commission. Je vais commencer avec Mme la ministre déléguée aux Services sociaux et députée d'Anjou.

● (11 h 40) ●

**Mme Thériault:** Merci, M. le Président. Merci, M. Thibault, merci, Mme Massicotte, bienvenue en commission parlementaire.

À la lecture de votre mémoire, lorsqu'on regarde les recommandations que vous effectuez, je ne peux

m'empêcher de constater que les recommandations que vous faites font preuve de vos compétences et de l'expérience que vous avez dans le réseau et que vous êtes vraiment préoccupés par la qualité des soins, par la sécurité des personnes qui séjournent en centre de réadaptation et qui doivent avoir un traitement pour une dépendance. Donc, j'aimerais, en premier lieu, vous féliciter pour la qualité de votre mémoire.

Et évidemment je vais vous poser des questions, mais je vais laisser mes collègues... parce que, bon, j'ai l'occasion effectivement d'avoir beaucoup d'échanges avec vous. Vous savez, depuis que je suis arrivée, le dossier de la dépendance est un dossier qui me tient à coeur. Donc évidemment, le dépôt du projet de loi n° 56, bien que ça faisait déjà trois ans que vous demandiez à ce qu'il y ait quelque chose qui soit fait, a été déposé à la fin de la dernière session. Donc, au bout d'une session, je me dis: Ce n'est pas si pire. Bon.

Donc, au niveau... j'aurais peut-être un commentaire que j'aimerais faire, c'est qu'il y a présentement un répertoire qui est en production pour les ressources qui sont déjà certifiées. Évidemment, sur le site Internet du ministère, il y aura la mise à jour constante, parce qu'on sait que c'est un processus qui est en évolution; au fur et à mesure que les gens sont en processus, ils reçoivent leur certification. Mais nous acquiesçons à la demande de publier un répertoire où les ressources certifiées seront publiées, donc accessibles pour les gens du réseau évidemment, et il y a une campagne de promotion ainsi qu'un plan de communication qui sera réalisé du moment — je ne peux pas présumer de rien — que le projet de loi sera adopté. Donc ça, je pense que c'est très bon.

Je voulais vous rassurer aussi sur le Conseil québécois d'agrément. Normalement, lorsqu'il y a un processus comme ça qui s'enclenche au niveau de la certification, il y a un appel d'offres du gouvernement, et là les différentes instances qui ont les habilités, dont le Conseil québécois d'agrément, pourraient répondre à l'appel d'offres et il y aura un octroi de contrats. C'est le même processus qui s'est fait lorsque nous avons mis en place la certification pour les résidences privées pour les personnes âgées. Donc, bon, moi, je pense que le Conseil québécois d'agrément a quand même développé une très bonne expertise au cours des deux dernières années et quelques, je ne veux pas présumer que c'est lui qui remportera l'appel d'offres non plus, sauf qu'il y a un processus transparent qui va suivre son cours après l'adoption de la loi, également.

Vous soulevez des questionnements par rapport à la responsabilité des ressources d'hébergement qui doivent s'inscrire en complémentarité avec le réseau d'établissements publics. Et ce que j'aimerais savoir, c'est si vous croyez que les centres de réadaptation en dépendance devraient augmenter les ententes de service avec le réseau privé et le réseau communautaire. Parce qu'il y a quand même des ententes qui sont faites, il y a des passerelles aussi, régulièrement. Je n'oserais pas présumer que le réseau public travaille complètement en parallèle avec le réseau privé et communautaire. C'est faux, on sait que vous travaillez en partenariat avec eux, mais j'aimerais avoir, de manière concrète, votre opinion sur le fait que comment on pourrait peut-être resserrer plus les liens, s'assurer qu'il y ait un partenariat pas seulement pour quelques centres, mais pour tous les centres qui seront certifiés.

**Le Président (M. Kelley):** Mme Massicotte.

**Mme Massicotte (Lisa):** Oui. Écoutez, c'est un monde idéal, hein, que de s'assurer... Si on avait au moins cette assurance que les organismes communautaires ou privés qui oeuvrent dans le champ de la dépendance ont des liens, peu importe la modalité du lien: Est-ce que c'est en termes de supervision clinique qu'ils ont besoin d'aide du secteur public? Est-ce qu'ils ont des ententes de service parce que l'établissement public n'a pas la possibilité d'offrir de service avec hébergement, donc font des ententes avec des organismes communautaires ou privés pour combler cet aspect de leur offre de service? Il y aurait toutes sortes, je pense, de manières de s'assurer que ces deux réseaux-là ne travaillent pas en parallèle mais plutôt en complémentarité.

Parce que c'est ça qui est souhaitable, hein, ce n'est pas que les uns se substituent aux autres, là. Puis ce n'est ni économique pour le payeur de taxes ni souhaitable, je pense, pour la population qui est aux prises avec un problème de dépendance. Parce que, dans la Loi sur les services de santé et services sociaux, il y a des responsabilités très précises qui ont été confiées au réseau public, et c'est ce réseau-là qui doit les assumer, ces responsabilités-là.

Et là il nous apparaît qu'à ce moment-ci, considérant qu'il y a une partie des ressources d'hébergement privé ou communautaire qui travaille malheureusement en parallèle du réseau public, là il y a une belle occasion peut-être de reclarifier le rôle qu'il joue dans l'ensemble de l'offre de service Dépendances. Et, si c'est par le biais de liens à établir entre le secteur public et privé, bien, nous, on est tout à fait favorables à ça.

Puis on n'avait pas nécessairement... Est-ce que c'est par voie de règlement qu'il faut repréciser le rôle de chacun? Il y a déjà des documentations, là, qui existent, qui ont précisé la place, le rôle de tous ces acteurs-là. Ce qu'on réalise par contre sur le terrain, c'est que ça ne s'applique pas nécessairement tout le temps. Alors, on a des préoccupations à cet égard-là.

**Mme Thériault:** Monsieur...

**M. Thibault (Jean-Marie):** Peut-être pour compléter, Mme la ministre, sur ce sujet. Ce qu'on veut surtout éviter, c'est une compétition malsaine. Les données sont très claires, les enjeux sont très clairs au moment où on se parle. La loi définit ce qu'est un centre de réadaptation, en dépendance notamment: une mission de réadaptation, d'adaptation et d'intégration sociale. Ça, je pense que c'est sans partage.

On l'a dit, on le sait, dans notre secteur d'activité, peut-être à cause d'une évolution historique, au niveau de l'hébergement, l'hébergement se déroule beaucoup à l'extérieur souvent de notre réseau. On n'a aucun inconvénient avec ça, qu'ils aient une fonction d'hébergement et de soutien. Mais tout ça, pour pouvoir s'actualiser, doit se faire en complémentarité avec nos établissements. Et ça doit être en vertu d'accords, d'ententes de service, peut-être dans le cadre de la loi, articles 108 ou autres, et de telle sorte qu'on puisse se supporter mutuellement. Parce que ce sont finalement les mêmes clientèles, des clientèles qui ont opté pour aller en privé. Ils avaient leurs raisons, ils ont le choix. S'ils veulent se le payer puis ils ont confiance à l'organisme privé qui leur donne... qui est certifié, je n'ai aucun inconvénient. Mais je suis convaincu que l'organisme privé, veux veux pas, aura besoin de l'aide du centre de réadaptation de sa région pour ensemble faire équipe pour aider

la personne à cheminer, c'est ça que je crois, à long terme, moi, le jour où vous allez avoir démarqué, de façon très claire, les rôles à propos des organismes privés en toxicomanie.

**Mme Thériault:** O.K. Le réseau des centres de réadaptation, il est gratuit présentement. Pour une personne qui veut obtenir des services, c'est gratuit. Je pense que... Et ce n'est pas une question, c'est une constatation, je le dis pour les gens qui suivent les débats et pour ceux qui ne le savent pas. Parce qu'il y a des gens qui pensent qu'automatiquement, lorsqu'on veut prendre sa vie en main et travailler sur son problème de dépendance, peu importe que ce soit le jeu, l'alcool, la drogue ou autres... qu'il y a un réseau public qui offre des services qui sont gratuits. Donc, la personne a toujours le choix d'aller dans un service public ou dans un service privé ou communautaire évidemment, puisqu'on a la chance d'avoir les trois formules, O.K.?

**Mme Massicotte (Lisa):** D'où l'importance de la fameuse campagne d'information annuelle et du répertoire. Vous parliez d'un répertoire, éventuellement qui serait publié, pour faire connaître les ressources certifiées. On devrait y retrouver aussi les adresses et les lieux de dispensation de services des centres de réadaptation publics, parce que c'est la seule possibilité pour la population de pouvoir se retrouver dans ce grand ensemble là. Il y a une offre de service gratuite publique au Québec, assurée par des professionnels qualifiés, compétents, avec des programmes structurés, et il y a une offre de services communautaires et privés qui est aussi utile parce qu'elle est là en soutien à l'offre de service public, mais, dans ce cas-là, parfois il y a un déboursé pour le client, et ça, il faut que le... je pense que c'est logique que la population soit informée de cela.

**Mme Thériault:** Oui. Pour vous rassurer, c'est prévu que le réseau public soit à l'intérieur du bottin de ressources. Je pense que peut-être que ce serait intéressant si vous pourriez nous parler de la différence entre les deux réseaux. Parce que tout le monde va vous dire, et tout le monde nous dit et nous demande, évidemment: Bien, nous, on est un groupe communautaire, vous nous mettez des normes supplémentaires, on a beaucoup moins de ressources, on n'est pas financés 100 % par le réseau public. Par contre, votre... Il faut toujours doser entre l'offre de service pour répondre aux besoins de la personne; moi, je n'ai pas de problème avec ça. Il y a le choix, également. Je pense qu'on doit être pour le libre-choix, sauf qu'il y a quand même la possibilité d'aller dans vos centres sans aller dans le réseau privé ou dans le réseau communautaire. Et j'aimerais ça que brièvement vous puissiez donner la différence entre les deux, parce que souvent les gens du communautaire ou du privé, bien, ils vont dire: Bien, nous, on fait ce que le réseau public ne fait pas, puis là vous venez nous encadrer; bien, donnez-nous plus de ressources, ce qui veut dire: donnez-nous plus d'argent. J'aimerais ça vous entendre là-dessus.

Puis je ne veux pas opposer ce que vous faites par rapport à l'autre réseau...

**Mme Massicotte (Lisa):** Non, non...

**Mme Thériault:** ...mais le mettre en complémentarité, puis que les gens comprennent réellement, parce que je suis convaincue qu'il y a beaucoup de gens au Québec

qui ne savent pas qu'on a un réseau gratuit pour traiter les dépendances, qui est un réseau public et un réseau de qualité.

● (11 h 50) ●

**Mme Massicotte (Lisa):** Il y a quand même quelque chose d'assez étonnant au Québec au fait que, quand il est question d'aider des personnes avec des problèmes d'alcool, de jeu ou de drogues, on ne sache pas à quelle porte s'adresser, alors que, quand on a une fracture du genou, une grippe, la question ne se pose jamais à la personne: Où est-ce que je vais aller chercher mon service? Dans notre secteur, pour toutes sortes de raisons, à cause de l'histoire, la personne qui a un problème de dépendance ne sait pas nécessairement à quelle porte, là, elle doit s'adresser pour le problème qu'elle présente, là, précisément.

Tout ce qu'on peut dire, à ce moment-ci, pour départager, là, les rôles, responsabilités de chacun de ces acteurs-là, ce qui est clair, c'est que, par la Loi sur les services de santé et services sociaux, par l'offre de service du ministère sur les dépendances, il y a des responsabilités qui sont assumées exclusivement par le réseau public, qui sont celles d'offrir des services de désintoxication, services de réadaptation. Ça, ces mots-là, là, c'est du public, ça ne devrait pas être porté par d'autres acteurs que l'établissement public. Alors, désintoxication, réadaptation, traitement de substitution, ça, là, c'est des chasses gardées qui ne devraient être portées que par l'établissement public.

Bien sûr qu'après ça une personne qui s'est réadaptée, qui s'est désintoxiquée, qui est prête à retourner dans la communauté, dans sa vie de tous les jours, peut-être qu'elle a besoin, pour maintenir les acquis qu'elle a faits, de soutien, d'accompagnement par des groupes d'aide, d'entraide, ou qu'elle a besoin d'être hébergée dans un milieu autre que le sien pendant une période x pour vraiment se donner tous les moyens, là, de repartir sur de meilleures bases. Là, on parle de soutien, d'accompagnement, de maintien des acquis. On ne parle plus de désintoxication, on ne parle plus de réadaptation, on ne parle plus de traitement de substitution.

Alors, il faut juste être clair sur ce qu'on attend des uns et des autres. Ils sont utiles, tous ces groupes-là sont utiles, mais ils ont des rôles différents à jouer, et ça, il faut que la population soit informée de cela, parce qu'en plus il y a un de ces acteurs-là que c'est toujours gratuit, ce qu'il va offrir. Alors, il y a quand même une plus-value là. Puis, au Québec, on s'est donné, hein, comme société, un système de santé qu'on paie cher, mais il faut pouvoir offrir ce service-là à tous ceux qui en ont besoin, là. Il faut s'assurer qu'au moins il est connu. C'est notre point de vue.

**Mme Thériault:** Merci. On va revenir un peu plus tard. Merci.

**Le Président (M. Kelley):** Merci. Mme la députée de Matapédia.

**Mme Doyer:** Merci, M. le Président. Alors, je vais faire vite parce que j'ai plusieurs questions. D'abord, j'ai plaisir à vous revoir, parce qu'on s'était vus, la dernière fois justement, à la révision du Code des professions. Hein, c'était là? Alors, je pense qu'on avait fait du bon travail, et vous le soulignez d'ailleurs dans votre mémoire.

Moi, j'ai plusieurs questions. À la page 3, vous dites: «Ce faisant, le gouvernement apporte des solutions concrètes et fort attendues pour rehausser la barre au regard de la

qualité, de la sécurité, de la formation et du respect des personnes particulièrement fragilisées par une problématique de dépendance.» Mais je ne comprends pas où est-ce que vous voyez ça, en ce sens que, j'imagine... Parce qu'on s'en va vers une obligation de certification? C'est ça, hein?

**Mme Massicotte (Lisa):** Tout à fait.

**Mme Doyer:** Parce que le cadre normatif qui est là, qui a été fait en 2001, hein, sous un gouvernement péquiste... Puis, regardez, ça a l'importance que ça a. L'important, c'est de le faire. Moi, je suis d'accord avec le projet de loi n° 56, je suis d'accord avec la certification des aînés, je voudrais juste que ça se fasse plus vite, mieux. Et on va entendre tantôt les aînés qui, eux autres, sont un petit peu inquiets, la FADOQ, qui sont un petit peu inquiets, en disant: Si on vole vers ça, est-ce qu'on va continuer d'aller compléter la certification des résidences pour les aînés, des résidences privées pour les aînés?

Alors, la ministre, hier, nous a dit que le cadre normatif, bon, qui a été reconduit en 2005, ça va être dans le règlement qui va être connu... Après qu'on va avoir voté la loi n° 56, on va connaître le règlement qui va être publié pour avoir des commentaires. C'est toujours dans un laps de temps assez court. Alors, moi, j'aimerais que vous vous exprimiez là-dessus, comment vous vivez ça, vous, de ne pas connaître le règlement à l'avance. C'est toujours ça quand on fait de la législation, mais ça devient agaçant. Alors, hier, j'ai agacé un peu la ministre en lui disant: Déposez-nous-le donc, je suis sûre qu'il est connu. On va avoir fini, on va voter en Chambre, puis il va être mis pour commentaires, alors... Mais j'aimerais ça, moi, avoir toutes les cartes sur table, là, pour faire en sorte d'avoir une législation la meilleure possible. Il y a ça.

Il y a aussi de définir... Vous avez, dans cette même page 3, le... vous faites référence à une meilleure définition de certaines ressources, hein, meilleur encadrement, meilleur... Attendez que je lise: «Précisons que l'offre de services en dépendance au Québec a ceci de particulier qu'elle est assumée à la fois par le secteur public et [...] privé.»

Vous venez d'ailleurs de vous exprimer là-dessus. «Le Québec a [...] cette particularité que les clientèles les plus lourdement affectées par un problème de dépendance — lequel s'accompagne souvent d'un problème de santé mentale — sont majoritairement hébergées à l'extérieur — à l'extérieur — du réseau public.»

Et on a parlé abondamment de ça hier avec d'autres groupes qui sont venus nous voir — l'Hôpital Douglas, l'Hôpital Hippolyte-Lafontaine. Si on avait reçu l'Hôpital Robert-Giffard, ça aurait été probablement la même chose, hein? Ceux qui travaillent en santé mentale sont aussi obligés, je vous dirais, d'être souvent des spécialistes de multiples problématiques, non seulement de santé mentale, mais des toxicomanies et des dépendances. Comment vous voyez de... Et le mandat qu'on est en train de faire répond à une demande de la Protectrice du citoyen d'élargir à diverses clientèles parmi les plus vulnérables. Alors, quand on va légiférer article par article, on va mettre «certaines ressources». Comment vous voyez ça?

**Mme Massicotte (Lisa):** Bon, il y avait plusieurs... Il y a plusieurs volets, là, à votre commentaire. D'abord, vous avez fait référence au projet de loi n° 21. Vous nous

avez demandé de quelle manière ce projet de loi là rehaussait la barre de la qualité. Je vais vous avouer que, depuis un an ou deux, on a le sentiment, nous, que, pour un secteur qui était peut-être moins bien couvert sur le plan de la qualité ou de la sécurité, il y avait moins d'aspects pour nous assurer qu'il y avait, dans le secteur communautaire privé, autant de garanties de qualité que dans le secteur public. Nous, on trouve que, depuis un an ou deux, le gouvernement a adopté des lois — puis vous y avez participé, vous l'avez dit vous-même — qui nous assurent, dans le champ de la toxicomanie — bien entendu, je ne pourrai pas parler pour d'autres secteurs d'activité — que désormais tout ce qui est la psychothérapie est désormais bien encadré par le projet de loi n° 21. Il n'y a que certains professionnels maintenant, au Québec, autorisés à faire de la psychothérapie, et ça, c'est une excellente chose, parce que ça ne peut pas juste être un ex-consommateur ou un M. Mme Tout-le-monde qui tout à coup s'improvise thérapeute, qui intervient auprès de clientèles extrêmement vulnérables. Il faut des qualifications pour ça, et là on y est parvenus. Avec le projet de loi n° 56, bien entendu, c'est l'obligation de la certification qui est, selon nous, l'avancée par rapport à ce qui existait auparavant.

Les clientèles. Vous avez fait référence aux clientèles qui ont des problèmes de santé mentale.

**Mme Doyer:** Oui. Oui.

**Mme Massicotte (Lisa):** Nous, on a le sentiment... pas juste le sentiment, on a la certitude qu'au moins 50 % des clientèles que nous desservons dans les centres de réadaptation publics ont à la fois des problèmes de dépendance et des problèmes de santé mentale. Et, pour la majorité de ces problèmes de santé mentale là, en autant qu'ils ne sont pas sévères et persistants, parce que, quand ils sont sévères et persistants, là je pense qu'on a intérêt à travailler en collaboration avec d'autres acteurs du réseau qui ont une compétence plus grande en cette matière... Mais, considérant que, depuis toujours, les centres de réadaptation en dépendance ont desservi des clientèles avec dépendance et problèmes de santé mentale, on considère qu'on a acquis l'expertise et la compétence pour intervenir auprès de ces clientèles-là.

**Mme Doyer:** M. le Président...

**Mme Massicotte (Lisa):** Et ces clientèles-là, elles sont dans le réseau public, mais elles sont dans le réseau communautaire et privé. Or, d'où l'importance, je pense, de la certification de ce secteur d'activité là. Parce qu'il n'y a pas juste des problèmes de dépendance dans ces ressources-là. Je m'excuse, ma réponse est longue, hein?

**Mme Doyer:** Oui, c'est ça.

**Mme Massicotte (Lisa):** Je vous laisse aller.

**Mme Doyer:** C'est parce que j'aimerais mieux faire un échange avec vous.

● (12 heures) ●

**Le Président (M. Kelley):** Oui, mais posez les questions d'une façon plus succincte aussi, parce que c'est plus facile.

**Mme Doyer:** Oui. Bien, je vais le faire, je vais le faire. Parce que là, c'est exclu, la santé mentale, dans le projet de loi. Ce qu'on rajoute, là, c'est clairement toxicomanie et dépendance. C'est pour ça...

Et, hier, l'Hôpital — je ne me souviens plus si c'est l'Hôpital Douglas? — Hippolyte-Lafontaine sont venus nous dire que les aînés, de plus en plus, souffrent de dépendance, de toxicomanie, et c'est pour ça... c'est pour ça que, moi, j'essaie de trouver une façon intelligente de faire les choses en législation pour ne pas échapper, M. le Président, ces clientèles-là. Et il me semble que, quand la Protectrice du citoyen nous dit: Il y a des clientèles vulnérables au Québec puis on devrait s'en occuper en priorité... Il y a les aînés. C'est parti, le processus. Il y a l'ajout de personnes dépendantes, toxicomanes. Bon. Ça va être parti quand on va avoir fini ça, et je me dis: On ne fera pas du bel ouvrage si on n'ajoute pas «santé mentale» à quelque part ou qu'on ne réfléchit pas d'avoir quelque chose de concret à se mettre sous la dent, d'autant plus que les aînés et... les personnes qui vivent des problèmes de dépendance sont aussi affectées souvent, vous venez de le dire, dans l'ordre de 50 %, de problématiques reliées à la santé mentale, et les aînés, j'en suis convaincue, aussi dans une large part. Tu sais, c'est... Et, pour moi, il faudrait rajouter quelque chose. Et c'est clairement exclu. Je vous invite à aller voir les articles 14 et 15. Et, bon, ça, c'est une chose que je voulais vous faire remarquer.

Pourquoi vous dites, à la page 6: «Pour ce faire, [l'AC... l'association que vous représentez de réadaptation en dépendance] recommande de confier aux agences et au Conseil québécois d'agrément la responsabilité du suivi de la conformité»? Parce que, là, c'était déjà lancé, le processus. Est-ce que vous trouvez que ça a été bien fait pour presque la moitié des ressources qui ont été certifiées?

**Le Président (M. Kelley):** M. Thibault.

**M. Thibault (Jean-Marie):** Moi, j'aimerais répondre à vos deux questions. D'abord, pour la question de la santé mentale, là, là on est dans un dossier de toxicomanie. On essaie de faire le tour avec ce dossier-là. On n'échappera pas, nous, les personnes avec un problème de dépendance qui ont une problématique de santé mentale. Ils sont déjà inclus dans notre offre de services, ils sont déjà desservis dans nos programmes, et de façon très adéquate, en collaboration avec les établissements. Que ce soit ici, Robert-Giffard à Québec, Louis-H.-Lafontaine ou Douglas à Montréal, ils sont déjà inclus dans notre programmation, ils sont déjà pris en charge. Il y a même une clinique de troisième ligne qui s'appelle la Clinique Cormier-Lafontaine au Centre Dollard-Cormier, à Montréal. Elle offre des services de troisième ligne. C'est une clinique qui fonctionne en pairage avec des professionnels de la santé mentale, des professionnels en dépendance, et ils le font ensemble, le travail.

Donc, sous le prisme du projet de loi qui touche les clientèles avec des problèmes de dépendance, nous, on est parfaitement à l'aise avec ça parce que ça englobe toutes nos clientèles à ce moment-là. Je ne veux pas parler du cas de la santé mentale pure. Ça, c'est un autre dossier, je pense que vous allez y arriver à un moment donné. On ne peut pas régler tous les problèmes en même temps. Là, on essaie, je pense, de faire une avancée du côté de la dépendance pour essayer d'éclaircir le champ en, comme disait ma

collègue, obligeant la certification, ce qui est merveilleux. Enfin, on va pouvoir savoir à qui on a affaire, puis, la certification, il ne faut jamais oublier qu'elle va, elle, déterminer un cadre de travail pour les organismes privés qui vont s'y soumettre. Sinon, ils vont disparaître tout simplement. Et ils auront des exigences, à ce moment-là, de mettre des ressources adéquates pour répondre aux bons besoins des personnes. C'est pour ça qu'on disait: C'est un mandat d'hébergement et d'accompagnement qu'elles vont avoir. Le soutien va venir en surplus et en complémentarité avec ce que l'offre de services des établissements publics va faire.

Puis, à votre deuxième question, pourquoi les... au niveau... confier ça aux agences régionales...

**Mme Doyer:** ...je voudrais vous interrompre juste un petit peu, M. le Président, parce que vous avez parlé de rigueur, d'ajouter de la rigueur et de la compétence, et c'est ça qui m'a questionnée. J'ai dit: En allant chercher... Bon, vous recommandez de confier aux agences et au Conseil québécois d'agrément la responsabilité du suivi de la conformité, puis vous avez mis, dans votre mémoire, «pour ajouter de la rigueur et de la compétence». Mais il y en a déjà eu qui ont été certifiés. Ça n'a pas été le Conseil d'agrément, là, et il me semble qu'ils sont certifiés puis... C'est quoi? Y a-tu quelque chose qui n'a pas fonctionné? Sans vouloir chercher les bibites, là, je veux juste comprendre ce que vous avez dit avec ça.

**Mme Massicotte (Lisa):** Bien, écoutez...

**Le Président (M. Kelley):** Mme Massicotte.

**Mme Massicotte (Lisa):** ... jusqu'à aujourd'hui, la certification volontaire a été assumée par le ministère. C'est le ministère qui certifie, qui a une équipe dédiée à cela. Tout ce qu'on dit, c'est que ce n'est pas le mandat du ministère puis qu'il y a des organismes compétents pour faire le travail. Puis tout ce qu'on suggère, c'est de confier aux organismes compétents le soin d'assurer la certification. Puis le Conseil québécois d'agrément a fait la preuve qu'il avait... Dans le cas des résidences privées pour personnes âgées, je pense qu'il a fait la preuve qu'il était compétent.

**M. Thibault (Jean-Marie):** Mais maintenant on n'insistera pas davantage sur la question du conseil québécois. Mme la ministre nous a expliqué qu'il va y avoir un appel d'offres, et on verra qui ressortira au bout du compte. Mais il va avoir des exigences, un appel d'offres, c'est bien clair.

Mais où ça devient intéressant, c'est quand, nous, on recommande que ce soit au niveau de l'agence régionale. Pourquoi l'agence régionale? Elle a un mandat. On est dans un modèle de déconcentration. Vous avez le ministère de la Santé qui émet ses politiques et ses orientations et vous avez les acteurs principaux, qui sont les agences régionales, qui doivent mettre en oeuvre les politiques.

Les agences régionales en plus ont un avantage: elles sont plus près, elles sont à proximité. Elles peuvent connaître davantage leurs organismes, savoir lesquels fonctionnent bien, lesquels ont besoin d'un meilleur encadrement, en même temps devenir facilitateur, comme agence... facilitatrice, pour permettre des fois des liens entre le centre public et tel organisme privé. Et ça s'est produit à

Montréal notamment, parce que le Centre Dollard-Cormier, c'est un centre qui travaille à peu près avec une trentaine de contrats de service avec des organismes communautaires ou privés du milieu. Alors ça, c'est... à un moment donné, il y a un rôle d'entremetteur que l'agence régionale peut faire dans ces dossiers-là aussi.

**Une voix:** ...

**Le Président (M. Kelley):** Oui. Mais, Mme la députée, pour juste au clair, si vous posez une question qui dure trois minutes, je pense qu'il faut laisser au témoin trois minutes pour répondre à la question. Et, si vous posez des questions qui sont plus courtes, je peux exiger au témoin des réponses plus courtes. Mais c'est difficile à gérer, ça.

**Mme Doyer:** ...moi-même, mais j'ai plusieurs...

**Le Président (M. Kelley):** Oui, mais votre question a duré trois minutes, alors la réponse a duré trois minutes.

**Mme Doyer:** Ah! Trois minutes. J'ai 12 minutes? J'ai combien de minutes, M. le Président?

**Le Président (M. Kelley):** Il vous reste cinq... 4 min 30 s.

**Mme Doyer:** Bon, bien, 4 min 30 s, puis j'ai plusieurs questions. Je...

**Le Président (M. Kelley):** Non, non, mais...

**Mme Doyer:** Si vous calculez ce que j'ai pris, ce que j'ai pris en temps pour poser mes questions, je suis sûre que ce ne sera pas équitable. Mais ça, on est... En tout cas.

Par rapport à monsieur qui répond — c'est parce que j'ai beaucoup de choses à vous demander — je vais vous en demander une, là, très courte: Le financement que ça demande aux organismes, là, le processus de certification, est-ce que ça peut avoir l'effet pervers de nous faire perdre des ressources dans le réseau, dont on a bien besoin? J'ai eu les listes, là. Est-ce que... Les coûts que ça va exiger en termes de certification.

**Mme Massicotte (Lisa):** Je vais poser une autre question: Est-ce que nous avons besoin d'autant de ressources privées ou communautaires qui offrent de l'hébergement en dépendance? Je pense qu'il n'y a pas eu de réflexion là-dessus, sur le nombre de places qui est requis au Québec pour desservir les clientèles avec un profil de dépendance. Il n'y a pas de réflexion là-dessus. Alors, on peut se poser la question: Est-ce qu'il y en a trop à ce moment-ci?

**Mme Doyer:** Là-dessus, hier, il y a... l'office des ressources, des OSBL justement en hébergement nous disait qu'on devrait avoir en main actuellement, pour faire de la législation, un genre de cadre de référence sur l'hébergement, l'hébergement en général, parce que, pour avoir une loi qui certifie des ressources, il faudrait commencer par les définir. Quels sont ces types de ressources? Pour les aînés, c'est la même chose; dans le privé un peu aussi. L'offre, ça s'est comme bonifié. Il y a toutes sortes

de... D'ailleurs, monsieur l'a dit tantôt: La toxicomanie, ce n'est pas nécessairement la santé mentale. La santé mentale, ce n'est pas nécessairement la toxicomanie. C'est un peu ça aussi, ma réflexion. Et, quand on essaie de définir...

Moi, je suis embarrassée par un projet de loi où on dit «certaines ressources» et qu'on ne les définit pas, je persiste à dire. Et la Protectrice du citoyen les définit, nous dit d'agir par rapport à certains types de clientèle, et, nous, on légifère, puis on laisse ça ouvert, puis on ne définit pas.

**M. Thibault (Jean-Marie):** Mais là, Mme la députée, je pense qu'on parle de deux choses, là. Quand on dit «définir», oui, on va définir les rôles dans le projet de loi, et ça, on l'a très bien compris, puis on va surtout obliger qu'il y ait cette certification pour s'assurer que leur fonctionnement est conforme. Ça, c'est une chose.

Il y a le deuxième phénomène: on s'adresse à des organismes privés. Les gens paient de leur poche pour aller là. C'est l'offre et la demande. Normalement, dans un cadre éclairé où il y aura une obligation de certification, où il y aura un répertoire qui dira: Voici les ressources qui sont fréquentables, à ce moment-là, les gens auront une information additionnelle avant de sortir de l'argent de leur poche pour aller chercher les services. Et, si ça coûte plus cher à un organisme privé qui veut continuer à oeuvrer dans le domaine, il va falloir qu'il augmente ses tarifs, puis l'utilisateur, le client, paiera. Parce que c'est toujours ça, c'est le client payeur là-dedans, là.

**Mme Doyer:** Mais, monsieur...

**M. Thibault (Jean-Marie):** Dans le secteur public, nous sommes gratuits. Là, on parle d'un secteur privé où les gens paient.

**Mme Doyer:** Je m'excuse, mais...

**Le Président (M. Kelley):** ...question.

● (12 h 10) ●

**Mme Doyer:** Oui, une autre question, parce que vous parlez du privé, où les gens vont se chercher des services, mais il y a aussi beaucoup de personnes qui n'ont pas l'argent qu'il faut et qui s'en vont rechercher des ressources en hébergement, et ce sont les services publics qui paient. C'est le ministère de la Solidarité sociale, c'est... Je ne sais pas. C'est aussi important, d'avoir cette qualité de services, et d'accessibilité aussi, et de certification, bien sûr.

**Mme Massicotte (Lisa):** Puis là-dessus...

**Le Président (M. Kelley):** Mme Massicotte.

**Mme Massicotte (Lisa):** Là, je vais me permettre une réponse courte, là...

**Mme Doyer:** ...surtout mon inquiétude.

**Mme Massicotte (Lisa):** ...mais, par rapport justement aux clientèles, là, dont vous faites mention, là, c'est-à-dire les personnes qui bénéficient de la sécurité du revenu, il y a d'ailleurs, depuis un an ou deux, des ententes, des échanges avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité

sociale pour s'assurer que ces personnes-là qui ont, en plus de leurs problèmes sociaux, aussi un profil dépendance... qu'elles soient orientées vers, d'abord, la ressource publique, parce qu'elle est gratuite. Et, si le besoin est d'hébergement que le secteur public ne peut pas offrir, c'est toujours en lien avec le secteur public que cette orientation-là est faite. Alors, il y a là, en tout cas, avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, depuis deux ans, beaucoup de travail qui a été fait pour mieux orienter les personnes dont ils ont la responsabilité.

**Mme Doyer:** Et c'est tant mieux, mais...

**Le Président (M. Kelley):** Merci beaucoup. Le temps est épuisé. Alors, il reste quatre minutes pour Mme la députée de Trois-Rivières.

**Mme St-Amand:** Merci beaucoup, M. le Président. Alors, M. Thibault, Mme Massicotte, bonjour. C'est bien intéressant de vous entendre.

J'aimerais ça que vous éclairiez ma lanterne, parce que j'ai peur d'être un peu passée date. Pour avoir travaillé de nombreuses années en centre de réadaptation, il me semble que, quand les gens arrivent, ils arrivent avec souvent de multiples problématiques où on peut voir une majeure. Dans le cas qui nous concerne ici, pour les centres de réadaptation en désintoxication, en dépendance, quand vous recevez de la clientèle qui a un problème de dépendance, j'imagine que fréquemment cette clientèle-là doit arriver avec d'autres problématiques. S'ils arrivent avec une problématique de santé mentale, mais qu'ils ont une problématique de dépendance, est-ce que vous les traitez?

**Mme Massicotte (Lisa):** C'est ce que j'ai essayé d'expliquer tout à l'heure, peut-être maladroitement. En fait, les clientèles que nous desservons depuis toujours ont, au moins pour 50 % d'entre elles, à la fois des problèmes de santé mentale et des problèmes de dépendance, et nous avons la compétence, l'expertise pour les desservir, en autant que ce ne sont pas des problèmes qu'on appelle sévères et persistants, dans le jargon de la santé et des services sociaux.

Quand on a le sentiment de... pas de diagnostiquer, parce qu'on n'a pas la possibilité de diagnostiquer, mais, quand on est face à une personne qui a en plus des problèmes de santé mentale sévères et persistants, tous nos établissements ont établi des ententes de collaboration et de services avec des services qu'on dit plus spécialisés, souvent des centres hospitaliers psychiatriques, pour élaborer un plan d'intervention commun qui fait en sorte que cette personne-là va recevoir des services pour ses problèmes de santé mentale mais aussi pour ses problèmes de dépendance. Parce qu'on ne peut pas traiter les personnes pour juste un aspect de leur problématique, c'est souvent concomitant. Et on a appelé ça comme ça d'ailleurs dans notre réseau, des troubles concomitants. L'un et l'autre est imbriqué, et on ne peut pas les traiter isolément.

Alors, quand on a... Nous, on a le sentiment d'avoir l'expertise, la compétence pour traiter une grande partie de problèmes de santé mentale. Les problèmes d'humeur, dépression, tout ça, on a la compétence, on est habitués de travailler avec des clientèles qui ont ces problèmes-là. Quand ils sont trop sévères, on s'assure de travailler conjointement, en partenariat avec d'autres acteurs du réseau de la santé qui, eux, ont la compétence et le savoir-faire auprès de

cette clientèle-là. Mais on ne les décortique pas, là, on ne les sépare pas. On va les traiter pour tous les aspects de leur problématique.

**M. Thibault (Jean-Marie):** Mais c'est tellement vrai qu'au début de l'an 2000 on avait la problématique sur le territoire de Montréal, qui dessert 40 % de la population du Québec, en passant. C'était qu'ils cognaient à la porte de notre centre, qui s'appelle Dollard-Cormier, pour recevoir des services de désintoxication, de dépendance, ils avaient une problématique de santé mentale observable: Ce n'est pas nous autres, c'est l'autre porte. Ils allaient du côté de Louis-H. pour avoir des services de santé mentale puis en même temps s'occuper de... Ce n'est pas nous autres, c'est l'autre centre. Si bien qu'à un moment donné ça a forcé les deux organisations à s'asseoir et à mettre en place une clinique qu'on a appelée Cormier-Lafontaine et qui aujourd'hui... tous ceux qui ont des troubles sévères et persistants, tous ceux qui ont une problématique au-dessus de la normale en santé mentale en plus de leur dépendance à l'alcool ou aux drogues sont orientés systématiquement à cette clinique-là où il y a psychiatres, où il y a des intervenants professionnels en dépendance et il y a le bon plan de services. Ils ont le plan d'intervention, ils sont suivis, puis, à un moment donné, ils peuvent aller d'un programme à l'autre. Ce n'est pas seulement qu'une porte, là.

Puis on parle de clientèle en dépendance. Avec les sans domicile fixe, les itinérants, c'est des multi-problématiques: problèmes de justice, problèmes de «housing», d'habitation, problèmes de dépendance, problèmes de santé majeurs, bien souvent. Il faut adresser ça simultanément, donc ça force des ententes avec différents interlocuteurs pour pouvoir donner les bons services.

**Le Président (M. Kelley):** Sur ce, M. Thibault, merci beaucoup pour ces exemples tangibles de l'importance d'avoir les efforts concertés entre le gouvernement, et les organismes communautaires, et tout le monde dans ces enjeux. Merci beaucoup pour votre contribution à notre réflexion ce matin.

Je vais suspendre quelques instants et demander au Regroupement québécois des résidences pour aînés de prendre place à la table des témoins.

*(Suspension de la séance à 12 h 16)*

*(Reprise à 12 h 18)*

**Le Président (M. Kelley):** Alors, on va retourner. On reprend nos travaux. Nos deuxièmes témoins aujourd'hui, c'est le Regroupement québécois pour les résidences pour les aînés, représenté par son président-directeur général, M. Yves Desjardins, et Mme Danièle Marchand, qui est responsable des relations gouvernementales. Alors, M. Desjardins, la parole est à vous.

#### **Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA)**

**M. Desjardins (Yves):** Merci. Alors, M. le Président de la commission, Mme la ministre déléguée, membres de la commission, je suis très heureux de représenter le Regroupement québécois des résidences

pour aînés. Et, pour ce faire, je suis accompagné de Mme Danièle Marchand, responsable des relations gouvernementales. Je veux d'abord vous remercier de nous donner l'opportunité de nous exprimer sur le projet de loi n° 56. Et je débiterais par un mot sur notre organisation.

Le Regroupement québécois des résidences pour aînés est un organisme à but non lucratif qui regroupe et représente près de 600 membres, centres d'hébergement de soins de longue durée autofinancés et résidences pour aînés. Le plus important groupe d'intérêt d'entreprises privées d'hébergement pour personnes âgées au Québec, le RQRA accueille, depuis moins d'un an d'ailleurs, des résidences de toutes tailles. C'est donc au nom de l'ensemble des propriétaires et gestionnaires des entreprises de ce secteur d'activité que nous nous exprimons en soumettant à la commission nos commentaires au sujet du projet de loi n° 56.

Notre compréhension du projet de loi principalement, c'est qu'il est principalement destiné à étendre le processus de certification des résidences pour personnes âgées à certaines ressources offrant de l'hébergement, notamment aux ressources d'hébergement de personnes aux prises avec des problèmes de dépendance. Nous comprenons le bien-fondé de cette initiative pour la clientèle vulnérable que ces ressources desservent. De plus, pour l'avoir réclamée au moment de l'adoption du projet de loi n° 83, nous accueillons favorablement la prolongation de la validité du certificat de conformité que doivent obtenir les résidences pour aînés.

● (12 h 20) ●

Mais nous constatons qu'en modifiant plusieurs articles de la Loi sur les services de santé et les services sociaux actuelle le projet de loi n° 56 aurait aussi un impact déterminant sur les résidences pour aînés. Dans les faits, il resserrerait sérieusement et à différents niveaux le contrôle que le gouvernement exerce déjà sur les résidences par le biais de la certification. De plus, certaines dispositions auraient pour effet d'assujettir ces entreprises, dont le financement est privé, à des exigences imposées aux établissements publics.

Nous croyons qu'en plaçant sous un même parapluie des organismes foncièrement différents à plusieurs égards pour régler les problèmes des uns on créerait une situation inquiétante pour les autres. Et le principal de mes propos d'ailleurs porte non pas sur l'intention, puisque le regroupement est en faveur du projet de loi, mais bien dans sa forme ou dans les gestes qui y sont exprimés.

Sans vous faire la lecture complète de notre mémoire, puisque vous l'avez en main, je voudrais, à titre d'exemple, parler de l'article 2 qui modifie la sous-section 2.1, et ainsi de suite. Nous, on pense que c'est... on devrait plutôt créer une sous-section, et je m'explique: ce serait important, je pense, de départager ce qui s'applique aux résidences pour aînés et ce qui vise les ressources d'hébergement. Donc, nous proposons que soit conservé intégralement l'intitulé de la section 2.1 mais de créer une sous-section qui serait intitulée Fonctions liées à l'identification et à la certification de certaines ressources d'hébergement. Et là-dessus je donnerais deux exemples.

À l'article 3, où on parle de la déclaration d'information concernant les membres de conseil d'administration, alors, nous, on dit que les informations sont déjà connues, notamment au registre des entreprises. Et, si c'est pour une question de transparence, nous qui sommes entièrement privés, on se questionne à savoir si le gouvernement va étendre ce contrôle à l'ensemble de l'industrie privée.

La seule chose qu'on ne déclare pas présentement, ce sont les liens de parenté, mais je pense que vous savez pertinemment que les résidences pour personnes âgées sont beaucoup d'entreprises familiales où conjoints, conjointes, enfants, parents travaillent dans un même établissement. Est-il nécessaire pour une résidence pour personnes âgées qu'on déclare ces liens de parenté? Nous, on se questionne sur ce point de vue là.

Autre exemple, c'est à l'article 6, le fait qu'on place tout sous un même parapluie. C'est en fait le motif de délivrer à l'exploitant un certificat de conformité lorsqu'on parle de culpabilité d'un acte ou d'une infraction criminelle, et ça s'adresse à l'exploitant, aux administrateurs et aux dirigeants.

Et de plus on a introduit des notions vagues et non définies comme «aptitudes requises», condition «nécessaire pour la tenue d'une résidence de sa catégorie». Alors, nous, on se demande: Est-ce que ces critères-là seront définis? Est-ce que ça n'ouvre pas la porte à l'arbitraire? Est-ce que chaque agence va décider de qu'est-ce qui est un comportement ou qu'est-ce qui est une aptitude requise pour diriger une résidence pour personnes âgées? Est-ce qu'on ne va pas assister, sur le plan local, à des règlements de comptes, à des façons en tout cas d'empêcher la délivrance d'un permis?

De plus, on s'aperçoit qu'à la lecture de cet article-là c'est plus sévère que ce qui est établi pour les administrateurs d'établissement public. Et là-dessus je fais référence à l'article 150 de la loi sur la santé et les services sociaux, qui dit: «Une personne ne peut être membre d'un conseil d'administration si:

«1° elle ne réside pas au Québec;

«2° [si] elle est mineure;

«3° [si] elle est sous tutelle ou curatelle;

«4° au cours des cinq années précédentes, [si] elle [est] déclarée coupable d'un crime punissable de trois ans d'emprisonnement [ou] plus», alors que, dans le projet de loi n° 56, on parle d'infraction criminelle.

Alors, moi, à mon avis, si, par exemple, il y a usurpation d'identité ou même infraction au Code de la route, ça veut dire que quelqu'un pourrait perdre son permis d'exploitant de résidence pour personnes âgées. Et imaginons les conséquences. Est-ce que cette résidence-là s'en va à la faillite? Est-ce qu'on la ferme tout simplement? Est-ce qu'on relocalise les résidents? Alors, nous, pour nous, ça devient fort inquiétant. Et, comme je vous dis, c'est dans la façon dont c'est libellé.

C'est également vrai pour l'article 7, où on parle du renouvellement. L'exploitant d'une résidence qui se verrait refuser un certificat de conformité ou dont le certificat serait suspendu, révoqué ou non renouvelé par l'agence ne pourrait plus opérer cette résidence et devrait alors fermer ou déclarer faillite. C'est ce que j'exprimais. Ça peut devenir fort contraignant et ça peut en tout cas s'ouvrir sur des situations, je pense, que personne ne souhaite.

Je vous amènerais maintenant à l'article 11, où on parle de surveillance, où on parle également qu'il pourrait y avoir des inspections que, nous, on dit surprises. Mais là on parle... Nous, on dit qu'il y a déjà un pouvoir de surveillance. Il y a d'abord les visites de conformité qui sont exigées par la certification, il y a le pouvoir d'inspection attribué aux agences, qui est déjà défini dans le projet, et il y a le pouvoir du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, et je fais référence à la loi sur la santé et les services sociaux.

Donc, on a déjà des mesures qui sont en place pour s'assurer de la qualité des services. Alors, nous, on se questionne sur la pertinence d'ajouter l'article 11, qui viendrait faire des inspections à tout moment raisonnable dans la résidence. C'est un questionnement que, nous, on soulève.

Est-ce qu'il n'y a des points que négatifs? Non, il y a des points positifs. Et je voudrais parler maintenant de l'article 4, où on parle de modification des critères socio-sanitaires. Alors, tel qu'il est formulé... encore une fois, ce n'est pas dans l'intention, mais c'est dans la forme, mais, tel qu'il est formulé, ça couvre l'ensemble du personnel. À titre d'exemple, une cuisinière qui travaille dans une résidence, qui n'a pas de formation, par exemple le D.E.P. en cuisine d'établissement, est-ce que ça veut dire que cette personne-là ne pourra plus travailler dans une résidence? Nous, tout ce qu'on dit, c'est qu'il faudrait circonscrire la catégorie de personnel visée, même si on dit que c'est notamment à la sécurité des occupants, parce que je pense que, quand on parle de nourriture, on parle également de la sécurité et de la santé des occupants.

Et, pour l'avoir déjà mentionné, je pense qu'il est important de... Si on veut augmenter les critères, notamment au niveau de la formation, c'est de le faire pour le futur mais non pas essayer de régler le passé. Présentement, il y a 14 000 personnes qui travaillent dans les résidences. Certes, ce n'est pas l'ensemble de ces employés-là et de ce personnel-là qui est certifié ou formé, mais je pense qu'on a là des gens qui sont fort compétents et qui font un travail incroyable auprès des personnes âgées. Alors, il faudrait donc que ces critères-là, si on veut augmenter les critères concernant la formation, ce soit assorti de mesures, de passerelles ou de clauses grand-père pour les gens qui sont déjà en place et qu'on exige plutôt pour le futur des certifications ou de la formation.

Un autre point, c'est que, pour nous, le processus de certification — je pense que c'est connu — a été difficile, difficile dans le changement de la culture mais pas dans le fondement. Les gens chez nous sont extrêmement en accord avec le processus de certification et fiers. On en a 70 % qui sont certifiés, et les gens sont tous très fiers d'avoir traversé ce processus-là et d'être maintenant certifiés. Mais je ne vous cache pas que ça a été un changement qui a été brutal et qui a été aussi mal défini. Alors, en ajoutant des critères — il me semble, en tout cas — on bouscule les gens, avec de nouveaux critères, qui viennent à peine de s'adapter à déjà un processus de certification. Donc, on met un bémol sur les critères qui pourraient être associés. Il faudrait que ce soit extrêmement bien défini et que nos gens en soient informés avant la mise en application du projet de loi.

Également, l'ajout du cinquième paragraphe, où on dit, dans les critères sociosanitaires, «toute autre mesure nécessaire à la procédure de certification», alors je peux vous dire que, chez nous, les gens sont très inquiets. Quand on dit «toute autre mesure», on voudrait bien connaître ce que c'est, une autre mesure.

Finalement, sur la durée du certificat, chez nous on est enclins à ce que la validité du certificat passe de deux à trois ans. Je pense que c'est un processus qui est quand même assez lourd et qui s'inscrit dans... qui s'ajoute à la lourde tâche déjà des gestionnaires de résidence. Donc, qu'on passe de deux à trois ans, pour nous, c'est un point extrêmement positif, et on encourage à aller dans cette voie-là.

Voilà, M. le Président. C'est l'ensemble de mes commentaires.

● (12 h 30) ●

**Le Président (M. Kelley):** Merci beaucoup, M. Desjardins, pour votre présentation. On est rendus maintenant à 12 h 30. Pour le dernier groupe, on a réservé deux blocs de 18 minutes. Alors, si on fait pareil, on va terminer à 13 h 6, un léger dépassement. Est-ce qu'il y a consentement?

**Des voix: ...**

**Le Président (M. Kelley):** Alors, c'est deux blocs de 18 minutes. Je commence avec Mme la ministre déléguée aux Services sociaux.

**Mme Thériault:** Merci, M. le Président. Bonjour, M. Desjardins, bonjour, Mme Marchand. M. Desjardins, je vais vous féliciter publiquement pour votre nomination, puisque vous êtes le nouveau président-directeur général.

**M. Desjardins (Yves):** Merci.

**Mme Thériault:** C'était Mme Lanthier qui vous a précédé. Donc, félicitations, et je suis convaincue que votre association aura d'excellents services avec vous. J'ai eu le plaisir de vous rencontrer déjà, on a échangé.

Je vais me permettre de vous sécuriser en partant, puis, je pense, c'est important de le faire, parce que, je veux vous rassurer, nous avons tous les mêmes objectifs: c'est de s'assurer de normes de qualité et de protection pour des clientèles les plus vulnérables. Je conviens très bien que, de la manière que le projet de loi est écrit, on peut se demander: Bien là, c'est quoi qu'on va changer? alors que principalement le projet de loi vise deux choses, c'est que ce qui a déjà été déposé, puisqu'il ne s'adressait qu'aux résidences de personnes âgées, les résidences privées pour les personnes âgées au départ, et que nous introduisons différentes catégories. C'est sûr qu'on ne peut pas mettre chacune des catégories dans la loi, donc, on vient se donner comme une espèce de loi-cadre qui va autoriser le gouvernement à déposer différents règlements, à différents moments dans le temps, pour aller protéger des clientèles plus vulnérables. On a commencé par les résidences pour personnes âgées. Aujourd'hui, on parle des centres d'hébergement qui font de la désintoxication ou qui offrent des programmes de dépendance, et on convient tous que, de un et l'autre, ce n'est pas pareil, hein, bon. Et, quand on ajoutera d'autres catégories, c'est la même chose: ce ne sera pas pareil, il faut prendre compte des particularités de chacun des réseaux.

C'est sûr que le noyau, là, quand on parle des normes d'hygiène et de salubrité dans les cuisines, ça se ressemble d'un à l'autre, bon. C'est sûr que, quand on parle d'évacuation sécurité incendie, bien, quand tu es dans une grande résidence, c'est une chose; quand tu es dans un petit centre, c'est une autre affaire. Mais, de la manière que la loi, elle est faite présentement, il y a zéro latitude pour aucune différence.

Donc, les modifications qu'on vient faire, elle vont vous toucher, oui, puis elles vont vous toucher de la manière positive, parce que présentement la loi, elle est faite de manière générale, mais ce qu'elle ne tient pas compte... C'est vraiment du mur-à-mur pour toutes les

résidences, peu importe la taille de la résidence et peu importe le type de clientèle qui est accueillie par ce type... par les résidences, vous en convenez avec moi? Peu importe que ce soit une petite ressource à la maison qui va accueillir trois, quatre, cinq, six, 10 personnes peut-être, une très grande résidence, qui ont déjà des services de qualité pour la plupart, des infirmières, des auxiliaires, etc. — souvent, c'est des chefs même réputés qui sont dans les cuisines, hein, ce n'est pas juste des petits marmitons... Donc, ce qu'on vient se donner comme possibilité, ce qu'on va se donner comme possibilité, c'est vraiment d'aller, exemple, au niveau des normes de formation... bien, quelqu'un... ou si c'est des personnes qui sont 100 % autonomes puis qu'il n'y a pas de problème, là, tu sais, on n'exigera pas qu'il y ait une infirmière, là. On s'entend-u? C'est ça qu'on veut faire.

C'est aussi vrai quand on veut s'assurer des normes de sécurité par rapport aux exploitants. Moi, bien honnêtement, là, quand on veut avoir la liste des personnes, s'assurer les dossiers, etc., moi, ce n'est pas les grandes résidences qui m'inquiètent — puis je vais vous dire pourquoi — c'est les plus petites. Parce que quelqu'un qui exploite une résidence chez lui peut très bien saisir un chèque de pension d'une personne âgée puis qu'il va le garder. Puis je ne présume pas que c'est tout le monde qui fait ça, là, loin de là, hein, puis... Et je vois que le député acquiesce à ce que je dis. Moi, c'est celle-là qui me fait peur. Puis, si j'ai un exploitant qui a un dossier, qui a été arrêté, condamné, jugé pour fraude ou vol, ça m'inquiète. Mais vraiment, ça m'inquiète.

Et c'est la même chose au niveau des personnes qui oeuvrent en centre de dépendance. Si tu as été condamné pour trafic de drogue, jamais je ne croirai qu'on va donner la permission à du monde qui ont un dossier, qui ont fait de la prison pour trafic de drogue puis qu'ils vont avoir la possibilité d'être dans un centre en dépendance. C'est illogique. Comprenez-vous? Ça fait qu'il est évident que, nous, comme législateurs, ce qu'on veut, c'est protéger nos gens les plus vulnérables. Ça fait que j'ose espérer que les commentaires que je vous fais aujourd'hui sont de nature à vous rassurer, parce que vous êtes des partenaires.

Et je le dis depuis le début: l'association a été de bonne foi et des partenaires incontournables pour la certification des résidences pour personnes âgées. C'est un processus qui était nouveau, unique au monde. On est tombés dans de l'inconnu en pensant que... On pensait que tout était correct puis on... Tu sais, bon, souvent, c'est ça, hein? Tu fais une loi, tu entends des gens; bien, tu essaies de départager le bon du pas bon puis le meilleur, puis on y va toujours au meilleur de notre connaissance. On est passés au travers d'un processus, on se rend compte qu'il y a des lacunes, on se rend compte qu'on peut améliorer des choses puis qu'il faut se donner de la marge de manoeuvre puis de la latitude. C'est ce qu'on veut faire avec le projet de loi.

**M. Desjardins (Yves):** Je vous dirais, Mme Thériault, que c'est principalement le passé qui guide notre réflexion aussi.

**Mme Thériault:** ...c'est correct aussi.

**M. Desjardins (Yves):** Parce que l'intention, dans le processus de certification... je n'y étais pas, mais les gens m'ont rapporté que l'intention, puis je pense qu'on

en a discuté, elle est noble, puis on est en accord avec ça. Comment ça se fait que, sur le terrain, ce n'est pas comme ça que ça s'est passé? Et tout ce qu'on dit, c'est qu'écrit comme ça on va revivre la même chose. Parce que l'intention, elle est bonne, mais imaginons, par exemple, que quelqu'un a eu une infraction au code routier et qu'on veut, dans une région — puis là je fais comme vous, je ne présume pas à l'ensemble, là... mais là on dit: Lui, on lui enlève son permis parce que, dans cette région-là, on a des petits comptes à régler, et la loi va le permettre. Ça fait que mon propriétaire ferme sa résidence. 65 résidents, on retourne ça dans le système public parce qu'il y a eu une contravention. C'est juste ça qu'on dit, là.

Et on est d'accord... Puis je sais, je connais l'intention, puis on le voit bien, mais, dans le libellé, on dit juste: Faites attention parce que ça pourrait dévier, puis là, à ce moment-là, ça devient arbitraire. C'est comme ça.

**Mme Thériault:** Vous avez raison, sauf que...

**M. Desjardins (Yves):** Oui.

**Mme Thériault:** ...l'exemple que j'ai donné pour les centres de réadaptation, pour les organismes qui oeuvrent en toxico, c'est vraiment, là, quelqu'un qui a été condamné pour trafic ou, bon, drogue, vente, possession, peu importe, là, qui est en lien avec les aptitudes. C'est parce que, là, il est vraiment général, tout dépendant du type de chose, O.K.? Ça fait que c'est pour ça, j'ai pris la peine de donner des exemples précis. Mais je pense qu'on pourrait probablement baliser peut-être un peu plus.

**M. Desjardins (Yves):** O.K.

**Mme Marchand (Danièle):** Ça, c'était la question...

**Mme Thériault:** Oui...

**Le Président (M. Kelley):** Mme Marchand.

**Mme Thériault:** ...c'est de baliser un peu plus.

**Mme Marchand (Danièle):** ...Mme la ministre. Est-ce que ça va être précisé, à la fois le type d'infraction, le type d'acte criminel, et est-ce que les termes «aptitudes requises» et «conduite nécessaire» vont être définis, et, si oui, par qui? Parce que, vous le savez comme moi, Mme la ministre, sur le terrain, il y a des préjugés de part et d'autre, là, du système public envers le réseau privé, et vice-versa.

**Mme Thériault:** Oui, oui.

**Mme Marchand (Danièle):** Si ça a à être déterminé à la pièce, là, c'est-à-dire sur le territoire de chaque agence, c'est inquiétant.

**Mme Thériault:** On vous dit que ça sera bien balisé, parce que notre but, ce n'est pas de fermer...

**Mme Marchand (Danièle):** Ça me rassure.

**Mme Thériault:** Notre but, ce n'est pas de fermer les résidences non plus, mais de s'assurer que les gens qui soient là, qui sont dans les résidences, qui reçoivent des

services, ne se fassent pas exploiter. Puis l'exemple que je vous donnais pour fraude, quand quelqu'un met la main sur ton chèque, quand tu es un aîné... On n'a pas arrêté de parler des abus qui sont faits envers les aînés. Ça va dans ce sens-là, et c'est ça qu'on veut baliser. Vous êtes certainement très d'accord avec ce qu'on dit.

**M. Desjardins (Yves):** Absolument.

**Mme Thériault:** Il n'y a pas personne qui peut être contre ça, là. Mais, oui, on va baliser pour s'assurer qu'il n'y ait pas d'arbitraire indu d'une agence ou d'un autre intervenant.

**Mme Marchand (Danièle):** Baliser, par exemple, dans le règlement, ou...

**Mme Thériault:** On va regarder de quelle manière on va le faire, si c'est dans la loi, puisque ça peut vraiment s'appliquer avec chacune des catégories, ou dans le règlement. Mais c'est sûr qu'on va le baliser. On répond favorablement à votre inquiétude.

**M. Desjardins (Yves):** Merci.

**Le Président (M. Kelley):** Est-ce qu'il y a d'autres questions à ma droite? Sinon, Mme la députée de Matapédia.

**Mme Doyer:** Merci, M. le Président. D'abord, je veux vous saluer. Et ma collègue de Crémazie avait eu l'occasion de rencontrer votre prédécesseure, Mme Lanthier, puis elle avait eu des discussions par rapport aux différentes problématiques qui sont liées aux normes d'incendie particulièrement, et j'aimerais vous entendre sur cette question. Parce que je sais que ça a retardé dans plusieurs endroits, et j'ai moi-même...

**Mme Marchand (Danièle):** Ça retarde encore.

**Mme Doyer:** Là encore? Parce qu'il en reste...

**Mme Marchand (Danièle):** Ça retarde encore.

**Mme Doyer:** Il reste quoi, comme ressources à certifier...

**Mme Marchand (Danièle):** Je ne peux pas vous parler pour l'ensemble du Québec, là...

**Mme Doyer:** ...sur les 2 200?

● (12 h 40) ●

**Mme Marchand (Danièle):** ...des résidences, des 2 200 résidences au Québec. Mais, chez nous, il reste 33 % des résidences qui n'ont pas été certifiées encore. Et, dans la presque totalité des cas, ce sont des résidences qui n'ont pas été certifiées soit parce qu'ils ont des problèmes avec la conformité aux normes de services de sécurité incendie ou de la Régie du bâtiment, ou, dans certains cas aussi, parce que la formation qui devait être donnée par rapport aux deux articles du Code des professions, 39.7, 39.8, sur les soins invasifs d'assistance et l'administration de médicaments, n'a pas été donnée parce que les CSSS sont débordés.

**Mme Doyer:** Ah, O.K.!

**Mme Marchand (Danièle):** Mais ça, c'est minoritaire par rapport aux problèmes de sécurité. La part du lion des problèmes, là, c'est vraiment les problèmes de sécurité incendie.

**Mme Doyer:** Sécurité. O.K. Moi, je vous rejoins à la page 2 de vos neuf pages, là. Tantôt, mon intervention, c'était un petit peu ça aussi. Les gens qui étaient avant vous, qui sont l'association des ressources en dépendance toxicomanie...

Et vous dites, en parlant de l'article 2 qui modifie... vous voulez modifier l'intitulé de la sous-section... Bon, on se fait grâce de tout le restant. Vous dites: «La structure même du projet de loi n° 56 nous pose problème.» Et c'était un petit peu ça, tantôt, mon problème, là, c'est qu'on ne peut pas saucissonner les clientèles non plus, on a un processus de lancé sur les clientèles... les ressources aux aînés. On a un processus, avec la loi n° 56, dans lequel s'ajoutent les personnes qui vivent des problèmes de dépendance, toxicomanie, jeux, etc. Et, vous le dites, là: On ne définit pas les choses.

Dans le deuxième paragraphe, vous dites... vous nous recommandez: «C'est pourquoi nous proposons que soit conservé intégralement l'intitulé de la sous-section 2.1, Fonctions reliées à l'identification et à la certification des résidences pour personnes âgées.» Moi, je trouve que ça a comme du bon sens, là. À prime abord, je trouve que ça a de l'allure. Et vous dites: On devrait rajouter une sous-section 2.2, qui serait [...] Fonctions reliées à l'identification et à la certification de certaines ressources d'hébergement». Moi, je rajoute par-dessus vous, et on devrait définir quelles sont-elles, ces «certaines»? Qu'est-ce qu'on met dans «certaines»?

Puis le cadre normatif en toxicomanie, par exemple, la ministre dit: Ça va être à peu près la même affaire. Moi, à ce moment-ci, j'aimerais ça savoir ça va être quoi «à peu près», «l'à peu près»? Parce que, par réglementation, là... Là, on est en législation. Moi, j'aime mieux travailler en législation puis savoir c'est quoi que je vais adopter quand je vais me lever en Chambre. Qu'est-ce que vous pensez de ça? Puis, à la page 2, vous le dites aussi: Les ressources sont très différentes, non seulement pour les aînés, mais les autres aussi en dépendance et toxicomanie, puis celles en santé mentale. Voilà.

**M. Desjardins (Yves):** C'était notre proposition, puis on comprend l'intention et on est d'accord, mais on se demandait, à un moment donné, dans l'application... Puis c'est comme ça qu'on a fait notre réflexion, dans une... Écoutez, il y a des petites résidences, on en a de 50, 30... une trentaine de résidents. Je vous le dis, là, c'est monsieur et madame qui sont propriétaires...

**Mme Doyer:** ...

**M. Desjardins (Yves):** ...leur fille plus âgée travaille dans la résidence. Le gouvernement veut mettre une loi pour savoir ça? Nous, on dit: O.K., mais pourquoi? Pourquoi? On est déjà au registre des entreprises, on est déjà à la Loi des compagnies, tout ça est déclaré qui est propriétaire; l'impôt, c'est déjà déclaré. Mais on veut savoir que, par exemple, la cuisinière, c'est la fille du propriétaire? Je me dis: Pourquoi? C'est juste ça qu'on demande. Ça alourdit. C'est parce que là ça devient encore

une tâche administrative à créer des liens, et on cherche le bien-fondé, bien qu'on le connaisse, mais il ne s'adresse pas à nous. On pense qu'il ne s'adresse pas à nous.

**Mme Doyer:** D'accord, merci. Combien... Savez-vous le chiffre des ressources qui ne sont pas certifiées dû au fait que vous nous dites que les CSSS sont débordés? Parce que je comprends bien la formation pour tous les actes, entre guillemets, là, qui... Puis, c'est ça, que la ministre nous écoute, parce que ça, c'est de la responsabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux, c'est de leur responsabilité. Alors, s'il y a un retard dans les délais de certification et que c'est parce que les CSSS sont débordés, ça veut dire que c'est un manque de moyens sur le terrain pour faire cette certification. On a dû rallonger les délais, là. Puis il y a des amendes, il y a des choses, là, que les gens encourent, là. On va-tu être obligés de rallonger encore le délai?

**Mme Marchand (Danièle):** On ne peut pas... On ne connaît pas la réponse pour l'ensemble des résidences, encore là, parce qu'elles ne sont pas toutes membres chez nous. Mais, chez nous, parmi ceux de... le contingent de résidences non certifiées, là, se partagerait, je vous dirais, entre deux tiers qui ne sont pas certifiées à cause de la sécurité incendie, et le un tiers qui...

**Mme Doyer:** ...un tiers des... bien, la ministre nous disait que c'était 300 qu'il restait à certifier, non? Combien?

**Mme Thériault:** J'ai toujours parlé de 70 % près qui étaient certifiées, donc ce qui nous en laisse, je dirais, 500...

**Mme Doyer:** 70 % de 2 200. C'est plus, donc.

**Mme Marchand (Danièle):** C'est vraiment l'autre chiffre.

**Mme Doyer:** C'est 800... 800 à 900 qu'il reste.

**Mme Marchand (Danièle):** Oui.

**Mme Thériault:** Non, plus bas que ça, 700 à peu près.

**Mme Doyer:** 700? 700.

**Mme Thériault:** 700 à peu près, mais on vous donnera le chiffre un peu plus tard.

**Mme Doyer:** 2 200, 700. 2 200...

**Mme Thériault:** Bien, c'est parce qu'il y en a 100 de fermées, puis il y en a toujours qui demandent des nouveaux permis, là.

**Mme Doyer:** D'accord. C'est beau.

**Mme Thériault:** Donc, il faut faire attention, il y a toujours un jeu.

**Mme Doyer:** M. le Président, par rapport à la table de travail sur la formation et pour laquelle un rapport a

été déposé en 2008, considérez-vous que le gouvernement a mis en action les moyens pour bonifier la formation des préposés?

**M. Desjardins (Yves):** Toute la formation, c'est des coûts supplémentaires. Ça a été pris par nous beaucoup. Il y a eu des formations qui ont été défrayées au tout départ, mais ça s'est estompé, et maintenant la formation est prise à même les revenus des résidences, comme ça. Mais, je vous dirais, les gens chez nous ne sont pas contre. Il se faisait de la formation, il continue à s'en faire, et c'est pris à même les profits. Les gens font eux-mêmes la formation. Maintenant, s'il y a des exigences plus élevées, il faudra voir comment on donne les moyens à ces gens-là, parce qu'ultimement, un propriétaire de résidence qui va assumer des coûts supplémentaires, ça va se refléter sur ses baux, donc sur les résidents.

**Mme Doyer:** C'est sûr. C'est évident. Et vous m'amenez sur le terrain des coûts du financement. Dans ma circonscription, il y a des gens qui sont venus me dire qu'au-delà de neuf personnes, entre le plus de neuf, là... mettons, 10, 20, 30, 40 personnes, ça leur a occasionné des frais entre 50 000 \$, 100 000 \$, 200 000 \$, dépendamment, et ils ont assumé entièrement et totalement ces coûts-là, et la formation, et de remplacer des gens, et d'avoir toutes les exigences pour rencontrer la certification. Il n'y a pas eu de programme financier, budgétaire d'accompagnement d'aucune sorte, ne serait-ce... On n'en a pas parlé, depuis le début de la commission, M. le Président, que l'impôt ou, je ne sais pas, des mesures, mesures quelles qu'elles soient... On aurait pu être davantage imaginatifs pour appuyer certaines résidences, d'autant plus — je voudrais que vous réagissiez là-dessus — qu'elles sont précieuses, dans certains quartiers, dans certaines régions, dans certaines MRC. Si on en perd trop, parce qu'ils se découragent du processus de certification... et loin de moi l'idée de dire qu'elle n'est pas nécessaire, elle est nécessaire. Vous l'avez dit vous-mêmes, que les gens ont embarqué dans ce processus-là, mais ils en ont payé le prix aussi, de cette certification.

**M. Desjardins (Yves):** Mme la députée, depuis cinq ans, il y a une table de concertation qui existe sur la formation, dont tous les partenaires font partie, et cette table de concertation ouvre la voie vers une mutuelle. C'est un processus, mais les gens sont engagés, et, quand je dis tous les organismes, autant la FADOQ, l'AQDR, les OSBL, l'habitation, en fait, tout le monde est à la table; CSN, FTQ, également. Et présentement on est à l'implantation de cette mutuelle de formation là, et il y a du financement qui est au projet, qui vient d'Emploi-Québec. Alors...

**Mme Doyer:** ...

**M. Desjardins (Yves):** Bon, il y a quelque chose, et on a un beau programme qui est en trois volets, mais qui s'adresse autant aux gestionnaires qu'aux préposés aux bénéficiaires et à la formation d'instructeurs aussi pour multiplier, comme on dit, la bonne nouvelle.

**Mme Doyer:** D'accord. Une autre question, c'est: Je pense que vous avez raison de nous aider à réfléchir sur c'est quoi, un acte, une infraction criminels. On le sait, si c'est dans quelque chose qui a trait... en lien avec les

CPE par exemple, les gens qui ont fait des choses aux enfants qu'ils n'auraient pas dû, on les exclut puis on les surveille, puis on le voit, qu'il y a quand même des événements qui n'auraient pas dû arriver, qui arrivent quand même.

Pour les aînés, c'est la même chose. Pour les personnes dépendantes ou toxicomanes, tout ça, on ne voudrait pas qu'il y ait du trafic de drogue, on le sait bien. Ça se passe dans nos établissements... C'est quoi, donc?

**Des voix:** Carcéral.

**Mme Doyer:** Excusez, le mot ne me venait pas. Carcéral. Alors, vous voyez? Et on a raison de le définir, et, dans la loi, si on arrive avec cet article-là, qui est l'article 7, hein, bon, on dit: Par le remplacement... «...au cours de la période de [la] validité de ce certificat, [a] été déclaré coupable d'une infraction ou d'un acte criminels ayant un lien avec les aptitudes requises et la conduite nécessaire pour la tenue d'une résidence pour personnes âgées de sa catégorie», bon, etc., et ça vaut pour les administrateurs.

Donc, ça pourrait être une fraude, hein, des gens qui ont fait de la malversation, des fraudes. Il faudrait peut-être... Probablement. J'enlève le «peut-être». Il faudrait mieux définir ça. Et, moi, j'aimerais mieux le faire, encore une fois, dans le projet de loi. Puis «aptitudes», c'est arbitraire, aussi.

● (12 h 50) ●

**Mme Marchand (Danièle):** Là, vous parlez de l'article 7. L'article 7 balise au moins la période de temps, là. On parle d'infraction ou d'acte criminels commis pendant la période où le titulaire détenait son certificat.

Mais, pour ce qui est de l'article 6, il n'y a pas de période de temps de mentionnée, ce qui fait que, si c'est une infraction mineure pour laquelle... qui s'est produite... on donne l'exemple, là, d'une usurpation d'identité qui se serait produite 20 ans auparavant, pour laquelle... comme c'est de moindre gravité, il n'y aurait peut-être pas eu de demande de pardon. Bien, est-ce que ça va être retenu, 20 ans plus tard, contre quelqu'un, contre un exploitant de résidence? Ça, c'est un piège, là.

**Mme Doyer:** C'est ça, qui peut s'être réhabilité. Qui peut s'être réhabilité puis il ouvre sa résidence 10 ans après l'infraction.

**Mme Marchand (Danièle):** Oui. Oui, c'est ça.

**Mme Doyer:** Puis c'est une infraction, et il vaudrait mieux baliser ça, effectivement.

**Mme Marchand (Danièle):** Oui. Je pense que c'est important, oui.

**Mme Doyer:** Est-ce que j'ai du temps encore?

**Le Président (M. Kelley):** Il vous reste six minutes.

**Mme Doyer:** Six minutes! Vous voyez comme la vie change, M. le Président, hein? Vous voyez comme la vie change.

**Le Président (M. Kelley):** Ça va bien.

**Mme Doyer:** Ça va bien. Ça va bien. Moi, j'aimerais ça revenir sur la question du financement, comment... Vous connaissez les résidences... Parce qu'on a vu qu'il y en avait de une personne jusqu'à des centaines de personnes, hein? Alors, l'impact n'est pas le même nécessairement. Et comment vous voyez le portrait, là, en termes de ceux qui ne pourront pas arriver financièrement à subir... subir, en tout cas, à vivre — j'aime mieux le mot «vivre» que «subir» — vivre le processus de certification? Combien il va en rester, au bout du compte, là? Est-ce qu'on va avoir un... en perdre beaucoup ou pas du tout sur les 2 200?

**Mme Marchand (Danièle):** Écoutez, on en a... presque 70 %, là, on a dit 67 % de certifiées.

**Mme Doyer:** Oui?

**Mme Marchand (Danièle):** Et, à notre connaissance, on n'en a aucune qui n'a pas pu se permettre le processus. Jusqu'ici, celles dont... Vous parliez de coûts, tout à l'heure, assez élevés, là, des résidences de votre région. Nous, on a fait un sondage auprès de nos membres, cet été, pour savoir ce qu'ils avaient pensé de l'expérience. Les coûts... Ceux qui n'ont eu à assumer que les coûts de la certification, les coûts directs, là, c'est... pour la plupart, ce n'est pas des coûts qui dépassent tellement 10 000 \$ — en moyenne, on s'entend. Il y en a qui ont payé plus que ça. Ceux pour qui ça va être faramineux, si on continue dans l'aventure de la mise aux normes, là, de la sécurité incendie, là ça va grimper considérablement, et là on a vraiment un problème avec ça. Nos membres ont un énorme problème avec ça.

**Mme Doyer:** Et en même temps on convient que c'est nécessaire.

**Mme Marchand (Danièle):** On convient que c'est nécessaire, sauf...

**M. Desjardins (Yves):** Mais, encore là...

**Mme Doyer:** Bien, je ne sais pas...

**Mme Marchand (Danièle):** Vas-y! Vas-y!

**M. Desjardins (Yves):** Si tu permets? C'est qu'on laisse l'interprétation. Il y a 600 quelques services d'incendie au Québec. Il y a 18 ASSS, il y a combien de CSSS? Et là qu'est-ce qu'un soin? Qu'est-ce qu'une résidence? Et, si on va au code du bâtiment, les bâtiments sont classés. La catégorie C, c'est de l'habitation; la catégorie B, c'est soins; B1, hôpital; B2, centres de soins. Et là c'est toujours la question si vous l'entendez comme ça: Est-ce que c'est du C ou du B2? Et là, bien, il y a l'interprétation. On voit une marchette, alors ça devient un B2; B2 exige des gicleurs; là on va parler de 600 000 \$ de rénovations. Ça fait que c'est sûr que mon propriétaire de résidence, lui, il dit: Regarde, c'est-à-dire cette marchette-là, cette personne... Je vais appeler au CSSS, je vais le relocaliser. Il n'est pas là, le problème. C'est quand... on n'a pas tout le monde le même langage et une même compréhension. On travaille avec la Régie du bâtiment et le ministère de la Santé aussi pour mieux encadrer qu'est-ce qu'un B2 et qu'est-ce qu'un C.

**Mme Doyer:** Oui. D'ailleurs, tout est fonction de l'autonomie, du degré de perte d'autonomie des gens...

**M. Desjardins (Yves):** Bien sûr.

**Mme Doyer:** ...de leur capacité d'évacuer, etc. On sait que c'est en fonction de ça. C'est beaucoup, hein? Et est-ce que vous avez une idée, par catégories justement, de la certification? Parce que, dans mon comté, il y a des gens qui sont quand même en assez... en perte d'autonomie quand même assez lourde dans des résidences privées. Avez-vous une idée du portrait...

**Mme Marchand (Danièle):** Il y a de plus... Globalement...

**Mme Doyer:** ...par catégories?

**Mme Marchand (Danièle):** Par catégories...

**Mme Doyer:** Non?

**Mme Marchand (Danièle):** ...pas vraiment. Bien sûr, il y a de plus en plus de programmes de ressources intermédiaires, là, dans certains établissements, et ça, c'est sûr que la clientèle de ces programmes-là est plus lourde. Mais, pour l'ensemble, là, on n'a pas un portrait précis. Ce qu'on sait de façon générale, c'est que c'est sûr que les gens en perte d'autonomie augmentent dans les résidences privées au rythme où les places décroissent dans les CHSLD publics, hein? Ces gens-là doivent aller quelque part.

**Une voix:** ...

**Mme Marchand (Danièle):** Oui, c'est ça. Alors, c'est sûr qu'il faut planifier l'avenir, et ça, c'est quelque chose qu'on comprend et qu'on souhaite qui soit fait parce que personne ne veut compromettre la sécurité des résidents, au contraire. Mais est-ce que c'est le moment de le faire maintenant? D'abord, de l'imposer en même temps que la certification, et de l'imposer en exigeant des gens qu'ils prennent un engagement sur un délai de deux ou trois ans, quand c'est des coûts de l'ordre de ceux dont on parle... Les propriétaires de résidences ne roulent pas tous sur l'or et n'ont pas tous des énormes résidences qui rapportent énormément d'argent. C'est plutôt le contraire, la majorité sont des plus petites résidences et, pour eux, là, ça demande des engagements financiers incroyables.

**Mme Doyer:** D'accord. Alors, je vous remercie.

**Le Président (M. Kelley):** Une dernière courte question, il reste à peine 1 min 30 s.

**Mme Poirier:** Je poursuis sur le même sujet. Hier, on a eu l'exemple... Le regroupement des OSBL en habitation nous a parlé d'un cas justement de sécurité incendie où il y avait une personne en chaise roulante au troisième étage, et là ça voulait dire de multiples démarches, et surtout la première solution était de déplacer la personne, personne qui vit dans son appartement en tant que tel. Est-ce que les cas comme ça, là... Qu'est-ce que vous faites avec ça, en tant que tel?

**Mme Marchand (Danièle):** C'est un casse-tête. C'est un énorme casse-tête. Les gens essaient de les relocaliser au premier étage, par exemple, dans la mesure où ils ont de l'espace. Évidemment, je n'ai pas besoin de vous dire qu'ils rencontrent souvent de la résistance de la part des personnes âgées concernées et des familles.

Mais il y a plus que ça. Dans certains cas, il y a des cas lourds qui doivent être relocalisés et qui... Je peux vous parler d'un cas en particulier où l'agence a dit, et les services de sécurité incendie ont dit: Il y a déjà un an que cette personne-là devrait être relocalisée — parce qu'il n'y avait plus d'espace pour la mettre au premier étage. Eh bien, ça fait 13 mois qu'elle attend, cette personne-là, d'être relocalisée. Elle ne l'a toujours pas été. Je veux dire, ça fait 13 mois que les contacts ont été établis dans le réseau, avec le CSSS, pour qu'elle soit relocalisée, mais elle est encore là. Alors ça, c'est vraiment un problème, là. Imaginez-vous si on multiplie ça à 50 exemplaires dans chaque résidence, là.

**Le Président (M. Kelley):** Monsieur...

**Mme Poirier:** Juste une petite courte précision, M. le Président. Est-ce que ça, ça fait en sorte que ça peut empêcher une résidence d'être certifiée, un cas comme celui-là?

**Mme Marchand (Danièle):** Bien, ce n'est souvent pas juste un facteur, c'est souvent une combinaison de facteurs, mais il faut trouver des solutions à ça, oui.

**Le Président (M. Kelley):** M. le député de Rivière-du-Loup.

**M. D'Amour:** M. Desjardins, une question toute simple: Les éléments positifs que retiennent vos membres à travers le processus de certification, d'une façon générale?

**M. Desjardins (Yves):** Je vous dirais, les gens disaient: Oui, on... D'abord, il y a une fierté, il y a une grande fierté qui s'accompagne du processus de certification. La lourdeur — et toute la mauvaise expérience — est vite oubliée lorsqu'ils reçoivent le certificat qui, en passant, est affiché fièrement dans l'entrée des résidences. Puis on ne se cache pas, là, qu'ils vendent, et c'est un outil de marketing, en disant: Écoutez, chez nous, là, on est certifiés. Donc, il y a une grande fierté qui est rattachée à ça.

L'autre chose, c'est que les gens voulaient qu'enfin... Vous savez, quand on fonctionne comme il faut puis qu'on sait qu'à travers nous... parce que, dans notre association, ce n'est pas toutes les résidences, mais qu'il y en a qui sont plus déficients, les gens disent: Enfin, un processus va venir départager les cas difficiles, ça fait qu'on va moins être pointés du doigt en ayant quand même un standard de qualité. Alors, c'est, dans le fond, les deux grandes lignes qu'ils ont retenues.

**M. D'Amour:** Merci.

**M. Desjardins (Yves):** Merci.

**Le Président (M. Kelley):** Alors, sur ça, merci beaucoup, M. Desjardins, Mme Marchand, pour amener les précisions, les cas précis. Je pense, c'est très utile. Mme la ministre.

**Mme Thériault:** Oui. Je m'excuse, M. le Président. Je voulais tout simplement donner le chiffre précis. En date du 9 octobre, il reste 691 résidences qui sont dans le processus de certification. Donc, vous avez le chiffre exact, en date du 9 octobre.

**Une voix:** Merci.

**Le Président (M. Kelley):** Merci beaucoup pour ces informations, Mme la ministre. Alors, merci beaucoup pour votre contribution à notre réflexion.

Sur ça, je vais suspendre nos travaux jusqu'à 15 heures, dans cette même salle.

*(Suspension de la séance à 12 h 59)*

*(Reprise à 15 h 3)*

**Le Président (M. Kelley):** À l'ordre, s'il vous plaît! Alors, la Commission de la santé et des services sociaux reprend ses travaux.

Je vous rappelle le mandat de la commission: nous sommes réunis afin de poursuivre les consultations particulières et les auditions publiques sur le projet de loi n° 56, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux concernant la certification de certaines ressources offrant de l'hébergement.

On a trois témoins cet après-midi. Le premier qui est devant nous, c'est le réseau FADOQ. Alors, sans plus tarder, je vais céder la parole à son président, M. Jean-Claude Grondin.

### Réseau FADOQ

**M. Grondin (Jean-Claude):** Bonjour. Alors, je suis accompagné du directeur général, M. Danis Prud'homme.

Alors, le réseau FADOQ, ça nous fait plaisir de présenter ce rapport pour donner notre opinion. Le réseau FADOQ, c'est un réseau qui comprend 250 000 membres, et on est partout sur le territoire du Québec, et beaucoup de bénévoles... plus de 9 000 bénévoles travaillent auprès des personnes âgées.

Alors, offrant de nombreux services et très actif dans le domaine du loisir, le réseau FADOQ a également pour mission de défendre les droits de ses membres. Alors, son engagement social de longue date a contribué à bien des égards au mieux-être de la collectivité québécoise. Le réseau FADOQ est intervenu à de nombreuses occasions sur la place publique, par exemple lors de consultations sur les conditions de vie des aînés, pour proposer des moyens concrets d'améliorer ces conditions, notamment la levée des obstacles à l'emploi des personnes de 50 ans et plus, bonifier le supplément de revenu garanti, améliorer les conditions du maintien à domicile, accorder une véritable reconnaissance aux proches aidants, garantir l'accès aux soins de santé et aux médicaments, contrer les abus et les fraudes dont sont victimes trop d'aînés et assurer aux aînés des conditions de logement de qualité.

Soulignons enfin et plus particulièrement que le réseau FADOQ, grâce à la mise en oeuvre, depuis une décennie, de son programme Roses d'or, a acquis une expérience unique, précieuse et reconnue au Québec en matière d'appréciation de la qualité des résidences privées

avec services pour aînés. Cette expérience a permis au réseau FADOQ de jouer, ces dernières années, un rôle conseil significatif auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux dans l'élaboration des critères socio-sanitaires et des modalités de certification de ces résidences.

D'entrée de jeu, nous souhaitons vous exprimer notre accord quant aux deux principaux objectifs poursuivis par les modifications proposées à la Loi sur les services de santé et les services sociaux concernant la certification de certaines ressources offrant de l'hébergement, à savoir l'élargissement à d'autres ressources du domaine de la santé et des services sociaux du processus de certification des résidences pour personnes âgées et, deuxièmement, l'allongement de deux à trois années de la durée de validité de cette certification.

Nous nous réjouissons d'emblée que les efforts d'amélioration de la qualité de vie dans les résidences pour personnes âgées, que nous avons collectivement entrepris au Québec depuis quelques années et auxquels le réseau FADOQ a puissamment contribué, puissent s'étendre désormais à d'autres ressources offrant de l'hébergement. Bien qu'elles ne soient pas actuellement identifiées dans le projet de loi, ces autres ressources dorénavant soumises au processus de certification pourraient être vraisemblablement, par exemple, celles qui agissent tout près dans le domaine dans la santé: toxicomanie, santé mentale, bon, possiblement. Nous nous réjouissons d'autant plus de cet élargissement qu'il rejoint nos préoccupations en matière de défense et de promotion des droits des aînés, puisqu'il s'appliquera à des lieux d'hébergement où vivent aussi un certain nombre de personnes âgées.

Par ailleurs, nous croyons nécessaire et justifié l'allongement à trois années de la durée de la validité de la certification. Cette mesure donnera au ministère de la Santé et des Services sociaux le temps de mener à bien le processus de certification, processus qui, comme nous l'en avons prévenu, à la lumière de notre expérience avec notre programme Roses d'or, se révèle plus long et plus complexe que d'aucuns l'avaient de prime abord imaginé. Cette mesure permettra aussi au ministère, nous le souhaitons vivement, de mieux identifier les irritants de ce processus, de les atténuer, sinon de les faire disparaître, d'accroître la coordination des divers intervenants, ministères, agences, municipalités, etc., et de mieux accompagner les résidences pour personnes âgées qui sont déjà soumises à l'obligation de certification et les ressources offrant de l'hébergement qui le seront bientôt.

Enfin, cette mesure, sans nuire aux objectifs de sécurité et de contrôle, sera bénéfique à toutes les catégories de résidences pour personnes âgées, en particulier les plus petites d'entre elles. Elle leur accordera le temps indispensable non seulement pour se conformer aux exigences du programme de certification, mais également pour améliorer au-delà de ces exigences de base, et de concert avec le réseau FADOQ, la qualité de vie qu'elles offrent aux aînés.

Alors, je laisse la parole à mon collègue, M. Prud'homme.

**Le Président (M. Kelley):** M. Prud'homme.

**M. Prud'homme (Danis):** Comme nous l'avons dit d'entrée de jeu, nous sommes d'accord avec les objectifs identifiés, les deux grands objectifs. Par contre, nous

aimerions apporter quelques précisions quant à certaines précautions à prendre. Notamment, pour le réseau FADOQ, les deux grands objectifs ne pourraient être atteints à la satisfaction de toutes les ressources pour tous les intervenants que dans la mesure où le ministère prendra certaines considérations en compte.

Donc, en premier lieu, il serait regrettable que l'élargissement à d'autres domaines, à d'autres ressources d'hébergement, vienne ralentir ou compromettre la certification en cours des résidences pour personnes âgées, comme nous l'avions déjà signalé, qui d'ailleurs s'avère plus complexe qu'à l'origine. Deux années après le début du processus, des centaines, parmi les quelque 3 000 résidences, sont encore à franchir les étapes nécessaires pour la certification. Nous recommandons donc au ministère de compléter la certification en cours des résidences pour les personnes âgées avant de l'étendre à d'autres ressources offrant de l'hébergement.

● (15 h 10) ●

Il serait également regrettable que, faute d'avoir prévu les ressources adéquates, l'élargissement de la certification à de nouveaux types de ressource offrant de l'hébergement ait pour effet d'allonger ou de complexifier davantage le processus, qui est jugé déjà lent et lourd par plusieurs; de restreindre aussi le nécessaire accompagnement des résidences en voie de certification. Voilà pourquoi nous recommandons de prévoir des ressources supplémentaires pour combler les nouveaux besoins résultant de l'hébergement, de la certification ainsi que de l'élargissement aux autres ressources offrant de l'hébergement.

Il serait regrettable que l'élargissement de la certification à de nouveaux types de ressource d'hébergement vienne accentuer différents problèmes de coordination, comme mentionné plutôt, qui existent aujourd'hui entre les ministères, régions, agences et divers services gouvernementaux ou municipaux impliqués à différents niveaux dans le processus. Voilà pourquoi nous recommandons d'améliorer la coordination entre les différents intervenants pour accentuer et améliorer le processus de certification actuel et futur pour les autres ressources.

Qui plus est, tout en s'appuyant sur l'allongement de deux à trois ans de la durée de la validité, nous voulons exprimer notre préoccupation quant à la nécessité de maintenir le respect des critères de qualité des résidences entre les deux périodes de validation. Il ne faudrait pas, faute de suivi, que l'allongement de la durée soit interprété par certains comme une invitation au laisser-aller, que le nombre de plaintes s'en trouve multiplié et que, faute de ressources adéquates, le délai des plaintes s'en trouve accru. Ainsi, nous recommandons donc de s'assurer que les critères de certification soient respectés durant toute la période et, à cet effet, de mettre en place les services nécessaires pour assurer un suivi rapide et soutenu si plainte il y a.

Je cède la parole à mon président.

**M. Grondin (Jean-Claude):** Alors, quelques clarifications à apporter par rapport à ce règlement, ce changement de loi... dans la loi.

Par ailleurs, dans un autre ordre d'idées, nous voulons signaler au ministère que certaines clarifications devraient être... devraient sans doute être apportées dans la formulation de certains articles du projet de loi n° 56, en particulier dans l'alinéa 3° de l'article 6 et dans l'alinéa 4° de l'article 7. Référant manifestement au même type de

situation, le troisième alinéa de l'article 6 évoque une «résidence de sa catégorie», alors que le quatrième alinéa parle d'une «résidence pour personnes âgées de sa catégorie».

De plus, dans ces deux alinéas, on ne cite pas la ressource d'hébergement. Est-ce qu'elle est exclue? Est-ce qu'elle est incluse? On ne le sait pas.

Dans la perspective de l'élargissement du processus de certification, et afin d'éviter toute ambiguïté, ne vaudrait-il pas mieux, dans tous les cas, écrire «résidence pour personnes âgées et ressource offrant de l'hébergement concernée par la présente loi»?

**Conclusion.** Nous ne voudrions pas conclure ce mémoire sans réitérer une conviction profonde partagée par tous les membres du réseau FADOQ, conviction que nous avons exprimée à plusieurs reprises au ministère de la Santé et des Services sociaux du gouvernement du Québec: l'instauration d'un processus de certification pour les résidences de personnes âgées représente sans nul doute une réelle avancée dans l'amélioration des conditions de sécurité et des conditions sociosanitaires d'un grand nombre d'aînés dans notre société, mais cette mesure ne fait pas foi de tout, ne règle pas tous les problèmes.

Pour ne donner qu'un exemple, le fait qu'une résidence se conforme, en matière d'alimentation, au Guide alimentaire canadien ne garantit pas pour autant que les repas servis soient chauds ou en quantité suffisante ni qu'ils soient bons ni de... qu'ils soient bons au goût. Alors donc, il faudra apporter une attention.

Alors, au-delà des obligations liées à la certification, beaucoup reste encore à faire pour améliorer la qualité de vie dans les résidences, pour accroître la satisfaction des aînés qui y habitent, pour que chacun puisse affirmer: Comme on est bien chez nous!

Par l'intermédiaire de son programme d'amélioration de la qualité de vie et de la satisfaction en résidence privée, le réseau FADOQ entend poursuivre avec détermination et persévérance ses efforts à cette fin. Aussi invitons-nous le ministère à continuer de soutenir l'action du réseau FADOQ en vue d'améliorer la qualité de vie dans les résidences pour les personnes âgées et d'accroître la satisfaction de aînés qui y habitent.

Alors, je peux résumer les différentes recommandations qu'on fait, alors:

1° compléter la certification en cours des résidences privées pour personnes âgées avant de l'étendre à d'autres ressources offrant de l'hébergement;

2° prévoir des ressources supplémentaires pour combler les nouveaux besoins résultant de l'élargissement de la certification à d'autres ressources offrant de l'hébergement;

3° améliorer la coordination des intervenants dans le processus de certification;

4° s'assurer que les critères de la certification soient respectés durant toute la période de validité;

5° mettre en place les services nécessaires pour assurer un suivi rapide des plaintes; et

6° continuer de soutenir l'action du réseau FADOQ en vue d'améliorer la qualité de vie dans les résidences pour les personnes âgées et d'accroître la satisfaction des aînés qui y habitent. Alors, merci beaucoup.

**Le Président (M. Kelley):** Merci beaucoup, M. Grondin. On va passer maintenant à la période d'échange avec les membres de la commission, et je vais céder la parole à Mme la ministre déléguée aux Services sociaux et députée d'Anjou. Mme la ministre.

**Mme Thériault:** Merci, M. le Président. M. Grondin, M. Prud'homme, bonjour. Merci d'être ici. Ça me fait plaisir de vous entendre aujourd'hui. Je vous ai demandé un peu plus tôt, hors micro: Est-ce que vous aviez suivi les travaux de la commission pour les auditions?, et vous m'avez répondu que vous n'aviez pas eu le temps. Puis c'est correct, je comprends ça. Nous, on est ici, et c'est ce qu'on fait, donc on a une vue d'ensemble qu'on comprend que vous n'avez pas eu le temps de faire.

Je vais juste faire un petit bref historique de ce qu'on a dit en commission depuis qu'on est ici. Ça va certainement vous donner une bonne idée d'où est-ce qu'on est rendus dans notre réflexion. Puis, moi, je trouve que les auditions, c'est parfait, parce que ça nous permet vraiment d'avoir le poulx de ce que les gens pensent, et comment ils voient ça, et quelles sortes de pistes de solution on peut apporter, et pourquoi on fait cette législation-là.

Au départ, lorsque la loi a été adoptée, bon, tout le monde va se rappeler qu'il y avait eu beaucoup de rapports accablants depuis nombre d'années qui parlaient des conditions de vie des aînés. Et, puisque c'est... dans les résidences de personnes âgées, il y a à peu près 100 000 de nos aînés qui y vivent, il est apparu important au gouvernement de commencer par ce morceau-là, qui est un gros morceau, et qui, je dois dire... C'est un processus qui est unique au monde, là, hein? On n'a pas vu ça nulle part dans toutes les autres législations. Donc, évidemment, on partait à peu près à zéro, sauf l'expérience que vous aviez eue avec la Rose d'or, qui était faite sur une base volontaire, toutefois.

Donc, le processus de la certification, vous l'avez dit, c'est vrai que ça a été long, c'est vrai qu'on aurait dû mettre trois ans. Moi, je le reconnais sans aucun problème. Ne serait-ce que par la quantité de résidences qu'il y avait à faire, il apparaît clairement aujourd'hui que deux ans, c'était beaucoup trop court et que c'est... Souvent, c'est quand tu vis avec quelque chose que tu vois elles sont où, les lacunes après puis comment on... on a des défis à relever pour être sûrs de répondre, O.K.?

Je l'ai dit ce matin, évidemment, quand tu regardes les résidences de personnes âgées... Parce qu'on parlait de la clause pour la sécurité des personnes au niveau des enquêtes, et je disais que, moi, ce n'étaient pas tellement les grandes, grandes résidences sur les grandes bannières qui sont reconnues, parce que je ne pense pas que ces gens-là — remarquez, peut-être que je peux me tromper, mais en tout cas c'est ce que j'ai dit ce matin, et je vais l'assumer — vont saisir les chèques des personnes qui restent dans leurs résidences, et qu'à mon avis il y a probablement plus de chances que ça puisse arriver dans une petite, petite résidence, si elle n'est pas contrôlée, si elle n'est pas certifiée, qu'on puisse mettre la main sur le chèque de rente qui rentre puis... Tu sais, c'est des cas qui ont déjà été vus, qui ont déjà été vécus.

Ça fait qu'il m'apparaît important d'essayer de donner de la latitude, parce qu'il y a une différence entre une grande résidence et une petite résidence, une résidence où les gens sont en perte d'autonomie assez avancée et une autre résidence où il n'y a pas de perte d'autonomie. Et, dans la loi, ce qu'on vient faire, c'est qu'on vient se servir de cette loi-là comme une espèce de loi-cadre pour certifier des endroits où les gens demeurent, donc où il y a de l'hébergement. Et là on a passé au travers du processus presque de la certification des résidences pour

les personnes âgées, et le projet de loi n° 56, lui, il vient instaurer un processus, un gage de qualité et de certification pour les ressources privées et communautaires qui travaillent en dépendance, donc toxicomanie, dépendance au jeu, alcool, où on offre des services d'hébergement, parce que c'est également une clientèle qui est vulnérable, O.K.?

Donc, avec la section, je vais le dire comme ça, qui touche les ressources communautaires et privées pour l'hébergement en dépendance, nous allons instaurer différentes catégories, parce qu'il y en a qui font de l'hébergement avec de la thérapie, il y en a qui font... avec un suivi médical, il y en a où c'est seulement que de la réinsertion. Donc, on comprend que les normes ne sont pas nécessairement les mêmes pour chacun des services qui sont offerts dans ces centres d'hébergement là. Il y a à peu près une centaine de centres, dont une cinquantaine déjà certifiés. 51, pour être exacte. Donc, on vient introduire des nouvelles catégories de résidence pour être capables de protéger des clientèles vulnérables, parce que c'est le but recherché: autant la protection que les services de qualité soient offerts.

Donc, évidemment, si on se donne de la latitude pour les centres d'hébergement quand on est en dépendance, toxico, bien, il est bien évident qu'au niveau des résidences de personnes âgées on peut penser aussi à ne pas juste faire du mur-à-mur comme il a été fait pour se donner un peu plus de latitude selon le type. Parce qu'on a entendu plein de choses des gens qui sont venus, et, moi, je pense que la certification est une bonne chose, et c'est correct qu'à ce moment-ci on réajuste des choses dans la loi pour se permettre vraiment de dire: Bien, il faut répondre à la réalité maintenant qu'on est dedans.

● (15 h 20) ●

Je vais d'entrée de jeu vous dire que, lorsque vous dites qu'au niveau des... de compléter la certification en cours des résidences, les résidences privées pour les personnes âgées avant de l'étendre à d'autres ressources offrant de l'hébergement, ça ne ralentira pas le processus de la certification des résidences de personnes âgées de par le nombre qu'il y a dans le temps, puisqu'il y a déjà un travail qui a déjà été fait. Donc, je veux vous rassurer que ça ne le ralentira pas. Le processus a été ralenti, on le sait, en grande partie à cause du code du bâtiment, les services de sécurité incendie, et c'est là qu'on a des délais, dans le fond, surtout pour les retardataires, ceux qui ont tardé à embarquer dans le processus.

Donc, dans l'autre section, avec les centres de réadaptation en dépendance, toxico, il y a déjà 50 % presque qui sont certifiés, et c'est un processus qui a été évolutif parce que, depuis 2002, il était comme en branle. Donc, c'est vraiment deux choses différentes, sauf que, puisqu'on veut faire comme une loi-cadre et être capables après, par voie réglementaire, de venir s'ajuster à la réalité qui est vécue sur le terrain... Parce que tu ne peux pas faire la même chose au niveau résidences de personnes âgées, centres dépendance, toxico ou, exemple, ressources jeunesse. C'est évident. Donc, je pense que c'est important de vous dire que ça ne ralentira pas en rien du tout.

Les gens sont venus nous parler de la qualité, parce que, dans les critères, il n'y a pas de critère vraiment de qualité. Et vous aviez le programme de la Rose d'or. Le Conseil québécois d'agrément nous a demandé d'instaurer des critères de qualité, c'est ce qu'ils nous ont dit hier. J'aimerais savoir ce que, vous, vous en pensez et si... si

c'est une bonne chose d'inclure, à ce moment-ci, des critères de qualité dans le processus de certification, autant pour les résidences privées, là, pour les personnes âgées que pour les autres ressources qu'on pourrait inclure éventuellement.

**M. Grondin (Jean-Claude):** J'avance un élément de réponse: évidemment que, nous, l'objectif que nous poursuivons, c'est le respect de la dignité de la personne quelle qu'elle soit, là, partout où elle est et quel que soit l'âge. Donc, c'est là-dessus qu'on la regarde. C'est sûr que la certification, elle est beaucoup plus objective. Elle concerne des bâtiments, elle concerne un certain nombre de règlements, la sécurité, etc. On regarde et on prend une photo, c'est comme ça ou ça ne l'est pas. Et, s'il y a des améliorations à faire, on les fait. Ça, on est totalement d'accord avec ça. Et qu'il y ait une latitude pour le faire, on n'a rien contre. Il faut que ce soit... C'est une forme de respect. L'environnement dans lequel la personne vit, son environnement physique, social ou intellectuel, il faut qu'il soit stimulant. Donc, c'est une base, mais, nous, évidemment, ce sur quoi on s'arrête beaucoup, c'est vraiment la personne, le respect de sa dignité. Même si elle a perdu sa liberté, elle garde toujours sa dignité, on ne perd pas ça. Donc, c'est commun à tout le monde, mais ça a besoin d'être respecté, et c'est pour ça qu'on insistera beaucoup.

Concernant votre question sur la qualité, évidemment, on travaille beaucoup là-dessus. On a un programme, d'ailleurs, sur lequel on travaille et sur lequel on reviendra d'ici mars, avec un programme très bien structuré, et valide, et qui sera vraiment un outil excellent partout. Alors ça, on en est fiers. On pourra vous présenter vraiment quelque chose de très bon.

Concernant la question: Est-ce qu'on doit placer des critères de qualité dans les mesures de la certification?, si ça a rapport à l'objet, il n'y a pas de problème, mais là... Donc, la personne comme telle, je dirais, c'est au niveau de la satisfaction, c'est au niveau du comment-être dans ces édifices-là. Bon, à notre point de vue, la certification touche évidemment tout ce qui est mesurable, observable et améliorable physiquement, là, bon, même l'alimentation, mais ça ne veut pas dire que la personne qui mange est contente de manger. Alors, c'est deux choses. Alors, je pense qu'il faudrait séparer les deux mais les rendre complémentaires et obligatoires l'un après l'autre.

Mais c'est sûr qu'il y a une zone grise, on le sait. Maintenant, ça, entre les deux, je pense qu'on aura à se parler au niveau des zones grises, mais qu'on s'entende, mais qu'on... En tout cas, je pense qu'il ne faudrait pas mêler les deux programmes. C'est clair: au niveau de la certification, il y a des données, c'est facile. Les critères sont là, d'ailleurs. Il y aura d'autres critères qui viendront par la suite au niveau de l'appréciation de la qualité de la personne qui vit dans ces choses-là.

**Mme Thériault:** O.K. Dans vos recommandations, parce que vous en faites d'autres aussi, vous dites: «Améliorer la coordination des intervenants dans le processus de certification.» Je dois vous dire que je pense que tout le monde a pris beaucoup d'expérience, autant le service sécurité incendie que la Régie du bâtiment, que les gens des agences, même le Conseil québécois d'agrément, évidemment. Donc, je pense que la coordination, à ce moment-ci, elle est mieux qu'elle était au départ, quand on... tout le monde... Hein? Puis vous en convenez. Vous dites: Beaucoup mieux, mieux ou pas beaucoup mieux?

**Une voix: ...**

**Mme Thériault:** Pardon?

**M. Prud'homme (Danis):** Bien, écoutez, si je peux me permettre, au niveau de la coordination, c'est sûr que... Vous l'avez mentionné. Donc, au début, c'est une phase de départ. Il n'y a pas de problème, on peut comprendre ça. Mais je pense que, du point de vue des résidences, autant les petites que les grosses, ça demande beaucoup de ressources et de temps, donc je pense qu'il y a un effort à être fait au niveau de s'assurer qu'on les aide dans ce processus continu d'amélioration, parce que c'est ce que c'est en bout de ligne. On ne veut pas nécessairement fermer pour fermer, là. Si des résidences peuvent être récupérables, si je peux utiliser le mot, c'est le but, c'est ça, c'est d'avoir un standard harmonisé pour que les gens, comme M. Grondin le disait, ils aient une qualité de vie, puis qu'on ait une dignité de respectée par rapport à ces personnes-là.

Donc, au niveau de la coordination, c'est vraiment de s'assurer que tous services confondus travaillent ensemble pour y arriver, quand c'est possible, et que la coordination aide dans l'accompagnement au niveau d'aider les résidences à pouvoir se certifier, d'être en amélioration continue.

**Mme Thériault:** Je peux vous confirmer que c'est ce qui se fait présentement, parce qu'il y a déjà 70 %, près, des résidences qui sont certifiées, et que le 30 % qui reste, c'est vraiment regarder du cas-par-cas pour répondre vraiment aux recommandations qui ont été émises presque par le Conseil québécois d'agrément. La majeure partie des résidences ont déjà été rencontrées par le Conseil québécois d'agrément, sauf qu'il faut comprendre qu'il y en a des nouvelles qui s'ajoutent, évidemment, là. Donc, il y a toujours des nouvelles demandes, donc ce qui fait que c'est un processus qui est en continu, évidemment, sauf qu'à ce stade-ci, là, c'est vraiment un travail de coordination avec chacune des résidences.

Puis là je vais vous poser une question, puis ce n'est pas une question piège, O.K.? Puis c'est la dernière question que je vais vous poser.

Hier, on a eu un organisme qui gère des... de l'hébergement, O.K., les OBNL, et le monsieur nous disait: Moi, j'ai une résidence qui ne peut pas être certifiée parce que j'ai une madame qui est en haut, au troisième étage, qui est en chaise roulante, qui ne pourrait pas être évacuée selon les normes sécurité incendie. Elle a un bail, c'est signé, sauf qu'on doit passer obligatoirement quand même par le processus de certification parce que nous offrons quelques services. Mais on n'est pas une résidence de personnes privée, sauf que... une résidence privée pour personnes âgées, sauf que c'est quand même des personnes âgées, puis on ne peut pas leur dire carrément: O.K., vous sortez parce que vous ne répondez pas, alors qu'ils font une portion. Mais ils ne peuvent pas être certifiés, parce que l'incendie ne veut pas parce qu'on ne peut pas déplacer la madame.

Puis je vous avoue bien honnêtement, là: Il n'y a pas de bonne réponse puis il n'y a pas de mauvaise réponse. On fait quoi? Parce qu'on pourrait dire: On prend la madame et on la déplace en bas, mais elle ne veut pas aller en bas, elle, elle veut rester en haut. C'est la vue qu'elle a, c'est son seul plaisir, elle est en chaise roulante. Mais,

de l'autre côté, si on ne la déplace pas, on ne pourra pas l'évacuer si jamais il arrive un incendie, et elle risque de mourir.

Et je vois la députée de Matapédia aussi qui faisait signe que oui, parce qu'il n'y a pas de bonne réponse puis il n'y a pas de mauvaise réponse, mais on ne sait pas quoi faire. Tu sais, moi, là, je vais vous dire bien honnêtement: Elle a un bail, cette madame-là. On va où? On arrête où puis on fait quoi? Puis j'aimerais ça avoir votre point de vue à vous.

**M. Grondin (Jean-Claude):** Oui. Si c'était votre mère qui était là, qu'est-ce que vous feriez?

**Mme Thériault:** Je dirais à ma mère de déménager.

**M. Grondin (Jean-Claude):** Bon. Voilà.

**Mme Thériault:** Mais je dirais à ma mère de déménager... Il y a combien de personnes âgées que leurs enfants ne s'occupent pas vraiment d'eux autres? Puis, moi, je le dis bien correctement là, O.K.? Je suis députée, ça fait huit ans. J'ai des résidences de personnes âgées, j'ai des HLM, et je peux vous dire qu'il y a des gens qui ne voient pas leurs enfants et que je les vois plus régulièrement que leurs enfants. Les enfants, les membres d'une famille, ils ont des responsabilités, oui, mais, lorsqu'ils ne sont pas là, on fait quoi?

**M. Grondin (Jean-Claude):** En tout cas, c'est sûr que, nous, on va défendre, je dirais, le plus possible le respect de sa dignité, cette personne-là. Peu importe qu'elle soit riche ou pauvre, qu'elle ait toutes sortes de défauts, c'est ce qu'elle conserve le plus, la dignité, qu'on peut respecter. Même si elle perd sa liberté, on ne perd pas sa dignité. Donc, il faut... on a à respecter ça.

S'il faut faire des changements au niveau des bâtiments, s'il faut faire un accroc, si vous voulez, à votre règlement, à tout le moins, qu'on respecte la personne, et que, s'il y a un incendie, elle ne soit pas prise dans le feu. Alors, je pense qu'il y a des affaires qu'on ne peut pas accepter, en tout cas, à tout le moins, en principe.

**Mme Thériault:** Mais je... Je vous comprends, mais je suis sûre que, si je demande au chef de pompier de faire un accroc au règlement dans les normes d'incendie...

**M. Grondin (Jean-Claude):** Je comprends.

**Mme Thériault:** ...lui, il va me dire non, hein, vous comprenez.

**M. Grondin (Jean-Claude):** Ce n'est pas dans ce sens-là. J'ai fait une caricature.

**Mme Thériault:** C'est ça, oui, oui. Mais c'est vraiment un dilemme, parce que, d'un côté, tu as une résidence qui est en processus, qui veut se certifier puis qui ne peut pas parce qu'elle a une personne qui est à mobilité réduite, puis, de l'autre côté, tu as la personne qui ne veut pas déménager non plus puis elle ne veut pas changer de place. Puis c'est de trouver le juste équilibre, puis c'est ça qui est difficile quand on fait face à des cas humains.

**M. Grondin (Jean-Claude):** Si jamais il arrivait un incendie, puis cette personne-là meurt là, qu'est-ce qui va se passer?

**Mme Thériault:** Bien, ils vont dire que c'est de notre faute.

**M. Grondin (Jean-Claude):** Bon, bien, tout le monde... ça va être de la faute de tout le monde, mais... Bon. Il y a moyen de le régler.

**Mme Thériault:** Ça fait que, même si la personne ne veut pas, on devrait dire: Bien non, madame...

**M. Grondin (Jean-Claude):** Je pense que oui.

**Mme Thériault:** ...il faut absolument que vous déménagiez. À la fin de votre bail, on ne renouvelle pas, et c'est tout.

**M. Prud'homme (Danis):** Je pense que la sécurité des personnes...

**Mme Thériault:** Doit primer.

● (15 h 30) ●

**M. Prud'homme (Danis):** ...c'est ce qu'on disait, prime.

**Mme Thériault:** O.K.

**M. Grondin (Jean-Claude):** Il faut avoir le courage de faire... d'aller jusque-là.

**Mme Thériault:** Oui. Non, mais c'est pour ça que je vous dis que ce n'est pas évident, puis ce n'était pas un piège, puis il n'y a pas de bonne, puis il n'y a pas de mauvaise réponse, parce que ça dépend de quel côté on se met, puis c'est quelle valeur qu'on va privilégier, là. Tu sais, c'est...

**M. Grondin (Jean-Claude):** La personne.

**Mme Thériault:** La personne. Merci.

**Le Président (M. Kelley):** Mme la députée de Matapédia.

**Mme Doyer:** Je fais oui, M. le Président, c'est comme ça que je fais quand je fais oui. Je veux agacer un peu la ministre qui a dit que je faisais oui tantôt.

**Une voix:** ...

**Mme Doyer:** Non, non, non, je bougeais un peu la tête, mais j'écoutais avec grande attention. Alors, merci, M. le Président. Quand je fais oui, c'est vraiment... je suis assez expressive.

Alors, bonjour, messieurs, M. Prud'homme et M. Grondin. Je suis contente de vous recevoir parce que vous l'avez vécu avec les gens de votre association qui sont très vigilants et très, comment je dirais ça, costauds dans la défense des personnes âgées au Québec, vous avez fait vos preuves. Et, moi, je vais me référer à votre mémoire mais je vais aussi me référer au document, le rapport

2008-2009 de la Protectrice du citoyen, et je vais rejoindre des inquiétudes que vous avez, et j'aimerais ça que vous élaboriez par rapport à ça.

La Protectrice du citoyen nous a demandé, depuis plus de trois ans, dans son rapport, «que d'autres types de ressources privées fassent l'objet d'une certification, notamment celles qui accueillent des personnes toxicomanes aux prises avec des problèmes de santé mentale ou atteintes de déficience intellectuelle». Puis là, bon, on dit: Le ministère est dans une... va faire une loi-cadre, et on est là-dedans, là, avec la loi n° 56, qui va permettre «la certification de ces résidences privées desservant des clientèles vulnérables».

Elle dit: «Avant que les parlementaires soient saisis d'un tel projet de loi, le Protecteur du citoyen croit qu'une analyse de la situation s'impose afin de corriger les ratés rencontrés dans la certification des résidences privées pour personnes âgées.» Puis on en a beaucoup parlé depuis le début avec des personnes qui sont venues nous faire des commentaires.

Elle disait: «Le ministère envisage-t-il des changements à sa pratique qui a entraîné les délais dans la certification?»

«Le Protecteur du citoyen a-t-il des garanties que la certification des résidences privées desservant des clientèles vulnérables ne connaîtra pas les ratés du système mis en place — dans votre cas, là, avec les résidences privées — [...]de sorte que la qualité des services soit assurée?»

Et là, ça, cette question-là qu'elle se posait, elle est très importante: «Est-ce qu'une adaptation plus fine des exigences en fonction de la taille et du volume des résidences est prévue, sans que cela se fasse au détriment de la qualité des services et de la sécurité des résidents?»

Et je termine en la citant de nouveau avant que vous réagissiez: «Le Protecteur du citoyen souligne aux parlementaires l'urgence d'agir pour corriger rapidement les erreurs actuelles et éviter leur répétition.»

Et elle nous demandait vraiment d'aller vers une certification d'autres types d'hébergement pour d'autres clientèles. Comment vous réagissez à ça? Ça vient un petit peu en contradiction avec ce que vous dites. Puis, en même temps, je comprends vos inquiétudes, vous l'avez vécu, de ne pas aller trop vite vers d'autres clientèles, de finir ce processus-là avant.

**M. Prud'homme (Danis):** Si je peux me permettre, au niveau de l'élargissement, on a dit que c'était bien correct. Il n'y a pas de problème, pour nous; même, on est pour l'élargissement à d'autres ressources. Ce qu'on veut préciser, c'est que, si on s'embarque dans trop lourd en même temps — on le sait, dans n'importe quel projet, c'est comme ça — si on en prend trop dans un même temps, il y a des ressources qui souffrent. Donc, nous, ce qu'on veut prévenir, c'est que... comme la certification au niveau des résidences privées a été plus longue que prévu pour plusieurs facteurs qu'on a énumérés, et ce qui s'est discuté aujourd'hui, on veut tout simplement s'assurer que l'élargissement ne viendra pas être un facteur de plus dans la lenteur de la certification ou dans les problématiques au niveau des résidences privées.

**Mme Doyer:** Et je me corrige moi-même aussi, c'est que vous allez, dans le fond, dans le même sens que la Protectrice du citoyen, vous dites: On va vivre celui-là, on va voir pourquoi il a eu des ratés, puis ensuite on va aller vers d'autres. C'est ça, hein?

**M. Prud'homme (Danis):** Grosso modo, si on veut.

**Mme Doyer:** Puis les ratés, les ratés, messieurs, Mme la ministre, ce matin, nous disait que... Bien non, ce n'est pas vous, c'est des gens qui sont passés. En tout cas, c'était... L'association des propriétaires de résidences privées nous disait qu'un tiers des ratés, pour celles qui restent à certifier, venaient de la formation qui est donnée par les CSSS et deux tiers par le code du bâtiment, sécurité incendie, plus qu'est-ce qui était des immeubles eux-mêmes. Est-ce que vous êtes d'accord avec cette évaluation-là?

**M. Prud'homme (Danis):** En fait, au niveau des chiffres, je ne pourrais pas les appuyer parce que je ne les ai pas devant moi, là. Ceux que, nous, on a...

**Mme Doyer:** ...ce que vous sentez du terrain...

**M. Prud'homme (Danis):** Mais, en gros, nous, les commentaires que nous avons eus, effectivement on en a parlé, c'était au niveau du code du bâtiment et de sécurité incendie. Il a été, si on veut, l'entonnoir qui a fait que ça a ralenti dans un premier temps. Et comme on parlait tout à l'heure au niveau d'une meilleure coordination, donc c'est vraiment à cet effet-là que, nous, on mentionnait, au niveau des divers intervenants dans la certification avec les résidences, de s'assurer que la coordination, elle est mieux faite, plus encadrée au niveau de l'aide et de l'amélioration pour en arriver à la certification.

**Mme Doyer:** Puis, pour ce que dit la Protectrice du citoyen concernant la grosseur des résidences, là, les petites, vous, pour vous, ça n'a pas tant d'importance que ça?

**M. Grondin (Jean-Claude):** Si la qualité est là, ce n'est pas la grosseur de l'édifice qui va prouver que la personne qui habite là est plus satisfaite parce que la résidence est plus grosse. Il se peut très bien qu'on puisse trouver, avec un outil d'appréciation de la qualité, dans une petite résidence de très grande qualité une très grande satisfaction des personnes qui y habitent, peut-être plus que dans une grande résidence où ça devient peut-être parfois anonyme, là — je caricature — mais on ne prend pas pour acquis que la grosseur signifie la qualité de la résidence.

**Mme Doyer:** D'accord. Et sur les coûts, je dirais, la pression financière que la certification a amenée à des ressources d'hébergement, qu'est-ce que vous pensez de ça? Est-ce que ça peut être suffisant pour sortir du système, ou pas du tout, ou les ralentir? Et c'est évident que quelqu'un ou un organisme qui a, je ne sais pas, moi, 80 résidents, un autre qui en a neuf, ce n'est pas nécessairement la même base de financement pour payer ou amortir ce que ça va me coûter, hein, en termes d'investissement pour me conformer aux demandes pour être agréé, là. Ça a-tu... Moi, il y en a qui se sont plaints dans mon comté de ça, que ça leur avait coûté pas mal cher, au-delà de neuf.

**M. Grondin (Jean-Claude):** Bien, c'est comme dans... Tout ajustement par rapport à un règlement, forcément ça peut coûter plus cher à quelqu'un que d'autre si l'ajustement est plus grand ou plus petit. Je dirais que ça fait partie de la réalité, point. Maintenant, ces personnes-là, c'est une entreprise, il faut comprendre ça. Bon, alors, l'entreprise,

je pense que, si elle est sage, elle va être capable de se retrouver dans ça. Puis, nous, ce n'est pas ça qu'on vise, c'est que la personne qui habite là, elle soit respectée.

**Mme Doyer:** Oui, puis on est d'accord avec vous, là, en passant. Et, à la page 9 de votre mémoire, vous dites qu'on aurait intérêt à amener quelques clarifications. Vous dites: «Par ailleurs, dans un autre ordre d'idées, nous voulons signaler au ministère que certaines clarifications devraient sans doute être apportées dans la formulation de certains articles...» Vous faites référence à l'alinéa 3° de l'article 6 et dans l'alinéa 4° de l'article 7. Et vous parlez d'«une résidence de sa catégorie» versus «résidence pour personnes âgées de sa catégorie», puis vous dites que, dans ces deux alinéas, on ne cite pas la «ressource d'hébergement». Et, à avoir écouté, depuis quelques jours, les gens qui nous ont fait des présentations, il me semble qu'effectivement on aurait, je ne sais pas, un avantage à clarifier toute cette notion de type d'hébergement et, je vous dirais, non seulement pour les résidences pour personnes âgées, mais pour aussi celles qui oeuvrent en toxicomanie ou dépendance. Parce que, là, on légifère...

**M. Grondin (Jean-Claude):** Bien, c'est un peu...

**Mme Doyer:** ...puis, dans un règlement, on ne peut pas... Excusez-moi. Dans le règlement...

**M. Grondin (Jean-Claude):** C'est un peu dans ce sens-là. On voulait quand même, en proposant le texte qui est général, donc qu'il soit inclusif pour toute autre résidence, à la limite. Tandis que, si on les sépare en deux, trois catégories, c'est exclusif.

**Mme Doyer:** O.K. Donc, vous, vous aimez mieux...

**M. Grondin (Jean-Claude):** ...

**Mme Doyer:** Vous aimez mieux que ce soit plus inclusif qu'exclusif.

**M. Grondin (Jean-Claude):** Oui.

**Mme Doyer:** Puis plus on les définit de façon pointue, moins ça fait votre affaire.

**M. Grondin (Jean-Claude):** Non, pas nécessairement. Ce n'est pas ça qu'on dit. C'est que, dans un règlement...

**Mme Doyer:** Je vous ai eu, là.

**M. Grondin (Jean-Claude):** Non, dans un règlement, si on veut un règlement qui soit ouvert, il faut qu'il soit inclusif, et, si on veut le fermer, bien, on précise. Alors, si vous précisez telle, telle résidence, le règlement ne va servir uniquement qu'à ces résidences-là.

● (15 h 40) ●

**Mme Doyer:** O.K. Et, quand vous entendez ça, dans le projet de loi, «certaines ressources», là, l'élargissement à certaines ressources, qu'est-ce que vous aimeriez... Parce que ça, là, c'est vague à souhait, là. Là, vous êtes heureux. Moi, je ne suis pas heureuse. Non, non, je vous agace, monsieur, là, c'est vraiment pour badiner. Mais

«certaines ressources», moi, je... C'est comme si on voulait répondre à la demande de la Protectrice du citoyen. Puis en laissant ça, «certaines ressources»... Là, dans la vraie vie, là, on a engagé un processus de certification pour les résidences pour aînés, il en reste à peu près 700 à faire, hein, et il y a un processus pour une centaine qu'on oblige mais dont la moitié sont faites, en dépendance et toxicomanie — certaines ressources — santé mentale, déficience intellectuelle, et, moi, c'est un peu ça qui m'inquiète. Et je voudrais que vous réagissiez par rapport au règlement qui s'en vient, là. Et, dans ce règlement qui s'en vient, et dans la loi, même, il y a certaines mesures, hein, vous l'avez vu, certaines mesures. Qu'est-ce qu'il va y avoir dans ça, «certaines mesures»?

**M. Grondin (Jean-Claude):** Bon, c'est sûr que je ne pourrai pas répondre à «certaines mesures», là, mais, moi, ce que je souhaite...

**Mme Doyer:** Qu'est-ce que vous pensez que ça va être?

**M. Grondin (Jean-Claude):** Ce que je souhaite, c'est ce que l'on fait pour les résidences de personnes âgées, donc c'est quelque chose de bien pour toute la société, mais ce qui est fait pour un groupe de personnes à la limite doit s'étendre à l'ensemble de la société, que ce ne soit pas considéré comme un privilège ou quelque chose à part, mais donc ce qui est bien devrait l'être pour toutes les catégories de personnes dans toute la société. C'est dans ce sens-là, là, que...

**Mme Doyer:** Oui, parce que par rapport au cadre normatif, hein, vous en avez eu à vivre. Par rapport à la certification des résidences pour aînés, vous en aviez un, cadre normatif, et d'ailleurs c'est ça, les Roses d'or. Moi, je l'ai vécu dans notre région du Bas-Saint-Laurent. Ça a été une des premières régions, je dirais, très proactives par rapport à ça. Puis, moi, je le racontais dans d'autres commissions et dans celle-ci, que je l'ai demandé, je l'ai espéré. Et je me souviens qu'à une des premières rencontres, quand je me suis fait élire en 1994, avec... dans le temps, ça ne s'appelait pas l'agence, mais la régie régionale de la santé et des services sociaux, de souvenir, et c'était que ce que j'avais vu pendant ma première... ma deuxième, j'en avais fait une dans Gaspé en 1989, en 1994 dans Matapédia, et j'avais été sidérée de voir certaines ressources avoir pignon sur rue avec la piètre qualité de ce qu'ils offraient aux aînés, hein? Mettons, il y en a qui étaient en rénovation physique des lieux, et les personnes âgées étaient couchées à travers de la sciure, puis on ne s'était pas assuré de les déplacer pendant les rénovations, et, moi, j'étais un peu scandalisée, parce que, quand vous êtes à votre première ou deuxième campagne, vous n'avez pas tout vu nécessairement dans la vie, et, moi, à un moment donné, j'ai dit: Ce n'est pas vrai que ça va... Et j'ai communiqué avec mes deux... mes MRC, là, les responsables des services de santé et services sociaux et l'agence, et je me souviens qu'on avait vraiment, là... on a été les premiers à faire ça.

Et le cadre normatif, il est celui-là que vous avez vécu. En dépendance et toxicomanie, il est celui-là — 2001; 2005, un peu modifié — et, la ministre, elle a dit que ce serait à peu de chose près la même chose. Et, vous, qu'est-ce

que vous mettriez? Continueriez-vous comme ça, avec le même cadre normatif? Et là, la question, c'est par rapport aux services, la qualité des services, parce qu'il y en a qui sont venus nous dire: C'est bien beau, on sait... C'est sûr que l'alimentation, la sécurité incendie, Régie du bâtiment, de l'espace suffisant dans les chambres ou les appartements, c'est de base, hein? Et comment vous verriez ça? Vous sentez-vous... Avez-vous de la satisfaction par rapport à la qualité des services?

**M. Prud'homme (Danis):** O.K. Ce que je dirais, face à ce que vous avez apporté, je pense que, de base, un peu comme M. Grondin mentionnait tout à l'heure, quelle que soit la résidence, qu'elle soit pour personnes âgées, qu'elle soit pour quelqu'un en toxicomanie ou autre, les critères de base devraient être les mêmes au niveau des besoins essentiels, respecter la sécurité, respecter les différentes choses. Ça, je pense que ça ne peut pas changer, les critères doivent en gros être les mêmes. C'est sûr qu'il y a des précisions selon peut-être le type de résidence, personnes âgées, toxicomanie ou santé mentale, bon, il y a certaines spécificités, là, on s'entend, mais en règle de base, là, au niveau des critères, je pense qu'on doit partir avec les mêmes.

Au niveau... Si on parle de la qualité, bien, c'est là-dessus que, nous, on s'évertue à travailler depuis de nombreuses années. C'est là-dessus qu'on travaille encore avec les différents ministères pour élaborer un plan qui va, si on veut, être un complément à la certification qui est en train de se faire. Et je pense que, de ce côté-là, si on peut servir de référence au niveau d'aider à amener des critères de qualité dans d'autres types de résidence, ça nous fera plaisir d'y participer, parce que je pense qu'on a une très bonne expertise là-dedans. On est en train de développer des outils novateurs qui... Vous l'avez dit tout à l'heure, en certification, qu'on était, au niveau de la province, probablement uniques dans le monde. Alors, au niveau de... nous, ce qu'on est en train de développer pour passer par la suite avec la qualité, ce sera aussi unique dans le monde. Alors, je pense qu'on doit appliquer cette expertise-là à bon escient.

**Mme Doyer:** Puis une dernière question, M. le Président, par rapport à la formation. Tantôt, je disais qu'un tiers des retards sont dus à la formation au niveau des CSSS, les centres de santé et de services sociaux communautaires dans chacune des MRC ou dans des quartiers, et, dans le projet de loi, on amène des choses sur les bénévoles aussi. Qu'auriez-vous à dire là-dessus?

**M. Grondin (Jean-Claude):** C'est embêtant parce qu'on n'a pas regardé ça comme... C'est sûr que, dans ce processus-là, il y a comme un redressement, bon, puis, quand on redresse, bien, finalement, il y a des choses qui doivent changer, qui changent. Et vous faisiez allusion tout à l'heure un peu à l'histoire de ça. On était dans un processus d'amélioration continue, et c'est pourquoi on a tellement insisté pour qu'il y ait certification obligatoire de sorte qu'on part sur des données communes à tout le monde et qu'elles soient respectées, et après on peut travailler sur d'autres services. Parce que, si on n'a pas de prise quelque part, vouloir faire respecter la dignité... Alors, tout le monde dit: Oui, on la respecte.

**Mme Doyer:** Et ça, on est d'accord, hein? Moi, je suis d'accord avec ça, de l'obliger. C'est sûr que là on défrichait, hein, avec ces processus de certification. On avait défriché dans le temps pour la toxicomanie et dépendance, puis on a mis à jour, puis là je comprends que là on y va de façon obligatoire. Moi, je serais d'emblée d'accord, mais il faut penser aussi aux moyens, hein? C'est beau d'obliger, mais il faut avoir aussi certains moyens pour, que ce soit pour la formation... accompagner, et, je pense, avec toutes les connaissances et les compétences qu'on a au Québec, dans le réseau de la santé, le réseau communautaire ou autrement, on est capables d'aller vers des services de qualité en plus d'avoir des établissements, des résidences de qualité. Alors, moi, j'aurais terminé. Je vous remercie beaucoup, c'était intéressant, vos réponses.

**Le Président (M. Kelley):** Merci beaucoup, Mme la députée. Est-ce que...

**Mme Gonthier:** Moi, j'aurais...

**Le Président (M. Kelley):** Mme la députée de Mégantic-Compton.

**Mme Gonthier:** Vous avez mentionné votre programme Roses d'or. J'aimerais ajouter une petite question. Je sais que ça a été un processus volontaire. Alors, je voudrais savoir combien de résidences ont adhéré à votre programme et aussi que vous me décriviez le type de résidences qui ont été amenées à adhérer à ce programme Roses d'or.

**Le Président (M. Kelley):** M. Prud'homme.

**M. Prud'homme (Danis):** Au niveau du pourcentage, évidemment comme d'une année à l'autre ça fluctue parce que... selon le taux de renouvellement, nous avons atteint jusqu'à 55 % sur une base volontaire. Alors, c'était... Les gens appréciaient parce que justement c'était sur une base d'améliorer avec eux la qualité de vie des gens dans les résidences.

Au niveau des types de résidences, il y en avait de tous types. De grandes résidences, qu'on appelle les tours, des moyennes et des neuf et moins. Donc, on était dans les trois créneaux aussi à ce moment-là.

**Mme Gonthier:** J'imagine que les propriétaires de résidences voyaient un certain avantage aussi d'obtenir une certification Roses d'or.

**M. Prud'homme (Danis):** Oui. C'est-à-dire qu'on n'est pas vus négativement, on était vraiment là pour aider les gens dans leur... au niveau de la certification. Ça a apporté un plus autant pour les résidents, parce qu'on validait certains critères qui étaient bien...

**Mme Gonthier:** ...

**M. Prud'homme (Danis):** C'est ça, entre autres. Et, du côté de la résidence, bien entendu, pour eux, il y a un avantage, c'est... puis je le comparerais, mais ce n'est pas pareil, pareil, là, mais je le comparerais à quand vous allez voir des hôtels avec une, deux, trois, quatre, cinq étoiles. Bon, bien, les gens sont rassurés, tu sais: Hop! lui, il a

trois étoiles. Bon. Parce que c'était un critère qui était standardisé, reconnu, harmonisé. Bon. Le critère Roses d'or, c'était un peu ça aussi, c'est-à-dire que c'était reconnu. Les gens savaient qu'ils pouvaient s'y fier.

Alors, dans le travail qu'on fait présentement à améliorer justement la qualité pour modifier notre programme présentement avec les ministères concernés, c'est un peu ce qu'on veut pousser davantage. Comme la certification apporte maintenant une base, nous, on veut aller beaucoup plus loin. Et, encore une fois, ce sera sur une base volontaire. Et, encore une fois, ce sera pour aider les résidences à ce que les résidents aient une meilleure qualité de vie, un meilleur confort, une meilleure satisfaction. Puis, de l'autre côté, les résidences, je pense... il y en a déjà qui ont appelé pour dire: Quand est-ce que vous recommencez? Parce qu'ils savent que, pour eux, c'est bénéfique aussi, là. On est dans une relation gagnant-gagnant. On n'est pas dans une relation de créer un bottin où les gens vont avoir peur de voir ce qui va sortir. Ce n'est pas du tout ça, là. C'est vraiment dans un souci de la personne.

**Mme Gonthier:** Donc, si je comprends, même s'il y a des coûts rattachés à obtenir une certaine certification, une certaine reconnaissance, en quelque part, particulièrement pour les résidences privés, bien il y a un avantage aussi du fait de la reconnaissance qu'on peut obtenir et enfin du sentiment de sécurité qu'on donne à nos clientèles potentielles, et puis la reconnaissance comme telle, là. Donc, il y a un avantage certainement.

● (15 h 50) ●

**M. Prud'homme (Danis):** Bien, je pense que, quand on s'engage dans une démarche d'amélioration de la qualité continue, c'est sûr qu'il y a des coûts. Comme on mentionnait tout à l'heure, par contre, au niveau des coûts, ce n'est pas toutes les ressources... Je vais utiliser un autre mot, parce que je vais l'utiliser trop souvent: Ce n'est pas toutes les résidences qui ont les ressources, d'emblée, prêtes à mettre de l'avant. Donc, il y a des sacrifices à faire dans certains cas pour y arriver. Ils en sont conscients. Mais, effectivement, quand on dit sacrifices, ça fait mal, là. C'est qu'il y a des choses qu'on doit mettre de côté, puis prioriser ça.

**M. Grondin (Jean-Claude):** Moi, je veux juste dire que ce sont des entreprises de services. Ils ne font pas de la production, là. Alors donc, le service, il doit être présentable, accueillant, attirant et, bon, respectueux.

**Mme Gonthier:** Merci.

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

**M. Chevarie:** Merci, M. le Président. M. Grondin, M. Prud'homme. À la page 11 de votre mémoire, au niveau des recommandations, le point 4, vous mentionnez, vous recommandez: «S'assurer que les critères de la certification soient respectés durant toute la période de validité.» J'imagine que, dans ce cas-ci, ce serait sur une période de trois ans, parce qu'il y aurait possibilité de prolonger d'une année la validité.

Par rapport à ça, est-ce que vous avez une opinion sur les moyens à utiliser pour s'assurer, justement, que cette certification-là soit respectée? Et quels pourraient

être les moments privilégiés pour vérifier si effectivement l'organisme respecte cette certification-là?

**M. Prud'homme (Danis):** Ce que je pourrais répondre à ça, c'est... On n'a pas en ce moment de données précises, à savoir vous mentionner ce que pourraient être les moyens à mettre en place. Je répondrais peut-être par l'expérience que, nous, on a avec ce qu'on faisait avant. C'est-à-dire que, lorsqu'on certifiait Roses d'or, dans l'ancien programme, il y avait un processus, et on a une gouvernance au niveau de comment ça fonctionne quand il y a des plaintes. Alors, les résidences... les gens qui appelaient — pardon! pas les résidences, les gens qui appelaient — on demandait si la résidence était Roses d'or. Donc, si elle était Roses d'or, ça veut dire qu'il y avait des critères de qualité qu'on avait mis en place. Donc, on voulait s'assurer que c'était respecté, quand il y avait une plainte.

Alors, nous, ce qu'on veut que le ministère s'assure, c'est qu'il mette de l'avant justement un processus de gestion de ces plaintes-là au niveau... pour s'assurer que... O.K., si la certification était à chaque année, le laisser-aller est beaucoup plus difficile, on s'entend? Si c'est sur trois ans, c'est un peu ce qu'on dit, on n'a pas de problème, parce qu'on pense que ça va aider dans tout le processus. Mais il faut mettre des mécanismes en place pour s'assurer que l'allongement ne veut pas dire un laisser-aller entre-temps parce que, woups, c'est juste dans trois ans, on réabaisse, puis on remonte lors de l'inspection, pour faire une image, là. Donc, c'est tout simplement ça qu'on mentionne.

Puis il y a différents mécanismes qu'on peut mettre en place. C'est pour ça qu'on dit: les agences ont déjà des mécanismes pour les plaintes, les commissaires aux plaintes, les choses comme ça. Donc, on veut tout simplement s'assurer qu'il y a les ressources. Parce que, si on allonge, ça se peut qu'il y ait plus de plaintes. On ne le sait pas, là. On n'est pas devins. Mais on veut juste s'assurer que ce soit en place pour parer à ça.

**Le Président (M. Kelley):** Un dernier court commentaire, Mme la députée de Trois-Rivières. Il reste une minute.

**Mme St-Amand:** Merci, M. le Président. J'aimerais ça savoir. Vous avez parlé tout à l'heure de 55 % des résidences qui étaient certifiées avec Roses d'or. D'après vous, depuis qu'on a commencé la certification, combien de ces 55 % là sont certifiés, à votre avis? Est-ce que c'est des gens qui sont d'entrée de jeu allés se faire certifier?

**M. Prud'homme (Danis):** Écoutez. Je n'ai pas les chiffres, là. Je ne peux pas vous l'affirmer, mais d'emblée je serais porté à dire que, oui, ils sont allés, parce que, pour eux, ils avaient déjà respecté plus de critères que ce que la certification demande. Parce que la certification, grosso modo, a pris à peu près 80 % du programme que, nous, on mettait de l'avant. Donc, quelqu'un qui était Roses d'or, c'était relativement simple pour lui de devenir certifié, relativement, on s'entend, là.

**Le Président (M. Kelley):** Mme la députée de Matapédia.

**Mme Doyer:** Deux courtes questions. La première, c'est concernant votre recommandation n° 3 d'améliorer

la coordination des intervenants dans le processus de certification. Tantôt, on disait qu'il faudrait que cette expérience-là serve aux autres qui vont venir, là, soit en santé mentale ou pour les dépendances en toxicomanie. Ça, c'est la première. Qu'est-ce que vous entendez par là? Nommez-nous-les donc. Puis qu'est-ce qui pourrait être amélioré? Je pense que ça va être assez long. J'espère que vous allez avoir assez de temps. Mais, des fois, il y en a qui bougent plus vite que d'autres, puis ce n'est pas ceux-là qu'on pense.

Ensuite, par rapport à l'article 7, concernant les plaintes, mais aussi la vigilance qu'on doit avoir par rapport à des personnes qui ont commis des actes criminels... Puis il y en a tantôt qui se préoccupaient qu'il faudrait peut-être mieux le définir, quels sont les actes qu'on devrait davantage surveiller pour sortir des personnes, par rapport à certains types de résidences. Je prenais l'exemple des gens qui ont eu des problèmes avec la pédophilie. Dans les CPE, c'est évident qu'il faut qu'on soit au courant de... pouvoir aller chercher les dossiers des gens pour faire en sorte de ne pas les avoir, hein? Comment vous vivez avec l'article 7, l'ajout de 4°?

**M. Prud'homme (Danis):** Écoutez, pour revenir à la première partie de votre question au niveau de la coordination, je pense qu'on l'a mentionné de façon assez explicite tout à l'heure au niveau de coordonner les différents paliers qui interviennent dans la certification, que ce soit de l'agence qui va... au niveau des municipalités, des différents services, et au niveau aussi des différents ministères qui interviennent dans un processus au niveau... que ce soit tout ce qui est regardé au niveau de la certification. Et c'est ce qu'on mentionnait, c'est que certains ratés, on l'a mentionné tout à l'heure, c'était dû aux services d'incendie, parce qu'il y en avait trop en même temps, entre autres, et puis au niveau de certaines choses dans le processus lui-même, la certification, au niveau des... coordonner les différents services, entre autres choses. Pour ça, je pense que, nous, ce qu'on peut faire, c'est tout simplement réitérer que vraiment on veut tout simplement s'assurer que l'expérience va aller en s'améliorant, dans un premier temps, et, deuxièmement, que, oui, effectivement, ça s'applique à tout le reste, après, quand on étendra ou élargira.

Pour ce qui est de la deuxième partie, c'est... je ne suis pas... nous ne sommes pas placés pour répondre. Ce n'est pas notre expertise, donc je ne pourrais pas me prononcer là-dessus. Mais la seule chose que je pourrais dire, c'est effectivement, comme n'importe où, je pense, dans notre entreprise, quand on embauche des gens, il faut s'assurer que les personnes sont compétentes dans ce qu'elles doivent faire.

**Mme Doyer:** Oui, mais vous vous rappelez comme moi des articles de la presse sur... de la formation que... la personne, elle était journaliste, elle n'avait aucune formation, puis elle avait été engagée dans une résidence de personnes âgées. Ça fait que c'est un peu dans ce sens-là, ou qu'il n'y ait pas de... comment je dirais ça, des abus faits aux aînés, des fraudes, des choses comme ça. Mais je pense que ça vaut pour n'importe quelle ressource, dans le fond, hein?

**M. Prud'homme (Danis):** Bien, si vous parlez effectivement... Si on parle de formation au niveau des

gens, c'est sûr que, selon le service que la personne doit donner, il faut qu'elle soit formée pour le donner. Qui dit «former», je pense que, là, on rentre dans une étendue très large, puis je ne veux pas partir de débat aujourd'hui, mais on rentre dans des standards de qualité au niveau d'offrir un service, ce qui fait qu'il faut mettre en arrière les compétences pour l'offrir.

**Mme Doyer:** ...qui sont fixées dans le Code des professions. Voilà. J'ai terminé, M. le Président.

**Le Président (M. Kelley):** Merci beaucoup, Mme la députée. Alors, sur ça, je veux juste dire merci beaucoup à M. Grondin et à M. Prud'homme pour partager l'expertise de la FADOQ avec les membres de la commission.

Sur ça, je vais suspendre quelques instants, et j'invite les représentants de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse de prendre place à la table des témoins.

*(Suspension de la séance à 15 h 58)*

*(Reprise à 16 h 1)*

**Le Président (M. Kelley):** Alors, la commission reprend ses travaux. Notre prochain témoin, c'est la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, représentée, entre autres, par son président, M. Gaëtan Cousineau. Alors, sans plus tarder, M. Cousineau, la parole est à vous.

#### **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)**

**M. Cousineau (Gaëtan):** Merci beaucoup. Bonjour, M. le Président, Mme la ministre, Mmes et MM. les députés. Alors, je suis Gaëtan Cousineau, le président de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Je suis accompagné de Me Daniel Carpentier, qui est le directeur adjoint à la recherche, et Me Claire Bernard, qui est conseillère juridique. Tous deux sont à la Direction de la recherche, de l'éducation-coopération et des communications.

Nous tenons à vous remercier de l'invitation qui nous a été faite de vous présenter nos observations sur le projet de loi n° 56 intitulé la Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux concernant la certification de certaines ressources offrant de l'hébergement.

La commission, dont les membres sont nommés par l'Assemblée nationale, a été instituée en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne afin d'assurer la promotion et le respect de l'ensemble des droits reconnus dans la charte. La commission est chargée en outre d'assurer la protection de l'intérêt de l'enfant et le respect des droits qui lui sont reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse.

La charte québécoise confère à toute personne des libertés et des droits fondamentaux, qui comprennent le droit à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne, le droit à la sauvegarde de sa dignité, le droit au respect de sa vie privée et le droit à la jouissance paisible et à la libre disposition de ses biens.

La charte reconnaît également, en faveur des personnes âgées et des personnes handicapées, le droit à

la protection contre l'exploitation et le droit à la protection et à la sécurité que peuvent leur apporter leur famille ou ses substituts.

Comme l'a confirmé la Cour d'appel, le droit d'être protégé contre l'exploitation que consacre l'article 48 de la charte ne se limite pas à l'exploitation financière, mais vise aussi d'autres formes d'exploitation telles que l'exploitation physique, psychologique, morale, sociale, ainsi que l'exploitation qui résulte de mauvaises conditions d'hébergement.

La commission rappelle qu'à la suite d'une large consultation publique qu'elle avait menée sur l'exploitation des personnes âgées, elle avait recommandé, en 2001, que les résidences privées offrant des services aux personnes âgées fassent l'objet d'un encadrement fondé sur un processus d'accréditation obligatoire. La commission avait réitéré cette recommandation, en 2005, devant la Commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale, dans le cadre de la consultation générale sur le projet de loi n° 83 intitulé Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives, ainsi que dans son rapport de suivi sur l'exploitation des personnes âgées.

Comme vous le savez, les dispositions législatives sur la certification des résidences pour personnes âgées et le Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence pour personnes âgées encadrant ce régime sont entrées en vigueur le 1er février 2007.

Lors de la consultation sur le projet de la loi n° 83, la commission avait aussi recommandé que les résidences privées qui offrent des services à d'autres clientèles vulnérables, telles que les personnes atteintes de maladie mentale et les personnes ayant une déficience intellectuelle, fassent l'objet d'une procédure de certification obligatoire.

La commission a en effet la responsabilité d'intervenir, sur plainte ou de sa propre initiative, dans les cas de violation du droit à la protection contre toute forme d'exploitation que confère l'article 48 de la charte aux personnes âgées et aux personnes handicapées. Au cours de telles interventions, la commission a été en mesure de constater que l'absence d'encadrement des ressources hébergeant des personnes vulnérables favorise les situations d'atteintes, parfois graves, à leurs droits.

La recommandation de la commission n'avait toutefois pas été retenue. Lors des changements apportés à la loi en 2005, on s'est limité à imposer à l'établissement qui dirige un usager vers un service d'hébergement l'obligation de s'assurer que cet hébergement peut s'effectuer dans des conditions adéquates. Mais la disposition qui représentait un premier pas n'est pas encore entrée en vigueur.

La commission accueille donc avec satisfaction le projet de loi à l'étude, car il comporte des mesures qui sont de nature à favoriser le respect des droits fondamentaux et, selon les ressources qui seront réglementées, à renforcer le droit de personnes handicapées en situation de vulnérabilité d'être protégées contre toute forme d'exploitation.

En inscrivant le droit à la protection contre l'exploitation dans le chapitre des droits économiques et sociaux de la charte, l'État québécois s'engageait à instaurer des mesures pour en assurer la mise en oeuvre. La certification des ressources privées et communautaires qui fournissent les services dans un contexte d'hébergement à des personnes vulnérables et les mécanismes de surveillance

par le ministère et les agences constituent des moyens reconnus de prévenir l'exploitation dont elles peuvent être victimes ou de la faire cesser. À cet égard, il est effectivement utile d'étendre le pouvoir d'inspection ministériel, qui autorise un représentant ministériel ou une agence à pénétrer dans tout lieu où il y a raison de croire que les activités pour lesquelles un certificat est exigé sont exercées, aux résidences privées pour personnes âgées et aux ressources réglementées en vertu des nouvelles dispositions.

En outre, le projet de loi crée de nouveaux recours en faveur des personnes hébergées dont les droits seraient lésés. Ainsi, les plaintes concernant les ressources réglementées pourront être adressées aux commissaires régionaux aux plaintes et à la qualité des services et, en second lieu, au Protecteur du citoyen. De plus, les commissaires régionaux aux plaintes et à la qualité des services et le Protecteur du citoyen auront le pouvoir d'intervenir de leur propre initiative dans ces ressources. Les personnes handicapées dont les droits protégés par la charte seraient lésés continueront bien sûr de bénéficier du recours spécifique auprès de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, et éventuellement au Tribunal des droits de la personne, afin d'obtenir la cessation de l'atteinte à leurs droits et la réparation du préjudice moral ou matériel qui en résulte.

Étant donné que certaines des ressources privées ou communautaires visées par le projet de loi hébergent des enfants ou des adolescents, par exemple des ressources intervenant en toxicomanie, c'est aussi à ce titre que notre organisme, chargé d'assurer la protection de l'intérêt de l'enfant et le respect de ses droits... que la commission accueille avec satisfaction les changements proposés. Rappelons que, conformément à l'article 3 de la Convention relative aux droits de l'enfant, l'État québécois est tenu de veiller, et je cite, «à ce que le fonctionnement des institutions, services et établissements qui ont la charge des enfants [...] soit conforme aux normes fixées par les autorités compétentes, particulièrement dans le domaine de la sécurité et de la santé [...] en ce qui concerne le nombre et la compétence de leur personnel ainsi que l'existence d'un contrôle approprié». Fin de la citation.

Comme l'a indiqué le Comité des droits de l'enfant lors de la journée du débat général portant sur le secteur privé en tant que prestataire de services et son rôle dans la mise en oeuvre des droits de l'enfant, l'article 3 de la convention fait obligation aux États parties de fixer les normes conformes aux dispositions de cet instrument et de veiller à ce que ces normes soient respectées grâce à une surveillance appropriée des institutions, services et installations, tant publics que privés. Selon la commission, les modifications législatives proposées pourront contribuer à assurer le respect des droits des enfants et des adolescents, à condition que les ressources qui les hébergent soient effectivement réglementées et que le ou les règlements adoptés en vertu des nouvelles dispositions établissant des normes conformes aux dispositions de la convention...

Si elle appuie le principe du projet de la loi, la commission tient cependant à formuler quelques commentaires et mises en garde.

● (16 h 10) ●

L'article 3 du projet de loi prévoit que, lors de la constitution du registre des résidences pour personnes âgées, l'agence devra recueillir des renseignements sur les membres du conseil d'administration lorsqu'une résidence

est gérée par un conseil d'administration. Les renseignements visés sont le nom, l'adresse, l'occupation et la fonction de chacun des membres du conseil d'administration, ainsi que les liens de parenté qui les unissent entre eux ou avec des personnes oeuvrant au sein de la résidence. Cette nouvelle règle s'appliquerait également aux ressources puisqu'on peut supposer qu'en vertu du nouvel article 346.0.21 les agences seraient tenues de constituer un registre à jour des ressources, comme cela existe pour les résidences pour personnes âgées.

La commission tient à rappeler que l'article 5 de la charte protège le droit du respect à la vie privée et que l'article 10 garantit à tous le droit de ne pas faire l'objet de discrimination sur la base de son état civil. Par conséquent, elle s'interroge sur les motifs qui peuvent justifier que l'on recueille des renseignements relatifs aux liens de parenté des membres du conseil d'administration, entre eux ou avec des personnes oeuvrant au sein de la résidence, renseignements qui seront de plus diffusés publiquement, entre autres sur le site du ministère.

L'article 4 du projet de loi prévoit que le gouvernement pourra déterminer par voie réglementaire les conditions auxquelles doivent satisfaire les membres du personnel et les bénévoles d'une résidence pour personnes âgées selon les responsabilités qu'ils assument, notamment en ce qui a trait à la sécurité.

La commission tient à signaler que tout règlement qui définirait les conditions en matière de sécurité auxquelles devront satisfaire les membres du personnel et les bénévoles d'une résidence pour personnes âgées ou d'une ressource devra être conforme aux principes de la charte, et notamment au droit à la réputation, au droit au respect de la vie privée et au droit de ne pas faire l'objet de discrimination fondée sur les antécédents judiciaires, qui est... garanti par les articles 4, 5 et 18.2 de la charte.

D'autre part, la commission recommande que l'article 4 du projet de loi soit amendé afin d'ajouter, à la fin du paragraphe qui se lit «les conditions auxquelles doivent satisfaire les membres du personnel et les bénévoles d'une résidence pour personnes âgées selon les responsabilités qu'ils assument, notamment en ce qui a trait à la sécurité»... On vous suggère d'ajouter les termes «et à la formation». Il lui apparaît en effet essentiel que la réglementation prévoit dans quels domaines les personnes qui oeuvrent avec des clientèles vulnérables doivent être formées.

Les articles 6 et 7 du projet de loi proposent de modifier les dispositions des articles 346.0.11 et 346.0.12 qui permettent respectivement de refuser de délivrer un certificat de conformité à un exploitant ou de suspendre, révoquer ou refuser le renouvellement du certificat sur la base de ses antécédents judiciaires. Les termes de cet article, «a été déclaré coupable d'un acte criminel lié à l'exploitation d'une résidence pour personnes âgées, à moins qu'il n'en ait obtenu le pardon», seraient remplacés par les termes «a été déclaré coupable d'une infraction ou d'un acte criminels ayant un lien avec les aptitudes requises et la conduite nécessaire pour la tenue d'une résidence de sa catégorie ou a vu l'un de ses administrateurs ou dirigeants être déclaré coupable d'une telle infraction ou d'un tel acte, à moins qu'il n'en ait obtenu le pardon».

À première vue, la nouvelle formulation ne semble pas poser problème du point de vue du respect du droit de ne pas faire l'objet de discrimination sur la base de ses

antécédents judiciaires, protégé par l'article 18.2 de la charte. Cependant, la commission suggère de remplacer les mots «a vu» par une formulation beaucoup plus claire. On pourrait, par exemple, écrire «ou dont l'un des administrateurs ou dirigeants a été déclaré coupable».

En conclusion, la commission accueille favorablement le projet de loi n° 56, d'autant qu'il répond à une recommandation qu'elle a adressée il y a déjà quelques années à l'Assemblée nationale. La commission estime que les modifications proposées contribueront à assurer un plus grand respect des droits des personnes qui recevront les services des ressources réglementées. À cet égard, elle recommande au gouvernement que le ou les règlements qu'il adoptera visent à tout le moins les ressources accueillant des enfants et adolescents et les personnes handicapées, telles que les personnes atteintes de maladie mentale et les personnes ayant une déficience intellectuelle ou une déficience physique. Merci beaucoup.

**Le Président (M. Kelley):** Merci beaucoup, M. Cousineau. On va passer maintenant à la période d'échange avec les membres de la commission, et je vais céder la parole à Mme la ministre déléguée aux Services sociaux et députée d'Anjou.

**Mme Thériault:** Merci, M. le Président. Bonjour, M. le président de la Commission des droits de la personne. Me Carpentier et Me Bernard, bonjour. Bienvenue parmi nous.

Je suis bien heureuse de pouvoir entendre la Commission des droits de la personne et de la jeunesse. Évidemment, quand on tombe dans ce type de législation là, comme gouvernement, comme parlementaires, ce qu'on veut, c'est aussi protéger les droits des personnes. Donc, votre opinion, elle est comme vraiment importante dans le projet de loi qui nous occupe.

Vous nous faites quelques recommandations. Je vais acquiescer à certaines de vos recommandations immédiatement. Ça va vous permettre de dire: Mission accomplie.

Vous faites une recommandation à ce que l'article 4 du projet de loi soit amendé afin d'ajouter à la fin du paragraphe «les conditions auxquelles doivent satisfaire les membres du personnel et les bénévoles d'une résidence pour personnes âgées selon les responsabilités qu'ils assument, notamment en ce qui a trait à la sécurité et à la formation». C'est la formation que vous nous demandez d'ajouter?

**M. Cousineau (Gaétan):** Absolument.

**Mme Thériault:** On va l'ajouter.

**M. Cousineau (Gaétan):** Merci.

**Mme Thériault:** Après ça, vous nous dites: La commission propose un lien entre les articles 6 et 7 du projet de loi... de modifier les dispositions des articles 346.0.11, 346.0.12 qui permettent respectivement de refuser de délivrer un certificat à un exploitant, de suspendre, révoquer, refuser le renouvellement du certificat sur la base de ses antécédents judiciaires. Les termes «a été déclaré coupable d'un acte criminel à l'exploitation d'une résidence pour personnes[...], à moins qu'il n'en ait obtenu le pardon», ce que vous demandez dans le cas des deux articles, c'est

qu'on puisse ajouter — attendez que je prenne le bon papier — «...coupable d'une infraction»... C'est de même qu'il faut le lire, là? «...a été déclaré coupable d'une infraction ou d'un acte criminels», hein?

**M. Cousineau (Gaétan):** Oui.

**Mme Thériault:** C'est ce que vous demandez, oui?

**M. Cousineau (Gaétan):** Les mots avec lesquels on avait de la difficulté, c'est le «a vu». On trouvait que c'était une façon de décrire la connaissance ou l'apprentissage d'un administrateur ou de gens qui ont été déclarés coupables assez particulière dans un texte de loi. Alors, c'est pour ça qu'on avait tenté de suggérer une lecture différente. Alors, ça se lirait: «...et la conduite nécessaire pour la tenue d'une résidence de sa catégorie...» À la place — donc, on élimine le "a vu": «...ou dont l'un de ses administrateurs ou dirigeants a été déclaré coupable...» On n'a pas besoin du «a vu». Donc, ça fait une lecture...

**Mme Thériault:** O.K. Plutôt que le «a vu».

**M. Cousineau (Gaétan):** ...et une description de quand la connaissance, comment on a appris... ce qu'on cherche ou qu'on a appris. Bon, voilà, oui.

**Mme Thériault:** O.K. O.K., on dit oui.

**M. Cousineau (Gaétan):** O.K.? D'accord.

**Mme Thériault:** O.K. L'autre chose? Là, vous nous demandez... La commission recommande au gouvernement que les règlements qu'il adoptera viseront... non, qu'il adoptera visent à tout le moins les ressources accueillant les enfants, les adolescents, les personnes handicapées, tels que les personnes atteintes de maladie mentale et les personnes ayant une déficience intellectuelle ou déficience physique.

Je vais... J'imagine que vous avez compris ce que j'ai dit, là. Pour les besoins des personnes qui écoutent et qui viendraient de se joindre à nous, on a débuté un processus de certification de résidences avec les personnes âgées, les résidences privées puisque c'est le plus gros bassin, où il y a 100 000 personnes, suite à une panoplie de rapports, dont des rapports de la Commission des droits de la personne, pour protéger les droits, notamment, des aînés au cours des 20 dernières années. Donc évidemment, après ce processus de certification là, compte tenu qu'il y a d'autres clientèles qui sont vulnérables, O.K., et c'est difficile de les prioriser, dans le projet de loi n° 56, ce qu'on a, c'est qu'on introduit une loi-cadre de certification, entre guillemets, là, je vais vous le dire comme ça, pour certifier tout ce qui s'appelle hébergement et qui oeuvre auprès d'une clientèle qui est vulnérable, sauf qu'il faut y aller par catégories, ayant commencé résidences privées pour les personnes âgées.

Dans la catégorie qu'on introduit par voie réglementaire, c'est vraiment les ressources privées et communautaires qui oeuvrent en toxicomanie et dépendance et qui offrent de l'hébergement, et il n'est pas exclu qu'on pourrait éventuellement aller dans les ressources jeunesse, femmes victimes de violence conjugale, hébergement pour itinérance, style les réfugiés ou autres, là, O.K.? On

introduira à chaque fois par voie réglementaire et les consultations qui s'imposent évidemment avec les gens du milieu.

Et on a parlé de la santé mentale, parce qu'on avait Louis-H.-Lafontaine qui étaient ici, hier, avec Douglas, et c'est sûr que, quand tu arrives dans, exemple, dépendance, bien, c'est lié souvent à des problématiques de... C'est croisé, je ne dirais pas «lié», c'est croisé. On peut retrouver une personne qui a un problème de dépendance et qui peut avoir également une problématique de santé mentale.

Ce matin, on avait l'Association des centres en réadaptation en dépendance qui disait qu'au moins 50 % de la clientèle qu'ils voyaient avait des problématiques multiples, donc dépendance et santé mentale. Et, quand on parlait avec les gens de Louis-H. et Douglas, c'est quand même un gros bassin, ce n'est pas simple non plus, parce qu'une journée tu es correct, deux jours après, c'est le jour et la nuit, là, quand tu parles de santé mentale, souvent.

Donc, en procédant de cette manière-là, en disant: Aujourd'hui, nous allons vers la dépendance parce qu'il y a déjà un processus de certification qui est entamé, près de la moitié des ressources privées communautaires sont déjà certifiées, c'est un gage de qualité, tout le monde s'entend pour dire: Oui, c'est correct, le travail terrain, il a été fait depuis des années, et qu'après ça on arrive, on dit: Bon, bien là, on pourrait toucher telle catégorie, telle catégorie, et à chaque fois on va aller chercher évidemment... on va trouver une clientèle qui a une problématique de santé mentale qui peut être croisée à d'autres choses, que ce soit jeunesse, femmes, ou autre, qu'on ne retrouvera pas nécessairement en dépendance... Parce que la santé mentale aussi, il faut le faire, mais on le fait dans quel ordre?

Est-ce que vous trouvez que c'est une manière correcte et logique de le faire pour protéger des clientèles qui sont vulnérables? Parce qu'à un moment donné il faut commencer quelque part. Puis c'est sûr qu'il y aura toujours des priorisations à faire. Là, je vous explique le cheminement qu'on a pris, et où est-ce qu'on en est rendu, et comment, on pense, peut-être, on devrait aller pour la suite des choses, si vous êtes en faveur. Parce qu'éventuellement il faut faire... toucher tout. Sauf que Louis-H. nous a dit hier: Cinq à sept ans pour penser à certifier tout ce qui s'appelle hébergement en santé mentale, c'est beaucoup.

● (16 h 20) ●

**M. Cousineau (Gaétan):** Écoutez, nous, nous sommes heureux qu'il y ait l'accréditation pour les résidences pour personnes âgées. On sait que c'est une clientèle nombreuse et qui augmente aussi, on devrait dire, parce qu'il y a de plus en plus de personnes âgées. Et la commission est très sensible à cette question, avait intervenu en 2001, en 2005, comme on l'a mentionné.

Donc, on est contents de cela, d'autant plus que l'article 48, où on parle d'exploitation, le droit d'être protégé face à l'exploitation de personnes âgées, la commission reçoit de plus en plus de demandes d'intervention, de plaintes à ce niveau-là, face aux personnes âgées. Ça a triplé, vous allez voir dans notre rapport d'activité de l'année passée. Donc, nous sommes très heureux.

Quant à la toxicomanie, nous, on ne travaille pas dans ce domaine-là, sauf peut-être — comme on le mentionne dans notre mémoire — la question des jeunes, des jeunes, là, qui... adolescents, adolescentes qui ont besoin de cette ressource, de cette aide. Donc, on le dit dans notre rapport,

on est très heureux que, par l'étapisme que vous expliquez, de commencer par ce groupe... Donc, ça nous convient et on est heureux pour cette partie de notre clientèle qu'on dessert.

Cependant, nous, la clientèle qui est couverte par l'article 10 et l'article 48 de la charte concerne le handicap. Et le handicap, ça n'inclut pas les personnes souffrant de toxicomanie, mais bien celles de santé mentale, déficience intellectuelle, etc. Et ces clientèles-là, lorsqu'elles ont besoin d'hébergement, en ce qui nous concerne, on voit une période d'hébergement beaucoup plus longue qui est relativement semblable à celle des personnes âgées, donc on pense à un hébergement de plus longue durée que peut-être une période plus courte lorsqu'on intervient en toxicomanie, par exemple. Alors, dans ce sens-là... et ce sont des cas de vulnérabilité. Et, dans nos enquêtes, soit systémiques ou des plaintes, on s'est aperçus souvent que l'absence d'accréditation, donc de contrôle, de surveillance, peut permettre des abus ou... et de ne pas découvrir des abus.

Donc, dans ce sens-là, on a vu ça, et on le mentionne pour que, oui, lorsqu'on souhaiterait que... On l'avait mentionné en 2001, on l'a rementionné en 2005, donc on le rementionne en 2009. Je n'y étais pas, c'est pour ça que je regarde de ce côté-là. Moi, je suis ici, dans ce poste, depuis 2007. Mais ce serait important que ces clientèles-là soient protégées. Parce que, dans nos rapports annuels, les plaintes concernant soit la discrimination, handicap ou exploitation, ça a toujours été, en termes de nombre de plaintes, dans le haut de la liste à la Commission des droits. Maintenant, depuis cette année, c'est dépassé par les questions de race, couleur, etc., mais ça reste quand même un bon deuxième et très près de la première position. Donc, il y a encore ces craintes. Et les groupes de personnes avec handicap qui travaillent avec nous très très souhaiteraient aussi ce type, là, j'imagine, d'intervention.

Alors, oui, nous sommes heureux pour les étapes, mais on espère que cette étape ne soit pas trop retardée, qu'elle arrive. On sait que c'est un défi important. On a vu le défi de couvrir 2 300 résidences pour personnes âgées, c'est... Mais il y a un apprentissage, je pense, que... pour se servir. Et on rappelle aussi: le type de résidence, les clientèles différentes, les besoins différents mériteraient un regard aussi différent pour chacun, j'imagine. Alors, voilà. Je ne sais pas si vous voulez ajouter quelque chose?

**Mme Thériault:** Moi, j'entends bien ce que vous dites, là. Je voudrais juste donner un complément d'information, pour les fins d'enregistrement, par contre. C'est que c'est sûr que, lorsqu'on va tomber, mettons, dans ce qu'on appelle les CRDI, centre de réadaptation en déficience intellectuelle, il y a quand même des visites qui sont faites au niveau de la qualité et l'appréciation parce que c'est dans le réseau public. Il y a également les ressources intermédiaires, ressources du type familial, qui sont soumises à un certain contrôle et dans les conditions de travail maintenant qu'on va... qu'ils sont en train de se regrouper pour avoir des meilleures conditions de travail, parce que ce sont des réseaux où on va retrouver, à long terme vraiment comme type d'hébergement et non pas temporaire, des clientèles qui souffrent de problématique de santé mentale où on a un certain contrôle de la qualité, je vais le dire comme ça. Et par contre ça n'empêche pas que les centres hospitaliers nous ont mentionné qu'il y a des endroits où il y a des personnes qui vivent avec des

problématiques de santé mentale, et là il n'y a aucun contrôle.

Donc, je veux juste relativiser en disant: Il y a des endroits où on a des moyens de protection, on a des moyens de contrôle, on travaille avec les syndicats, les membres de notre personnel, etc., pour s'assurer qu'il y a une certaine qualité puis que les droits soient bien respectés. Ça fait qu'effectivement il y a encore un pan du volet hébergement, là, où on n'a pas de moyen de contrôler, sinon ceux qui ont des ententes avec les agences ou avec les centres hospitaliers, mais je pense que... Depuis hier que je dis: Moi, je pense qu'il faut le faire par étapes, parce que c'est des gros morceaux, puis il faut aller chercher l'assentiment des gens aussi, il faut les recenser pour savoir où ils sont sur le territoire, qui sont ces personnes-là, puis évidemment, bon, on a beaucoup appris avec le processus de certification des résidences privées pour les personnes âgées.

Là, on tombe dans une autre phase avec ce projet-là, mais je vous dit bien honnêtement que, moi, je considère que toutes les clientèles vulnérables, et je ne le définis pas parce qu'une clientèle vulnérable aujourd'hui puis dans 10 ans... dans 10 ans, il peut y avoir d'autres types de clientèles qui peuvent s'ajouter, là, mais toutes les clientèles vulnérables qui ont besoin de l'aide de l'État au niveau de l'hébergement, il faut vraiment l'encadrer.

**M. Cousineau (Gaétan):** Effectivement, notre — vous avez bien fait de le préciser — notre recommandation concernait l'hébergement privé de ces personnes avec déficience. D'accord?

**Mme Thériault:** Merci.

**Le Président (M. Kelley):** Mme la députée de Trois-Rivières.

**Mme St-Amand:** Merci, M. le Président. Bonjour, bienvenue, merci d'être là. Vous parlez, à la page 6 de votre mémoire, de l'article 3 du projet de loi. Vous invoquez, entre autres, l'article 5 de la charte et l'article 10, au niveau de l'objet de discrimination, quant aux renseignements que l'on prend sur les membres des conseils d'administration.

Il peut arriver que certaines résidences — je dis bien «peut arriver» — ...qu'il y ait des conseils d'administration bidon, hein, que ce soit le beau-frère, la belle-soeur, le mononcle, la matante, et ce qui nous interroge dans ce cas-là, c'est au niveau du bien des usagers, et je pense qu'il y avait possiblement un intérêt à ce qu'on puisse s'assurer que les conseils d'administration ou corporations soient le plus... puissent refléter le plus possible le bien des usagers. J'aimerais ça vous entendre à cet égard-là.

**M. Cousineau (Gaétan):** En fait, nous, on a... c'est une question qu'on pose concernant cette description des renseignements visés: le nom, l'adresse, l'occupation, la fonction. Alors, on cherchait à savoir qu'est-ce qu'on cherchait à atteindre pour mieux voir l'impact au niveau de la charte et du respect de la vie privée et des autres règles concernant les personnes qui sont concernées. Comme on sait, on ne peut pas discriminer quelqu'un parce qu'elle est mariée avec une autre personne. Chacun a droit à... voilà, à chance égale, voilà. Oui.

**Mme St-Amand:** À la lumière de ce que je viens de vous dire, est-ce qu'on peut connaître votre opinion?

**Mme Bernard (Claire):** Je dirais juste...

**Le Président (M. Kelley):** Me Bernard.

**Mme Bernard (Claire):** ...ce qu'il faut examiner, c'est effectivement, selon les situations, est-ce que c'est le meilleur moyen? On a posé la question, parce que, comme on n'est pas sur le terrain, on ne les connaît pas. Et puis, bon, effectivement, il y a la diffusion de cette information aussi. Parce que, quand vous dites: Ces renseignements deviennent publics, et qu'on sait que les registres deviennent publics, on se pose aussi la question: Est-ce que c'est le moyen? Vous savez qu'une fois qu'on identifie a priori une atteinte à un droit de la charte, on doit voir est-ce que l'objectif est valable. Donc, effectivement, si c'est bidon et si ça porte atteinte comme... — je vous cite — ça peut être valable, mais est-ce que c'est aussi un moyen qui est proportionné? Je ne peux pas vous répondre d'emblée comme ça parce que c'est en fonction des situations. Mais on vous alerte que vous êtes en train de toucher à un motif de discrimination, qui est l'état civil, et que les gens pourraient effectivement poser des questions de ce point de vue là.

**Mme St-Amand:** Merci.

**Le Président (M. Kelley):** Mme la députée de Matapédia.

● (16 h 30) ●

**Mme Doyer:** Merci, M. le Président. Alors, bienvenue en commission, M. Cousineau. Mes Carpentier et Bernard, bienvenue. Et puis je suis très contente de vous voir puis de dire aussi que, dès le projet de loi n° 83, quand il était dans l'air, vous vous étiez déjà positionnés, comme la Protectrice du citoyen — ou le Protecteur du citoyen — l'avait fait, et à travers toutes ces années-là aussi. Parce que, moi, comme parlementaire, c'est une des choses que je trouve les plus importantes, et au Québec encore plus, parce que le mot «solidarité», pour moi, il a un sens et il doit se traduire dans nos institutions, encore plus dans nos institutions qu'on a mises en place à l'Assemblée nationale pour faire en sorte de protéger les plus démunis de notre société, les plus vulnérables aussi.

Et ce que vous disiez, ce que la Protectrice du citoyen disait, c'est qu'il faut s'assurer que, dans des résidences privées qui offrent de l'hébergement pour différents types de clientèle, que ce soit numéro un, numéro un en termes d'un certain nombre, je dirais, d'éléments de base: nourriture, cadre de sécurité incendie, code du bâtiment, espace suffisant, etc. Il y a des différences, on en convient, entre des milieux de vie qui deviennent permanents ou presque et un hébergement qui est temporaire dans des résidences, par exemple pour la toxicomanie ou les dépendances. Et, en passant, M. le Président, ça peut durer jusqu'à neuf mois, hein? Ça peut durer six mois, huit mois, neuf mois, alors d'où l'importance. Et, quand on touche à des enfants, encore plus, parce qu'il y a des enfants... Il ne faut pas se voiler les yeux, il y a de plus en plus d'enfants aussi qui ont des problèmes de toxicomanie, de dépendance, de santé mentale, de troubles de comportement, etc. Donc, c'est notre responsabilité.

Et, moi, je voudrais vous questionner sur... Bon, on parle... on a parlé, moi, je suis d'accord avec ça, de l'importance d'inclure d'autres clientèles vulnérables à la

couverture de la certification, notamment celles en santé mentale. J'aimerais vous entendre par rapport au fait que d'autres ressources sont exclues, parce que, dans le projet de loi, là, il n'est pas question de ça. Et on amène une modification à la loi n° 83, on introduit pour les toxicomanies, les dépendances, mais on n'introduit pas tout de suite pour la santé mentale. On dit qu'on va y aller par règlement possiblement, hein? On a entendu souvent la ministre dire ça à travers nos consultations. Alors, moi, j'aurais aimé mieux que, dans la loi, on en parle tout de suite, qu'on en discute tout de suite. Comment vous verriez ça, M. le président?

**M. Cousineau (Gaétan):** La commission en fait réitère une recommandation qu'elle avait faite en 2001, en 2005 et la réitère en 2009. Donc, pour nous, il serait important d'inclure ces personnes vulnérables, très vulnérables que sont les personnes souffrant de santé mentale, de déficience intellectuelle qui se retrouvent en résidence privée et qui nécessitent un encadrement ou qui, sans cette présence, risquent de mettre en péril, et de façon grave parfois... on l'a vu par des dossiers qui nous ont été soumis, à des abus, à de la négligence et de l'exploitation. Alors, il y aurait lieu de penser à protéger par un encadrement. La certification, l'accréditation est un moyen important pour y arriver.

**Mme Doyer:** D'accord. Un des éléments... À travers la certification des ressources pour les aînés comme à travers la certification des ressources pour la dépendance, toxicomanie, il y a toute la question de la formation. Le droit qu'ont les personnes de façon fondamentale, à mon idée, c'est aussi d'être dans un cadre où ils ont l'assurance qu'ils vont avoir des services compétents, hein, des bons services, des services compétents.

Alors, comment vous... Est-ce que vous êtes rassurés par rapport à ce que vous avez vu dans le projet de loi? Puis on a parlé, par exemple, des bénévoles aussi pour les aînés, hein? Ils disaient: Ah... Il y en a qui sont venus nous dire: C'est compliqué pour les bénévoles. C'est quoi, votre opinion par rapport à ça?

**M. Cousineau (Gaétan):** Nous, on a fait ajouter — puis on est heureux de voir que la suggestion serait acceptée, là — celle d'ajouter la formation, d'avoir des personnes formées. On a vu, dans des cas de plainte, dans des enquêtes, que des gestes... des gens étaient embauchés sans formation ou sans mise à jour de formation et qu'il y avait des gestes... Quand on pense à des personnes âgées, des personnes âgées, ça arrive avec un lot de défis, dont celui de la santé, et de prise de médicaments, et de soins, qui vient avec tout cela. Alors, quand les personnes n'ont pas la formation requise pour poser des gestes, bien, on risque d'avoir de la difficulté.

Quand on pense aux personnes avec déficience, bon, ça demande des habiletés, ça demande une formation. Ce n'est pas parce que tu as le... tu as le bien-être à cœur de la personne que tu sais vraiment comment t'y prendre. Alors, ça demande plus que le bénévolat. Souvent, ça demande de la formation et la mise à jour. Alors, le fait que la formation... On l'a souligné dans le rapport, c'est très important pour nous.

**Mme Doyer:** M. le Président...

**M. Cousineau (Gaétan):** Ça vient avec la qualité dont on parlait tantôt justement, là.

**Mme Doyer:** Oui, exactement. Et il y a deux volets, à mon idée: tout le volet qualité des services versus le volet immuable, immobilisations, la bonne nourriture, etc., hein, ce qui touche plus aux besoins primaires, je dirais, mais élargis, parce qu'on est dans une société très développée, et ce n'est pas... hein, c'est ça, c'est des besoins fondamentaux.

Moi, c'est par rapport à l'article 4. L'article 4, le 2.1°, là... Je trouve qu'il y a beaucoup de flou dans certains éléments du projet de loi. Comment on pourrait mieux le faire atterrir? Dans le fond, c'est ça, ma préoccupation en 2.1°, quand on parle des «conditions auxquelles doivent satisfaire les membres du personnel et les bénévoles d'une résidence pour personnes âgées selon les responsabilités qu'ils assument, notamment en ce qui a trait à la sécurité». Et on ajoute à un alinéa, c'est 5°, «toute autre mesure nécessaire à la procédure de certification». C'est large, ça. Ça va chercher beaucoup de choses.

Vous ne trouvez pas qu'on devrait définir mieux ces conditions-là... ou si c'est correct dans un cadre normatif? Le cadre normatif, il est là. La ministre nous a dit que ce serait à peu près la même chose, par exemple, pour les personnes toxicomanes, qui vivent des problèmes de toxicomanie ou de dépendance, mais elle a dit: À peu près. Moi, j'aurais aimé ça connaître le «à peu près». «À peu de chose près», mon chercheuse me glisse, «à peu de chose près».

Alors, moi, je ne veux pas légiférer à peu de chose près, je veux légiférer puis connaître d'avance, mais, le règlement, on ne l'aura pas. Il va être publié, puis, moi, je vais le lire comme les autres puis je vais réagir a posteriori. On peut-u améliorer le projet de loi puis essayer de définir mieux des choses comme les types de ressource, par exemple?

**M. Cousineau (Gaétan):** Nous, on n'a pas, dans notre mémoire, fait de recommandation spécifique quant à l'article 4 et en ce qui a trait à... On l'a fait, oui. On ne l'a pas fait pour l'aliéna que vous avez souligné, là, le 2.1°. Oui. Alors, «toute autre mesure nécessaire à la procédure de certification», bien, c'est sûr que ça reste général. Ce n'est pas détaillé. Est-ce que la réglementation peut venir éclaircir tout cela? Voilà, on n'a pas...

**Mme Doyer:** Vous faites confiance. Vous êtes un... Vous êtes un... Comment? Un... Bien, moi, je ne veux pas être jovialiste. Je veux être positive, mais je ne veux pas être jovialiste, vous comprenez? En législation, je trouve, vous faites confiance, vous espérez, mais, moi, en législation, je veux voir, vous comprenez? Je ne veux pas... Vous allez réagir comme moi. Vous allez regarder ça, vous allez être intéressés, mais c'est par règlement qu'on va déterminer les bases de formation ou ce qui est nécessaire.

Mais passons à une autre question, qui concerne les infractions. Il y a des gens qui sont venus nous voir puis ils ont dit... ils se sont inquiétés un peu de... Comment je dirais ça? Ils ont dit: Quelqu'un se réhabiliterait, voudrait aller dans une... avoir une résidence privée pour faire de l'hébergement, que ce soit pour les aînés ou pour des toxicomanes, et tout, mais 10 ans plus tard, il n'y a pas... Vous n'avez rien vu là-dedans qui pourrait avoir un effet discriminatoire, tout en se préoccupant bien sûr qu'il n'y ait pas des personnes indésirables, là, hein, qui... Je parle,

moi, d'une personne qui est réhabilitée, qui a eu un dossier, mais qui a le droit aussi d'oeuvrer, là, 10 ans plus tard, hein? Puis souvent, des fois, c'est les personnes qui ont vécu ces problèmes-là qui font de bons intervenants. Je dois le dire, M. le Président. Vous êtes sûrement d'accord avec moi que, souvent, quand on a vécu des problèmes, on peut intervenir. Que ce soit au niveau de la prostitution, de l'itinérance, on se réhabilite, hein, puis on s'en va... on sait ce qui s'est vécu et on est de bons intervenants. Qu'est-ce que vous pensez? Vous n'avez rien vu de...

**Le Président (M. Kelley):** Me Bernard.

● (16 h 40) ●

**Mme Bernard (Claire):** C'est que cette problématique est couverte par l'expression «à moins qu'il n'en ait obtenu le pardon», parce que, selon les infractions, aussi, parfois le délai suffit pour obtenir un pardon.

Donc, on n'a pas vu, dans la formulation, ni la formulation actuelle ni la nouvelle formulation qui vient en fait préciser les éléments de ce qu'on examine entre le... le lien entre l'infraction et les fonctions qu'on doit occuper... Là, on vient même préciser que c'est un lien avec les aptitudes nécessaires et la conduite nécessaire... pardon, les aptitudes requises et la conduite nécessaire. Donc, c'est plus conforme parce que c'est plus précis à 18.2, et c'est pour ça qu'on conclut que ça ne pose pas un problème du point de vue du respect donc de cette inquiétude.

**Mme Doyer:** Alors, si ça vous satisfait, moi, bien, je vais me satisfaire. Vous me rassurez. Là, c'est vrai que vous me rassurez, ce n'est pas d'être jovialiste.

M. le Président, une autre question. Là, je vous ai, là, sous la main et je peux vous poser des questions. Et j'ai ici un document qui s'appelle *Orientations ministérielles relatives à l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle nommées dans l'article 118.1 de la Loi sur les services de santé et de services sociaux: contention, isolement et substances chimiques*. Alors, on a révisé la philosophie d'intervention des établissements en matière de santé et de services sociaux, et, moi, je veux que vous me disiez, par rapport à l'utilisation du pistolet à décharge électrique utilisé sur un trisomique 21 de 43 ans dans une ressource d'hébergement à quelque part... Il y a des cadres normatifs qui vont circuler, là, un cadre normatif. Qu'est-ce que vous avez pensé de ça, vous, de cette utilisation-là?

Et il y a une coalition actuellement qui était pour qu'on ait un moratoire, au Québec, sur l'utilisation du pistolet à décharge électrique. Ils se sont transformés en une coalition qui veut que ce soit retiré définitivement de mesures de contrôle, hein? On le sait, que c'est les policiers qui utilisent ça. Je le sais, on le sait. Mais, quand on a des mesures de contention, d'isolement, des... Bon, on les définit, et c'est dans la loi de la santé et des services sociaux. Contention, isolement, substances chimiques, on les décrit, les principes directeurs utilisant l'utilisation... décrivant et encadrant l'utilisation des mesures de contrôle.

Qu'avez-vous pensé de tout ça, M. Cousineau, en tant que président de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse?

**M. Cousineau (Gaétan):** Merci de me le rappeler. La commission — moi, ça fait deux ans que je suis là — n'a pas eu à étudier la question de l'utilisation du fusil, là,

Taser, là, Et, comme vous, j'ai lu... et parfois très surpris de l'usage et des effets de l'usage du Taser. Donc, personnellement, ça m'intéresse de réfléchir à comment mieux utiliser cette arme-là, la façon dont on l'utilise et même l'endroit où on l'utilise, parce qu'on parle maintenant... on fait des suggestions de l'endroit du corps où l'utiliser versus d'autres, tout ça, et aussi de la charge. Donc, on voit que c'est une arme. Est-ce qu'il n'y a pas d'autres usages?

La commission, je ne peux pas me baser sur une opinion de la commission parce qu'en ce qui me concerne, moi, dans les deux ans où j'étais là, on n'en a pas fait. Je peux regarder si, dans les années précédentes, ils avaient eu à faire une position, une intervention.

On a eu à regarder les mesures de contention, les autres mesures appropriées, surtout du côté des jeunes parce qu'on a tout le mandat jeunesse. On avait fait beaucoup d'interventions au niveau du... de contention, d'usage de menottes, de chaînes, d'isolation, d'encadrement intensif et on a demandé... on a fait beaucoup de pressions à ce sujet-là. Donc, c'est un sujet qui nous a préoccupés et sur lequel on est intervenus dans ce dossier-là.

Mais, du côté du Taser, je sais qu'il y a eu quelques discussions dans d'autres commissions à travers le pays suite à certains événements, où j'ai pu entendre les collègues de d'autres commissions s'intéresser et s'inquiéter de cette question-là. Alors, oui, ça nous inquiète. Est-ce qu'il y aurait lieu qu'on se mette à regarder l'usage, à vérifier?

Vous parlez du cas de la trisomie. C'est un cas assez...

**Mme Doyer:** ...qui était assujéti au CRDI, hein, dans... placé dans une résidence. Et, moi, je me mets... Bon. On est au Québec, on est en 2009. Quand il n'y en avait pas, de ces moyens-là, hein, on ne les utilisait pas.

Alors, on a aussi des ressources qu'on sollicite de plus en plus, hein, et c'est correct, dans le sens que, moi, je la veux, je l'ai voulue, la désinstitutionnalisation. On sait que les ressources sont limitées et que les besoins sont incommensurables. Parfois, il faut voir les problèmes. Et ce n'est pas faire du sexisme non plus de dire que, de plus en plus, les intervenants dans le réseau de la santé et des services sociaux, mais surtout des services sociaux, ce sont des femmes. Et, si, à une certaine époque, on s'assurait qu'il y ait un gardien de nuit, un homme... Je ne sais pas, moi. Et on a évolué. Et de quelle façon on peut réfléchir à ça maintenant? On demande à des résidences, des maisons... C'est comme une maison qui a pignon sur rue n'importe où, sauf qu'elles ont des clientèles de plus en plus lourdes. Et elles ont des personnes qui sont là pour superviser, avec des compétences, mais des événements comme ça surviennent.

Alors, moi, je me dis: On a des ressources d'hébergement. On va avoir... on a un cadre normatif qui a circulé pour certifier des résidences en toxicomanie et dépendance. On se questionne pour celles en santé mentale. On a une population qui est très vieillissante et on a un processus de certification pour des aînés. Et on avait des mesures de contention.

On va se souvenir ensemble qu'à une certaine époque il y avait la camisole de force. Aussitôt qu'une personne était un peu bizarroïde, dans notre société, elle était qualifiée de folle, hein, malade mentale, puis on l'enfermait puis... On n'est plus là, là, on n'est plus là. Et, moi, j'avoue que ça m'a donné un choc, c'est le cas de le dire, mais un choc de parlementaire et un choc de dire:

Comment on fait pour ne pas que ça arrive? Comment on fait pour ne pas que ça arrive, qu'on soit obligé d'envoyer huit policiers, d'en avoir quatre qui prennent soin de quelques personnes et des intervenantes et quatre autres qui interviennent auprès d'une personne avec un pistolet à décharge électrique? Alors, moi, là, M. le président de la commission des droits de la personne et de la jeunesse...

Puis il y a... Et je me suis promenée dans des centres d'accueil, parce que j'avais le dossier protection de la jeunesse. On m'a dit qu'il y a de plus en plus de cas lourds aussi au niveau des enfants, vous le savez, en troubles de comportement sévères, des gens qu'on est obligé de sortir de l'école, de la maternelle.

Comment on fait? Il faut réfléchir à ça. Je vous le demande, moi, comme porte-parole des services sociaux, là. Je trouve qu'on est rendus là. Dans des États américains, ici, au Canada, il y en a, hein, qui ont commencé à réfléchir, des corps policiers aussi. On est rendus là. Puis j'aimerais ça, moi, que vous y réfléchissiez, vous nous fassiez part de votre sagesse.

**M. Cousineau (Gaétan):** En ce qui concerne les jeunes qui sont sous la Loi de la protection de la jeunesse, qui font partie du mandat de la commission, nous avons regardé et nous regardons toutes ces mesures de contrôle, de restriction, de contention, d'isolement, d'encadrement intensif, et la commission a mandat, dans la loi, de faire rapport sur cet usage de mesures. Donc, nous regardons ça de près et nous allons continuer à observer pour faire des commentaires et avoir les réponses de ce côté-là, de cet aspect-là de la question. Ça fait partie de notre mandat et de notre table de travail.

**Mme Doyer:** Bien, merci beaucoup.

**M. Cousineau (Gaétan):** Merci.

**Mme Doyer:** J'ai terminé.

**Le Président (M. Kelley):** Merci beaucoup, Mme la députée. Mme la ministre.

**Mme Thériault:** Oui. Merci, M. le Président. Je vais juste me permettre de revenir un peu sur l'utilisation du Taser, parce que, bon, évidemment, c'est correct qu'on en parle, il n'y a pas de problème, mais je ne voudrais pas que les gens qui nous écoutent... qu'on laisse sur l'impression que, dans les centres qu'on a, on utilise le Taser comme étant un outil de notre coffre à outils.

**Une voix:** ...mesure exceptionnelle.

**Mme Thériault:** Oui. Non, je sais, je sais, sauf que je pense que c'est important de faire la différence, là, parce que ce n'est pas un outil qui est privilégié dans le réseau de la santé et des services sociaux, ça ne fait pas partie du coffre à outils. C'est une intervention policière.

Et je comprends très bien que tout le monde a des droits, il faut les respecter, mais on a aussi le droit de protéger les gens, dans la vie. Et, je pense, c'est juste important, parce qu'on a lié ça avec les centres de réadaptation en déficience intellectuelle, les ressources qui accueillent chez eux des personnes qui souffrent de déficience intellectuelle, qui peuvent avoir des épisodes de violence, c'est

vrai, sauf que je pense que c'est juste important de dire, là, qu'il est faux juste de penser que peut-être que ça fait partie de nos outils, alors que ce n'est pas le cas.

Je comprends très bien que, oui, il y a des gens qui demandent un moratoire sur: Cessons l'utilisation du Taser, mais c'est un autre débat que de juger, là, de la qualité d'hébergement des clientèles qui sont vulnérables, parce qu'encore une fois ça ne fait pas partie du coffre à outils, puis il est bien évident — en tout cas, touchez du bois, là — qu'il n'y a pas un propriétaire de résidence qui a un Taser dedans sa chambre pour être capable de maîtriser un de ses résidents de clientèle vulnérable, là. Je vois la madame de la CSN qui rit en arrière, là, mais c'est comme... je pense que c'est juste important de faire une différence, parce qu'il ne faut pas mélanger les deux dossiers. Ça, c'est dangereux parce que ça peut faire déraiper le débat. C'est juste ça. Je voulais faire une mise en garde, M. le Président.

**Mme Doyer:** ...reste combien de temps?

**Le Président (M. Kelley):** Il reste une couple de minutes.

**Mme Doyer:** Une couple de minutes.

**Le Président (M. Kelley):** Mais, si je peux: On s'éloigne un petit peu du projet de loi n° 56. Alors, c'est une question qui est très importante, je ne le nie pas, mais je veux rappeler qu'on est ici pour regarder le projet de loi n° 56. Il y a d'autres instances qu'on peut faire une discussion et pour... Et je ne veux pas minimiser l'importance du sujet, mais je veux le mettre dans le contexte du projet de loi n° 56.

● (16 h 50) ●

**Mme Doyer:** Je sais tout ça, M. le Président, mais, vu que j'avais le président de la commission des droits de la personne et de la jeunesse, je n'ai pas pu m'empêcher de lui poser cette question. Et je n'ai aucun regret de l'avoir fait. Je ferme le dossier. Merci, M. le Président.

Alors, la ministre vient... nous a indiqué qu'il fallait faire le recensement des ressources avant d'étendre le processus de certification à des ressources, par exemple en santé mentale, qui sont actuellement exclues du projet de loi n° 56, puis elle nous a dit la difficulté de faire ce recensement des ressources en santé mentale. Moi, je trouve navrant qu'on ne l'ait pas, là. À l'heure actuelle, en 2009, on ne sait pas. Ça veut-u dire qu'on ne sait pas qui agit comme ressource en santé mentale?

Alors, si le ministère de la Santé et des Services sociaux, en l'occurrence le gouvernement du Québec, ne sait pas où sont ces ressources, bien, moi, j'aimerais ça qu'on les connaisse mieux, ces ressources là. Alors, vous, est-ce que ça vous questionne, ça, M. le président?

**M. Cousineau (Gaëtan):** Notre rôle, je le rappelle, est celui du respect des droits à la charte. Je n'ai pas un rôle précis en santé mentale ou dans les ressources en santé mentale, alors je suis mal placé de vous aider à voir clair dans les ressources qui existent de ce côté-là. Nous, on sait que les demandes... des gens qui souffrent de santé mentale peuvent porter plainte à la commission, et on va traiter de respect de leurs droits en fonction des articles de la charte. Ça, on s'occupe de ça le plus correctement possible. Voilà.

**Mme Doyer:** O.K. Parce qu'il y a des gens qui sont venus nous voir, mettons l'Hôpital Hippolyte-Lafontaine, l'Hôpital Douglas, qui ont, je vous dirais, une espèce de... pas une espèce, qui ont un ensemble de ressources dans le milieu, des résidences, puis qui nous disaient: On en a fermé une, au-dessus d'un bar, qui était vraiment, là... qui n'avait comme pas d'allure, et woups! on l'a retrouvée qui avait réouvert ailleurs, hein? C'était Louis-H.-Lafontaine qui nous ont dit ça, puis eux autres, ils avaient des gens qui étaient placés là, hein? Oui.

**M. Cousineau (Gaëtan):** ...ressource en hébergement privée?

**Mme Doyer:** Je ne sais pas, je ne sais pas. Ce n'était pas du réseau, mais c'était en lien.

**Mme Thériault:** ...clandestine.

**Mme Doyer:** C'était clandestin, clandestin.

**Mme Thériault:** Clandestine, c'est une clandestine. C'est important.

**Mme Doyer:** Clandestin. Bon, d'accord, c'était clandestin.

**Le Président (M. Kelley):** Est-ce que la question... Est-ce que la question est posée?

**Mme Doyer:** La question est posée. C'était clandestin. Mais, quand même, comment ça se fait qu'eux autres, ils savaient ça? C'était clandestin.

**Le Président (M. Kelley):** Je pense...

**Mme Doyer:** Bon, en tout cas.

**Le Président (M. Kelley):** Pour revenir à l'ordre, s'il vous plaît, on est ici devant la Commission des droits de la personne pour poser les questions à la commission. On aura une autre étape qui s'appelle une étude détaillée, où on peut faire un débat sur qu'est-ce que nous avons entendu. Peut-être le moment est venu ici pour terminer le témoignage de la Commission des droits de la personne en posant les questions à son président, à son équipe. Après ça, il y aura un autre moment, dans notre vie parlementaire, où on peut faire un long débat sur les provisions du projet de loi n° 56.

Mme la députée de Matapédia.

**Mme Doyer:** Oui. Oui, M. le Président. Alors, je vais conclure en vous disant que c'était en 2000... la loi n° 83, c'était en 2005. On est en 2009. Je vous dirais qu'on a... Je conclus en disant que je suis d'accord avec plusieurs éléments qui sont dans le projet de loi, comme vous, d'ailleurs. Le processus de plainte, vous avez dit que vous en étiez satisfaits, hein, que ce soit comme pour les personnes âgées?

**M. Cousineau (Gaëtan):** Bien, pas nécessairement satisfaits du...

**Mme Doyer:** Vous êtes d'accord?

**M. Cousineau (Gaétan):** ...de la façon dont le traitement des plaintes se font...

**Mme Doyer:** De la façon qu'il est dans le projet de loi.

**M. Cousineau (Gaétan):** ...mais satisfaits qu'il y en ait un, un système de plainte et un processus de plainte, oui.

**Mme Doyer:** Alors ça, ça vous satisfait, c'est correct. Parce que je pense que vous êtes satisfaits globalement du projet de loi n° 56. C'est une avancée?

**M. Cousineau (Gaétan):** Oui. Pour nous, on voit qu'il y a une avancée au niveau des ressources, donc les hébergements pour les personnes les plus vulnérables, qu'on pense à les accréditer, qu'on déborde ceux qui étaient... l'accréditation des personnes âgées, qu'on commence à regarder les autres clientèles.

**Mme Doyer:** ...toxicomanie, dépendance.

**M. Cousineau (Gaétan):** Exact.

**Mme Doyer:** Et vous espérez comme nous qu'on aille vers celles en santé mentale, en déficience intellectuelle...

**M. Cousineau (Gaétan):** Absolument.

**Mme Doyer:** ...la ministre a aussi parlé de la violence faite aux femmes, etc., pour arriver à ce qu'il n'y ait plus de résidences qui offrent de l'hébergement à des clientèles vulnérables qui ne sont pas accréditées au Québec. D'accord?

**M. Cousineau (Gaétan):** C'est ça, exactement. Voilà.

**Mme Doyer:** Bon. Merci, madame et monsieur de la commission des droits de la personne et de la jeunesse.

**Le Président (M. Kelley):** Sur ce, merci beaucoup, M. Cousineau, Me Carpentier, Me Bernard, pour votre contribution à la réflexion, les recommandations très précises que vous avez faites à la formulation de certains des articles dans le projet de loi n° 56.

Sur ce, je vais suspendre nos travaux quelques instants. Et je vais inviter des représentants de la Confédération des syndicats nationaux de prendre place à la table des témoins.

*(Suspension de la séance à 16 h 55)*

*(Reprise à 17 h 4)*

**Le Président (M. Kelley):** Alors, après cette pause santé, la Commission de la santé et des services sociaux reprend ses travaux avec notre prochain témoin, qui sont les représentants de la Confédération des syndicats nationaux, Mme Denise Boucher, vice-présidente, et M. Jeff Begley, le vice-président Fédération de la santé et des services sociaux. Alors, sans plus tarder, Mme Boucher, la parole est à vous.

### Confédération des syndicats nationaux (CSN)

**Mme Boucher (Denise):** Alors, merci, M. le Président. Alors, c'est avec un grand intérêt que nous participons à cette consultation sur le projet de loi n° 56, qui vise à modifier la Loi sur les services de santé et services sociaux concernant la certification de certaines ressources offrant l'hébergement.

Si l'objectif poursuivi par ce projet de loi d'améliorer la sécurité au plan de l'hébergement de nos aînés ainsi que de d'autres clientèles vulnérables est louable, il n'en demeure pas moins que le gouvernement propose peu pour répondre à la satisfaction des besoins.

En effet, ces clientèles fragiles éprouvent des difficultés complexes qui nécessitent un plus grand soutien de leur situation par les responsables gouvernementaux. Les personnes atteintes de problèmes de santé mentale, de déficience physique ou de toxicomanie sont souvent des personnes qui se retrouvent en situation financière précaire ou carrément en situation de pauvreté. Plusieurs connaissent des problèmes de pauvreté, de violence familiale, d'itinérance ou autres. Bon nombre des ressources qui les hébergent se retrouvent dans le réseau du communautaire qui peine bien souvent à répondre aux besoins faute d'un financement à la hauteur d'un contexte où l'État désinstitutionnalise, décentralise les services et où les services sociaux deviennent encore plus les parents pauvres du système au profit des services médicaux.

Bien que nous soyons en accord avec un processus de certification pour toutes ressources ou résidences offrant de l'hébergement à des personnes vulnérables, nous croyons que cette mesure ne doit pas servir au gouvernement à se décharger de ses responsabilités de soutien. Ces personnes ont besoin de réponses beaucoup plus structurelles facilitant l'amélioration réelle de l'ensemble de leur situation.

Sans faire abstraction des autres clientèles visées par ce projet de loi, nous avons, dans notre mémoire, traité plus spécifiquement de la situation des personnes âgées.

La CSN, lors de son dernier congrès tenu en 2008, a adopté plusieurs résolutions sur la santé et les services sociaux qui visaient principalement à soutenir le régime public de santé et de services sociaux et à revendiquer un accès équitable à des soins et services de qualité pour toute la population.

Force est de constater que cela n'est pas le cas pour diverses clientèles, particulièrement en ce qui touche le volet Soins et services aux personnes âgées. Oui, la population québécoise vieillit. Les statistiques nous le confirment. Mais nous croyons que logiquement on devrait s'attendre, de la part du gouvernement, à un ajustement de l'offre de services destinée à cette clientèle en croissance au sein de la population. Toutefois, ce n'est pas ce qui s'est produit. Le gouvernement a ouvertement opté pour une diminution des services destinés aux personnes âgées, ce qui a entraîné des choix complexes et difficiles dans la vie des aînés.

Évidemment, c'est là que le bât blesse puisqu'en abandonnant le soutien à domicile, même si on le reconnaît, le gouvernement force les aînés, ou du moins ceux qui le peuvent, à quitter leurs domiciles pour des résidences privées.

Rappelons-nous que le Québec, en 2004-2005, était considéré comme la province canadienne qui investissait le moins dans les services à domicile, avec 94 \$ par

personne par année, alors que la moyenne canadienne était de 145 \$. À la lumière de cette information, nous comprenons mieux les données récentes publiées par la Société canadienne d'hypothèques et de logement attestant que une personne âgée de 75 ans et plus sur cinq au Québec vit dans une résidence pour aînés, comparativement à une personne sur 20 dans les autres provinces canadiennes.

Alors, point n'est besoin d'agir à la pièce, comme le fait présentement le gouvernement, avec des projets de loi éparpillés par-ci, par-là, qui ne garantissent en rien la satisfaction des besoins des personnes âgées. Le gouvernement, s'il désire réellement créer un climat sécuritaire pour les aînés, devrait d'abord intervenir en amont en assurant un financement du soutien à domicile. Ceci diminuera l'engouement pour les résidences privées tout en améliorant la qualité de vie des aînés.

La privatisation de l'hébergement des aînés et des services devient une grande source d'inquiétude pour eux. Le gouvernement du Québec a pris la décision catégorique, dans son plan d'action 2005-2010, *Un défi de solidarité*, de geler, voire diminuer, l'offre publique d'hébergement. Comme on devait s'y attendre, cette décision a encouragé du même coup un développement sans précédent de l'hébergement privé.

Le projet de loi n° 56, qui vise la certification de certaines ressources offrant l'hébergement, est un projet de loi parmi d'autres qui révèle le rôle que veut dorénavant jouer le gouvernement dans le cadre des soins et services aux personnes âgées. Le gouvernement se veut régulateur. Il se donne bonne conscience en s'occupant de certification des résidences. Le marché, laissé à lui seul, serait capable de répondre aux besoins des personnes âgées. Toutefois, ce comportement de laisser-faire du gouvernement présente son lot d'inconvénients.

Le gouvernement prétend vouloir un environnement sécuritaire pour les aînés, mais paradoxalement il les confie à des ressources qui sont peu adaptées pour répondre à leurs besoins évolutifs. Il y a donc là un vide pour les personnes qui demandent, entre autres, une heure et demie de soins... de une heure et demie à trois heures/soins.

Ainsi, pour garantir un environnement sain et sécuritaire aux aînés, cela nécessite un nombre suffisants de lits publics, lesquels sont mieux adaptés pour répondre aux besoins évolutifs des personnes âgées.

L'analyse faite précédemment concernant la privatisation de l'hébergement des aînés et des services qui y sont associés nous éclaire parallèlement sur toute la difficulté que rencontre le gouvernement dans le processus de certification de ces résidences. De fait, elles sont tout bonnement peu appropriées pour accueillir la clientèle en lourde perte d'autonomie qui leur est confiée.

● (17 h 10) ●

Conséquemment, le tiers des résidences privées du Québec, soit plus de 700, sont non certifiées. Dans la capitale nationale, le pourcentage des résidences non certifiées est proche de 50 %. Alors, il ne serait pas hasardeux de penser qu'avec le projet de loi n° 56, le gouvernement, loin de résoudre un quelconque problème, veut se donner du temps. Mais entre-temps les aînés se retrouvent pris dans l'enclume et le marteau. D'un côté, un gouvernement qui les prive de services et qui veut économiser de l'argent sur leur dos; de l'autre, des résidences privées qui en profitent pour s'enrichir. Dans ces conditions, il est illusoire de croire à la garantie d'un environnement sain et sécuritaire dans les résidences privées.

En définitive, puisque la réponse aux besoins des personnes âgées se fait en fonction du niveau de leurs revenus, la privatisation de l'hébergement et des services qui y sont associés accroît les disparités et inéquités au sein de cette population. Elle diminue la qualité des services aux aînés, lesquels se donnent néanmoins à la carte, augmente la pression sur leurs finances personnelles et, par ricochet, accroît leur inquiétude.

Cette privatisation des services, qui elle-même occasionne une privatisation des emplois du secteur public, se traduit aussi par une détérioration des conditions de travail d'une main-d'oeuvre composée majoritairement de femmes et de personnes issues de l'immigration qui intervient auprès des personnes âgées.

En effet, le secteur des résidences privées valorise moindrement sa main-d'oeuvre, offre de très bas salaires et forme peu. Il n'est pas rare qu'une préposée aux bénéficiaires, dans une résidence privée, gagne 8,50 \$ de l'heure. Sans avantages sociaux et sans versement de prestation à la retraite, les salariés du secteur sont peu représentés syndicalement, ce qui compromet toute chance d'améliorer leurs conditions de travail. Cet environnement précaire qui caractérise le secteur des résidences privées augmente ses difficultés à recruter du personnel qualifié, ce qui entraîne une surcharge de travail des préposées qui n'attendent qu'une bonne occasion pour changer d'emploi. On assiste alors à un accroissement du taux de roulement dans les résidences privées, ce qui constitue un problème parmi d'autres entravant la livraison de services de qualité aux personnes âgées. Tenant compte de ces conditions de travail difficiles, les résidences privées sont de plus en plus laissées aux personnes nouvellement arrivées au Québec, qui, dans bien des cas, se retrouvent dans un contexte de vulnérabilité.

Dans de telles situations, comment le gouvernement peut-il faire l'apologie d'un environnement sain et sécuritaire dans les ressources privées quand les personnes qui y travaillent vivent elles-mêmes l'insécurité?

La garantie d'un environnement sain et sécuritaire pour les personnes âgées dans les résidences privées passe par l'amélioration des conditions de travail de la main-d'oeuvre, ce qui sous-tend pour nous la formation continue des travailleuses et des travailleurs, la valorisation de leurs tâches et de leur rôle, de meilleurs salaires et aussi l'ajout d'avantages sociaux. Il est essentiel que le gouvernement investisse dans la formation du personnel déjà en place.

Tout compte fait, le projet de loi n° 56, au lieu d'apporter une réponse à la problématique des soins et services aux personnes âgées, risque d'accroître davantage la confusion qui règne quant à la livraison des services et ainsi nuire à la création d'un environnement sain et sécuritaire pour les aînés et les autres clientèles vulnérables.

Bref, le gouvernement, s'il se veut responsable dans le dossier des soins et des services aux personnes âgées et vulnérables, doit se donner les moyens de répondre à leurs besoins par une offre publique adéquate et suffisante. Ces personnes qui ont pour la plupart grandement contribué au développement du Québec le méritent certainement bien.

Alors, en annexe, M. le Président, du mémoire qu'on a déposé, vous avez des propositions qui ont été développées dans le cadre d'une plateforme, une plateforme qui s'appelle *Vieillir dans la dignité*. On va vous faire parvenir cette plateforme-là. Il y a eu un petit problème de transport aujourd'hui dû à la belle température que nous

avons, mais on va vous envoyer ça. Mais là-dedans il y a des propositions et des plans d'action. Et, si vous me permettez, je vais donner un temps de parole à M. Begley.

**Le Président (M. Kelley):** Certainement, pour l'autre Jeff dans la salle. Alors, M. Begley, la parole est à vous.

**M. Begley (Jeff):** Merci. Mais, très rapidement, je veux insister sur la question de la formation du personnel, notamment dans les centres d'hébergement privés ainsi que dans les ressources intermédiaires et de type familial.

J'étais en réunion avec des délégués syndicaux, mardi, où on a fait le tour de la question de la formation, notamment sur la question des changements qui ont eu lieu autour de la loi n° 90 qui fait en sorte que, dans les résidences privées, les préposés aux bénéficiaires peuvent donner et administrer des médicaments.

Une des personnes, qui est une préposée aux bénéficiaires, nous explique qu'elle, elle avait déjà une certaine formation, puis, une chance, elle avait reçu les médicaments à donner à un bénéficiaire puis elle constatait qu'il y avait un narcotique là-dedans, que le bénéficiaire ne devait pas en avoir normalement. Mais une chance qu'elle, elle a eu une formation puis qu'elle a été capable de reconnaître, ce qui n'est pas le cas de la plupart du monde.

Donc, il faut vraiment qu'il y ait une préoccupation au niveau de la formation. Normalement, c'est prévu que les CSS doivent donner des formations à des personnes qui travaillent en centre d'hébergement, même pour avoir la certification. Cependant, on constate que la plupart du monde d'un de mes CSS sont souvent débordés, déjà. Donc, le monde se retrouve sans formation et se retrouve dans un dilemme: soit que je ne donne pas les médicaments et là la personne n'a pas les médicaments nécessaires, ou je prends le risque de les donner, puis, si je me trompe, bien, je suis poursuivi. Un non-sens. Donc...

D'ailleurs, nous avons mis sur place, avec le Secrétariat des aînés, une table de consultation. On avait demandé la formation d'une mutuelle de formation. Et d'ailleurs ça fait consensus, ce problème-là. Que ce soient les employeurs, que ce soient les syndicats, que ce soient les associations de personnes âgées, l'AQDR, la FADOQ, etc., consensus: urgent besoin de formation, notamment en ce qui concerne les médicaments.

Nous avons fait une demande de formation de mutuelle de formation. Il y a une première étape, mais la deuxième étape, où c'est là les grandes dépenses pour subventionner la formation — c'est urgent — on espère qu'au mois d'avril ça va commencer, mais il y a une urgence là. Notre monde se retrouve devant le dilemme, puis souvent ils prennent des risques, pas parce que ça leur fait plaisir de prendre ces risques-là, mais ils savent que, s'ils ne le font pas, bien, c'est la personne, le bénéficiaire qui paie. Donc, je voulais juste prendre deux minutes pour insister sur ce besoin-là. C'est urgent et ça va à la qualité des services dans les résidences.

**Le Président (M. Kelley):** Merci beaucoup, Me Begley. Et on a pris bonne note, Mme Boucher, de... vous allez transmettre le document qui soutient l'annexe. Mais, avec le beau temps, effectivement aujourd'hui, c'était un petit peu une difficulté, mais vous pouvez, via la secrétaire de la commission, peut-être de façon électronique,

transmettre le document et on va s'assurer sa distribution aux membres de la Commission de la santé et des services sociaux.

On va passer maintenant à la période d'échange avec les membres de la commission. Je vais céder la parole à Mme la ministre déléguée aux Services sociaux et députée d'Anjou.

**Mme Thériault:** Merci, M. le Président. M. Begley, Mme Boucher, bienvenue à la commission. J'ai bien lu votre mémoire, avec les recommandations. Il y a certaines choses où on peut être en accord. Évidemment, je respecte beaucoup votre opinion, même si je ne la partage pas entièrement. Je ne vous surprendrai pas en vous disant ça, certain.

Et j'ai bien entendu, M. Begley, au niveau de la formation, ce que vous avez dit, puis je vais aller là-dessus puisque vous venez de parler de ça, sur le principe qu'effectivement la mise sur pied d'une mutuelle de formation, on s'entend pour dire que ça va bien, que c'est en cours, que c'est une priorité également.

Je pense que les questions qui ont été soulevées par rapport à la formation, c'est des questions qui étaient adéquates et très pertinentes. Quand on parle d'une certification, on a toujours dit, depuis le début, qu'on parle de la sécurité, mais aussi de la qualité des services qui sont offerts. Donc évidemment, quand tu as une clientèle qui est en perte d'autonomie, je pense, c'est important que les gens soient bien formés, et ça, il n'y a personne qui va le nier. Je crois que la mise sur pied des mutuelles de formation peut faire vraiment toute la différence. Évidemment, on va continuer le travail qui est en cours.

Je pense que c'est important aussi de préciser, à ce point-ci, qu'il y a eu la formation d'un comité où Mme Lanthier, que vous connaissez puisqu'elle a siégé au... pour... et ça faisait longtemps qu'elle travaillait à la mise sur pied de la mutuelle de formation, cette Mme Lanthier là va être chargée d'un comité qui va se pencher précisément sur la formation, qui doit être adéquate et toujours à jour et de quelle manière, etc. Donc, il y a un mandat qui lui a été octroyé, je voudrais que vous le sachiez.

● (17 h 20) ●

Et il y a une donnée, je pense, qu'il est important de vous dire, parce que, malgré ce que vous avez dit — je ne le conteste pas, ça peut arriver, là... C'est un grand réseau, hein, 2 200 résidences privées de personnes âgées, il y a beaucoup de gens qui oeuvrent dans ce réseau-là. Sauf qu'il y a une donnée qui serait intéressante, peut-être à ce moment-ci, de savoir, c'est que, dans les 700 résidences qu'il reste à certifier, il y a un 24 % des résidences seulement qui leur reste des choses à régler qui ne concernent pas la sécurité incendie, le service sécurité incendie, là. Et, dans le 24 %, on parle de formation, soit qui n'a pas été complétée ou autre, on parle également là-dedans de d'autres mesures, style hygiène et salubrité, ça pourrait être au niveau des critères au niveau du MAPAQ, là, le ministère de l'Alimentation et de l'Agriculture, là, O.K., pour les règles ou tout ce qui régit au niveau des cuisines, là, dans nos critères. Donc, c'est un élément où on a des résidences où ce n'est pas réglé, j'en conviens, mais ce n'est pas dans la totalité des 700 résidences qu'il reste à faire, d'après les statistiques qu'on a.

Parce que, nous, lorsque les recommandations du Conseil québécois d'agrément arrivent lorsqu'ils ont visité

une résidence et ils ont fait les critères, puis après ça, bon là, c'est l'agence qui va s'assurer du suivi, on prend soin de regarder quels sont les types de recommandations et dans quelles catégories ça tombe, qui fait que la résidence n'est pas certifiée immédiatement.

Donc, on est en mesure de vous dire quand c'est de la formation, quand c'est sécurité incendie, quand c'est la Régie du bâtiment, donc, on peut vraiment vous dire que, oui, au niveau de la formation, puis je l'ai dit, il reste encore du travail à faire, on l'a convenu, la mise sur pied d'une mutuelle de formation, ça s'en vient, là, O.K., c'est presque fait, mais je pense qu'il faut faire attention lorsqu'on dit, dans les 700 qu'il reste à certifier, il y a beaucoup de problèmes de formation, c'est le quart à peu près, puis, dans le chiffre du quart, ce n'est pas juste de la formation, c'est autre que sécurité incendie, Régie du bâtiment. Donc, c'est peut-être une proportion qui est moindre, là.

Mais j'avoue qu'au départ il est évident qu'il y a certains CSSS où, parce que c'était nouveau, le temps de la mise en place, la formation, peut-être que ça a pu être un peu plus laborieux, mais, au bout de deux ans et beaucoup d'expériences, je pense que ces irritants-là ont certainement été aplanis et qu'on a développé tous beaucoup d'expérience.

Au niveau formation, là, je conviens avec vous, là, que ça, c'est un processus continu. Et même d'ailleurs, pour les autres types d'hébergement, hier, avant-hier, on avait des gens au niveau des ressources privées et communautaires en dépendance et en toxico puis je leur ai demandé: Si jamais il y avait un comité au niveau de la formation pour s'assurer la mise à niveau, la qualité, etc., est-ce que vous seriez intéressés d'y participer? Puis les gens ont dit oui. Et je crois qu'il est important que, dans chacun, parce que ce sont toutes des ressources... oui, des formations, mais on s'entend que, lorsque tu es intervenant en toxicomanie, bien, ce n'est pas les mêmes compétences que tu développes là que pour les résidences de personnes âgées. Donc ça, je pense que la formation, on a compris qu'il fallait apporter une attention particulière si on veut bien encadrer et s'assurer de normes de qualité. Donc, je vous entends bien. Je vous donne la possibilité de réagir.

**M. Begley (Jeff):** Bien, deux choses, si je pourrais. Dans un premier temps: effectivement, la mutuelle, ce n'est pas fait. Il faut un changement à la loi, là; on espère que ça va arriver bientôt. D'ailleurs, on a cru comprendre que ça devait être dans ces jours-ci, là. Puis l'autre chose, c'est que tout ce qui est financé jusqu'à maintenant, c'est la conception des programmes. Mais le financement des formations comme tel, ça, c'est dans d'autres étapes, puis vraiment on n'a aucune indication.

Mais, plus important, je comprends le 24 %. C'est parce que, dans la certification, ce qui est demandé comme formation, c'est une formation minimale — très minimale. Puis, sur la question notamment des médicaments, c'est ni à la table de consultation où je suis toujours coprésident, mais j'ai été coprésident avec Mme Lanthier, que je connais très bien... Le constat de la table, comme notre constat au niveau syndical avec nos membres, c'est que la formation sur les questions des médicaments, c'est donné très, très, très exceptionnellement. La vaste majorité des résidences privées n'ont pas eu la possibilité d'avoir des formations sur la question d'administration des médicaments.

C'est beaucoup plus des affaires de base comme le sécurisme... Phew! en tout cas, des affaires de...

**Mme Boucher (Denise):** Dis-le en anglais.

**M. Begley (Jeff):** ...sécuré... secours...

**Une voix:** Secourisme.

**M. Begley (Jeff):** Secourisme. Merci, excuse-moi.

**Mme Thériault:** Je vous comprends. RCR. Réanimation, secourisme, oui.

**M. Begley (Jeff):** Exactement. Exactement: RCR puis secourisme. Bien, pour ce qui est de la distribution des médicaments... Parce que le monde a le droit de faire des affaires, tu sais, même jusqu'aux soins invasifs, les préposés, mais il faut qu'ils soient formés pour ça, puis ce n'est pas le cas. Chez nous, ce n'est pas le cas, et ça a été le constat qu'on a fait aussi au niveau de la mutuelle de formation... bien, table de consultation.

**Mme Thériault:** Bien, moi, ce que je peux vous dire, qu'on se dit ici en arrière, là, c'est que, autant pour les soins invasifs que pour les cours de base, là, RCR, secourisme, etc., ce sont des critères qui sont des incontournables, et, si ça n'a pas été fait, ils ne peuvent pas être certifiés.

Bon, je comprends que, quand on a commencé le processus, c'est peut-être une chose, puis il y a probablement eu du réajustement de fait, là, mais, moi, c'est ce que mon équipe me dit, O.K.?

**M. Begley (Jeff):** On va s'entendre que ce n'est pas notre expérience.

**Mme Thériault:** O.K. Bon.

**Le Président (M. Kelley):** Mme Boucher, un complément de réponse?

**Mme Boucher (Denise):** Je ne veux pas douter des gens, d'aucune façon, puis je pense que ce n'est pas l'objectif. L'objectif, c'est de se lancer des messages entre nous pour faire en sorte qu'on améliore les conditions de vie des personnes vulnérables, particulièrement des aînés. C'est ça, l'objectif qu'on tente à vous lancer. C'est votre objectif aussi, ce n'est pas de dire: C'est qui qui est coupable? Ils l'ont-ils fait?

Mais l'autre chose aussi qu'il faut aussi tenir compte dans la question des relations de travail, c'est qu'il y a un très grand roulement de personnel dans ces résidences-là. On l'a dit, il y en a qui sont syndiqués, là on est capables de pouvoir améliorer les conditions de travail. Mais, dans les résidences qui ne sont pas syndiquées, il y a un roulement de travail... il y a un roulement de personnel.

Au moment où on leur a donné... ou au moment où on a vérifié la question de la certification, c'est une affaire, est-ce qu'on l'a donnée? Après qu'ils ont la certification, quel est le pouvoir que vous avez, comme ministre ou comme gouvernement, à l'effet que la formation se poursuive en dehors de celle qui est rattachée au secourisme?

**Mme Thériault:** O.K. Je veux juste compléter que, sur le comité, le mandat qu'on a donné à Mme Lanthier également se penche sur comment on peut s'assurer que, dans les résidences, les registres des personnels soient à jour, avec un gage de qualité de formation, malgré le roulement de personnel. Ça fait partie du mandat qui a été donné au comité, mais il y a quand même de la formation en continu qui peut se faire, évidemment.

Mais j'entends bien qu'on vise la même chose, là, et on parle tous qu'on est d'accord avec de la formation, puis c'est de trouver le meilleur moyen d'y arriver. Puis je comprends aussi que ça prend des ressources financières. Avec la mutuelle, on va laisser les étapes aller également. Vous savez comme moi que ce n'est pas une petite affaire non plus, mais on s'entend que, quand on peut intervenir au niveau de la formation pour avoir une meilleure qualité, on va le faire, c'est important. Ça fait qu'on est tous sur la même longueur d'onde.

Je voudrais revenir, peut-être, parce que vous avez dit dans votre mémoire: Le projet de loi n° 56 vise la certification de certaines ressources d'hébergement, révèle que le gouvernement veut jouer le rôle de régulateur en se donnant bonne conscience en s'occupant de la certification des résidences.

Je vous trouve un petit peu sévères. Puis je vous le dis avec un sourire, parce que ce n'est pas juste qu'on veut se donner bonne conscience...

**Mme Boucher (Denise):** On n'a pas tout à fait tort.

**Mme Thériault:** Non, bon... Non, non, ce n'est pas vrai, on ne veut pas juste se donner bonne conscience. Bien honnêtement, il y a eu des rapports accablants, tous gouvernements confondus, précédents et nous-mêmes, sur les conditions de vie des aînés dans les résidences de personnes âgées: Commission des droits de la personne, rapport du coroner, Protectrice du citoyen. Et, moi, je vous dis, là, bien sincèrement et de tout mon cœur, je vois les gens dans les résidences pour personnes âgées dans mon comté — ça fait huit ans que je suis députée — je vais dans les HLM, je vais dans les coopératives, je vais dans le privé, je les vois, les résidences, je vois les aînés, je les côtoie régulièrement, et je peux vous dire que ce n'est pas juste pour se donner bonne conscience.

Ma mère, elle a 70 ans; elle est autonome, Dieu merci! Et je vous jure qu'elle trotte, là, elle est encore en appartement. Mais, la journée qu'elle aura besoin d'aller dans une résidence, moi, je veux être sûre que ses soins de qualité, elle va pouvoir les avoir. Ça fait que ce n'est pas pour se donner bonne conscience, loin de là. On a eu des rapports, on doit y répondre. C'est pour ça que je vous disais avec un petit sourire: Je vous trouvais un petit peu sévères. Parce que ce n'est vraiment pas pour se donner juste bonne conscience, je pense qu'on a une responsabilité collective de protéger les personnes les plus vulnérables. Il faut qu'on commence quelque part, il faut qu'on y aille avec les moyens qu'on a, aussi. Donc évidemment, le processus n'était pas parfait, je l'ai dit, et on est dans un processus d'amélioration, et je pense que c'est ce qu'il faut retenir, parce qu'on a tous le même but commun, puis c'est trouver la manière d'y arriver, puis c'est sûr qu'on voudrait tous y arriver pas mal plus vite, puis qu'on voudrait toucher toutes les clientèles qui sont vulnérables, mais il faut aussi le faire en étapes, parce que, si on le fait

d'une manière désorganisée, ce n'est pas mieux. Je pense qu'il faut prendre le temps de le faire puis le faire correctement.

**Mme Boucher (Denise):** ...

**Mme Thériault:** M. le Président va vous laisser le temps de réagir à mes propos.

**Le Président (M. Kelley):** Mme Boucher.

**Mme Boucher (Denise):** Mais vous nous connaissez.

**Mme Thériault:** Bien oui.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

● (17 h 30) ●

**Mme Boucher (Denise):** Arriver différemment, que je me transforme, ça n'aurait aucun bon sens, vous ne me croiriez pas.

**Mme Thériault:** Ça me sécurise. C'est bon, ça me sécurise.

**Mme Boucher (Denise):** Mais je pense que... Reprenons l'exemple de votre mère, qui trotte puis qui est en forme. Probablement que le choix qu'elle voudrait faire, et c'est ça aussi qu'il faut voir dans le mémoire qu'on vous a déposé, c'est le volet de l'aide à domicile. Et il me semble que, s'il y avait vraiment une volonté du gouvernement de faire en sorte qu'on puisse donner des conditions de vie à nos aînés le plus possible pour qu'ils puissent demeurer dans leur maison, au lieu de faire un saut vers une maison d'hébergement... D'ailleurs, je pense que c'est vous qui l'aviez dit d'ailleurs, qu'il y a un petit vide, hein, entre les une heure... une heure-soins et trois heures et demie de soins, trois heures et demie de soins étant ceux qui s'en vont vers le CHSLD. Si on était capables d'éviter ça pour tout le monde, pour votre mère... Bon, les miens sont décédés, mes parents, mais, si on avait pu éviter ça, on l'aurait probablement fait, si on avait eu... été capables de fournir le soutien à domicile, l'aide à domicile pour faire en sorte qu'on n'arrive pas à ce point.

Mais malheureusement on a aussi beaucoup de personnes âgées qui se retrouvent seules, qui n'ont pas de fille comme vous, qui n'ont pas de garçon. On va inclure, on ne fera pas de sexisme, là, même si on sait que les aidants naturels sont plus des femmes. Mais il me semble qu'il y a une volonté, et que cette volonté devrait appartenir aussi au gouvernement, de mettre de l'argent dans la question de l'aide à domicile. Et, au bout du compte, ça devient une économie, au lieu de s'investir, au lieu d'ouvrir la porte vers un réseau qui est lucratif comme celui qu'on voit actuellement dans les résidences.

Le contrôle que vous voulez faire par la certification, on l'a dit, on n'est pas contre — malgré la petite phrase que vous n'avez pas aimée — mais il ne faut pas que ça cache une autre réalité: qu'il faudrait être capable d'amener des soins à domicile. Nous autres, c'est beaucoup plus ça qu'on cherche à privilégier que la question de l'hébergement, mais on sait qu'un jour ou l'autre, inévitablement, pour raisons... On y arrive, mais ce n'est pas le choix qu'on veut faire.

**Mme Thériault:** Mme Boucher, je dois dire bien honnêtement: Vous ne l'auriez pas mise, la petite phrase, là, puis ça m'aurait juste fait sourire, puis je l'aurais probablement dit en plus de ça. Mais c'est correct, c'est correct.

Je vais... Je comprends ce que vous dites puis, vous savez, moi, je me dis: Il y a toujours le libre choix, hein? C'est sûr qu'il y a des gens qui vont dans les résidences privées de leur propre choix lorsqu'ils décident de vendre leur maison parce que c'est plus de trouble, les enfants sont grands, ils sont partis, ils ne veulent plus couper le gazon, ils ne veulent plus faire la neige, etc. Ça, c'est quand même une portion de la clientèle des aînés qui choisissent vraiment ça, de se donner un autre milieu de vie, puis je pense que c'est correct, parce que c'est de choisir.

Là où je comprends bien ce que vous dites, c'est au niveau du soutien à domicile. Puis c'est sûr qu'on peut toujours en faire plus. Puis, quand on est capables d'en faire, on en fait.

Là où j'ai un désaccord avec vous, je ne vous surprendrai pas en disant ça, là où j'ai un désaccord — mais c'est peut-être parce que j'ai des données statistiques qui sont plus récentes que les vôtres, qui seraient peut-être importantes à mettre parmi le fruit de nos réflexions — c'est dans le soutien à domicile. Parce que, dans votre mémoire, vous citez le Conseil des aînés, qui s'était inspiré de l'avis du milieu de vie des aînés en perte d'autonomie, là, par rapport aux 80 \$... 94 \$ investis par année, et les dernières statistiques montrent que le Québec n'est plus en dernière place mais en cinquième position. Parce qu'il y a des données qui sont sorties où il y a même des mises en garde, là, *Données comparées pour les services de soutien à domicile des provinces et territoires, 2005-2006 et 2006-2007*, où le Québec investit 122,52 \$ per capita pour être cinquième, la moyenne canadienne, 128,57 \$, le premier étant Terre-Neuve-et-Labrador, 190 \$, et le dernier étant 59,62 \$ par personne à l'Île-du-Prince-Édouard, O.K.? Donc, on est vraiment dans la moyenne, comme cinquième.

Et il y a une mise en garde dans le bas, O.K., qui ne tient pas compte de sommes parce qu'on va vraiment comparable avec comparable, là, et c'est écrit: «Les dépenses des provinces doivent être considérées avec une très grande réserve. Elles ne sont pas totalement comparables. Les services, les modes d'organisation de services et les clientèles varient. Dans certaines provinces, sont considérées les dépenses dont les aides et les fournitures médicales, l'oxygénothérapie et les autres aides, des services de réadaptation, des ressources d'hébergement, dont les centres de jour, et ainsi de suite. [Et] le Québec offre [des] services semblables, mais ils ne sont pas comptabilisés dans les dépenses de soutien à domicile.» Donc, si on ne fait qu'ajouter les crédits d'impôt et le Programme d'exonération financière, on vient d'augmenter considérablement l'investissement qui est fait auprès de nos aînés.

Mais je comprends que j'ai probablement des données qui sont plus récentes que les vôtres. Ça me fera plaisir de vous les partager, même on pourra les partager avec les membres de la commission.

**Une voix:** ...

**Mme Thériault:** Oui, on va les déposer, parce que, tu sais, je peux vous donner plein, plein de chiffres, là, mais juste le Programme d'exonération financière, le

PEFSAD, qu'on appelle communément, pour les entreprises d'économie sociale pour le maintien à domicile des aînés, est passé de 41 millions en 2002 à 52 millions en 2007. Donc, il y a quand même des augmentations qui se font, puis les crédits d'impôt.

Ça fait que, bon, on va les déposer, puis ils seront publics, vous pourrez y avoir accès, tous les documents. Ça va? Il y a des tableaux. On va juste les regarder puis on va vous donner le tableau et le document que j'ai cité.

**Le Président (M. Kelley):** Mme Boucher.

**Mme Boucher (Denise):** Alors, Mme la ministre, vous m'avez placée en situation de vulnérabilité, il faudra me certifier.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Mme Boucher (Denise):** Mais ce que je voulais dire, c'est que vous avez dit: La question du libre choix... Je suis tout à fait d'accord avec vous. On sait aussi qu'il y a des personnes âgées qui décident effectivement de vendre leurs demeures et d'aller dans des résidences qu'on dit autonomes, semi-autonomes, parce que souvent, les personnes, quand elles vendent leurs maisons, leurs résidences, les vendent dans des bonnes conditions et décident aussi de ne plus être liées à la question de l'aménagement du terrain, puis toutes sortes d'affaires, puis de vouloir se donner du bon temps.

On n'a pas de statistiques dans ça, mais, moi, mes parents, ils sont allés dans une résidence de personnes... On est mieux de parler de nos parents, c'est souvent plus facile, hein? C'est vrai, hein? Ils sont allés dans une résidence de personnes retraitées autonomes, semi-autonomes. Bon, mon père est devenu Alzheimer, il a eu besoin de soins. La résidence ne pouvait pas leur fournir les soins qui répondaient à ce type d'éléments là. On a placé mon père; ma mère est restée seule. Ma mère, elle a fait quelque temps et, elle aussi... Elle avait un handicap, elle. Et, elle, elle a eu besoin de soins, tu sais, de... Mais là on achète ça à la pièce après. On s'est rendu compte qu'on achetait à la pièce des services, et, à un moment donné, elle n'était plus capable de pouvoir demeurer dans sa maison, parce que ce n'était pas du 3 h 30 min de soins par jour, c'était l'heure de soins ou l'heure et demie de soins qui manquait. Bon, la vie lui a peut-être rendu service, d'une certaine façon, parce que, bon, elle est tombée Alzheimer elle aussi, bon, puis ça s'est réglé. Elle a été moins longtemps que mon père malade.

Mais c'est ça qui fait en sorte que, oui, des gens ont fait le libre choix d'aller dans des résidences, dans des belles résidences, ceux qui ont la capacité de se les payer, mais ce n'est pas donné à tout le monde d'avoir cette capacité de se payer cela, et en même temps on crée des inéquités, et ça ne répond pas plus à la question. Parce que les résidences semi-autonomes, c'est du semi-autonome, là, vraiment basique, là. Et là il faut acheter à la pièce, il faut mettre à la pièce. Et les gens qui sont dans ces résidences-là, je ne sais pas si ces résidences-là sont certifiées, mais il y a du monde qui donne des soins dans ces résidences-là. Est-ce qu'eux, ils ont eu la formation? C'est complexe, cette affaire-là. C'est multiservice. La petite chatte, elle perd ses chats. Et ça, c'est ça, à mon avis, qui pose l'un des types de problème. Et comment...

Et ça, pour répondre effectivement à cette... moi, je pense qu'il y a un besoin à faire. Si nos chiffres ne sont pas à jour, on va les mettre à jour avec ceux que vous avez déposés, mais, moi, je pense que, sur la question de l'aide à domicile, le soutien à domicile, on a à faire beaucoup.

**Le Président (M. Kelley):** Merci. Je...

**Mme Boucher (Denise):** On a à faire beaucoup.

**Le Président (M. Kelley):** Je dois mettre fin à cet échange et maintenant céder la parole à Mme la députée de Matapédia.

● (17 h 40) ●

**Mme Doyer:** Merci, M. le Président. Alors, bonjour, Mme Boucher, M. Begley. Moi, je voudrais revenir sur la table au niveau de... la table de travail pour la formation, entre autres pour les médicaments, les actes réservés, c'est ça, hein, toute cette réflexion qu'on doit avoir, si on va vers des résidences privées, la certification, s'assurer que les actes que portent certaines personnes... Ça peut être des gens qui travaillent et ça peut être aussi des propriétaires de résidence privée, des gens qui y travaillent ou des bénévoles.

Alors, moi, quand je regarde dans la réglementation... Vous devez la connaître par coeur, M. Begley, Mme Boucher, j'imagine que ça a été votre lecture de chevet. Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence pour personnes âgées, l'article... en 14: «Au moins une personne majeure à l'emploi de l'exploitant doit être présente en tout temps dans la résidence.» On parle de formation, c'est quoi: un, réanimation cardiorespiratoire; deux, secourisme général; déplacement sécuritaire des personnes en trois.

Puis là on va... Pour ce qui est des médicaments, là, si on va à l'article 21, 22 — vous les connaissez, hein, M. Begley — bien, c'est minimal, là, c'est minimal: «L'exploitant privilégie l'autoadministration», alimentation et médicaments, et là, bon, d'avoir une personne responsable, de savoir où sont les médicaments, de les garder sous clé si c'est nécessaire.

Alors, pour moi, ça, c'est important si on va vers ça. Et, moi, je suis d'accord avec vous qu'il n'y a pas suffisamment de ressources. Et, dans plusieurs de vos recommandations que vous faites, là, je suis d'accord avec une grande... une large partie des recommandations que vous faites et j'aimerais que vous me précisiez ça par rapport à la table. Parce que ça presse, là. On est en processus de certification, qui est commencé. Il en reste autour de 700. On s'en va vers une certification.

Puis il ne faut pas oublier pourquoi vous êtes ici aujourd'hui. Vous êtes ici parce qu'il y a une loi n° 56 où on ouvre en toxicomanie et dépendance, puis vous avez des travailleurs un peu partout aussi dans le réseau de la santé et des services sociaux. Il y en a que vous essayez de syndiquer aussi. Il y a aussi, en parallèle de ça, nos travailleurs qui sont, vous le dites, hein, dans tout le réseau de l'économie sociale. Alors, comment vous voyez ça, toutes ces questions-là, là, dont je vous parle?

**Le Président (M. Kelley):** M. Begley.

**M. Begley (Jeff):** Bien, écoutez, sur la question de la formation, on l'a dit, puis effectivement je pense

que vous avez bien ciblé ce qui est obligatoire pour la certification, et on est pour. Fantastique! Ça prend ça aussi. Comme, la bâtisse, on a été contents de voir ça. On constate comme tout le monde les problèmes au niveau des bâtisses qu'il faut améliorer pour que ce soit sécuritaire.

Mais notamment sur la loi n° 90, effectivement, en tout cas, nous, le portrait qu'on a puis qu'on avait à la table de concertation dans les choses qu'on a déposées pour créer la mutuelle, c'était clair que c'était un problème flagrant et qui faisait consensus. Ce n'est pas juste le milieu syndical qui décriait la situation; les employeurs constataient le même problème, les associations de personnes âgées aussi.

**Mme Doyer:** Mais, la mutuelle, quand est-ce que vous pensez qu'elle va aboutir concrètement, là, à quelque chose, là? Parce que...

**M. Begley (Jeff):** Mais, nous, nous avons proposé...

**Mme Doyer:** Suite au dépôt du rapport, quoi.

**M. Begley (Jeff):** Nous, nous avons déposé un projet avec une échéance et on espère que les formations vont commencer à se donner au mois d'avril.

**Mme Doyer:** D'accord. M. le Président, hier, vous étiez ici comme moi, on a entendu le Réseau québécois des OSBL en habitation, puis je vous dirais que, pas mal de vos remarques, ils ont fait les mêmes. Je vous lis un petit paragraphe puis je lis vos recommandations, puis ça se recoupe beaucoup. Ils disent: «L'offre de services à domicile des CLSC est toujours grandement insuffisante, les entreprises d'économie sociale en aide domestique sont en crise financière quasi permanente...»

On a vu qu'ils demandaient 15 millions; ils viennent d'obtenir de la ministre 3,5 millions. Et ça fait partie aussi des conditions de travail dont elles sont capables, ces entreprises-là, de faire bénéficier, en rehaussement salarial mais aussi en accessibilité, qui se traduit en accessibilité pour les clientèles. Et ce sont les plus démunis qui vont se priver des services. Moi, si j'ai de l'argent, on va aller se les chercher, les services, et même ceux de l'économie sociale.

«...le soutien communautaire en logement social est maintenant reconnu mais seulement très partiellement financé, la formation du personnel et des bénévoles en OSBL d'habitation n'est pas appuyée et on souhaite maintenant l'imposer. Les budgets pour l'entretien, l'adaptation et la modernisation des immeubles ne sont pas au rendez-vous pour la plupart des organismes et le ministère de la Santé et des Services sociaux n'a pas prévu de conditions d'application particulières aux OSBL d'habitation.»

Alors, vous dites, à la page 19 de votre mémoire: «...un soutien au développement du logement social et des organismes communautaires en habitation et en accompagnement et défense des droits des personnes âgées.» Vous voulez... vous réclamez du gouvernement davantage pour ça. Alors, ça recoupe beaucoup.

Comment on va arriver à ça? Ça ne vous fait pas peur, la crise financière qu'on dit qu'on vit, là, doublée de déficit budgétaire, etc.? Il y a eu des déclarations dans les médias, d'accord, tout ça, mais, la réalité étant ce qu'elle est... Puis ça nous pousse, hein, le fait qu'il y a de plus en plus de personnes âgées. Comment on va arriver à

répondre avec — puis là j'arrête là — les ressources d'habitation? Parce que c'est de ça qu'on a besoin, hein, des...

Je pense à Montréal, moi qui est une fille du Bas-Saint-Laurent. Montréal, il y a des parcs... un parc immobilier, là, qui n'a pas d'allure, des fois, hein, une taudification à certains endroits. On aurait besoin de «revamper» ce parc de logements et d'en utiliser, moi, je dirais, une partie, une partie pour répondre à ces besoins-là. Non? À des besoins de ressource d'hébergement correcte pour des clientèles plus vulnérables.

**Le Président (M. Kelley):** Mme Boucher.

**Mme Boucher (Denise):** Quand on a décidé de faire la brochure et la plateforme de revendications pour une vision sociale et positive du vieillissement, on s'est dit: On ne peut pas que regarder la question du vieillissement comme si c'était une fin de vie à partir des CHSLD. C'est ça qu'on s'est dit. Alors, on a donc dit: On va le regarder sous différentes formes.

Il est vrai, quand on regarde la brochure... Puis on va vous l'envoyer par courrier recommandé en vrai, là, en vrai beau papier, là. On s'est dit: Il y a une offre qui est insuffisante, et il faut être capable d'y répondre. Alors, on ne peut pas... Nous autres, on ne voit pas le CHSLD comme une fin de vie, puis c'est de ça que l'on parle seulement. Vieillir dans la dignité, ça veut dire qu'on prend sa retraite, on s'organise pour avoir des espaces dans les municipalités qui nous permettent, dans des parcs, d'avoir des fauteuils pour s'asseoir quand on prend de l'âge. Ça nous permet d'avoir des mécanismes, toutes sortes d'affaires. Ça nous permet aussi de dire que, quand on construit un... quand on s'en va vers un OBNL en habitation et qu'on leur dit, bien... Alors, comment on fait qu'on supporte, comment on aménage les éléments, qu'est-ce que ça prend comme soutien, l'idée étant que l'on demeure le plus longtemps dans sa demeure, que ce soit un logement, une maison, n'importe quoi, et ne pas arriver... Et là, pour faire ça, il faut se donner des conditions.

Je le dis, nous avons... Mme la ministre Marguerite Blais, sur le volet 5 de notre *Soutenir les personnes âgées*, qui est un volet plus social de par sa mission, nous a rencontrés, et il devrait y avoir un comité qui soit mis sur pied pour qu'on puisse élaborer des volets là-dessus. Je savais que Mme la ministre était en tournée avec M. Sam Hamad, alors... mais je lui sollicite un rendez-vous aussi pour la rencontrer sur les autres volets. Mais je le sais, que vous étiez occupée, parce qu'on vous a appelée, mais je vous l'annonce: On aimerait vous voir là-dessus, parce que...

**Une voix:** ...

**Mme Boucher (Denise):** Pardon?

**Mme Thériault:** Excusez, ce n'est pas mon temps. Excusez-moi.

**Mme Boucher (Denise):** Mais l'idée étant que la question du vieillissement, c'est tout ça. Alors, quand vous me dites qu'on est proches des organismes, des OBNL, nous les avons rencontrés aussi. Parce que nos membres ont souvent l'impression que, parce qu'on parle du fait qu'on veut vivre le plus longtemps chez soi, c'est comme si on voulait leur enlever la question des... Il en manque, des

places dans les CHSLD, de toute façon. On ne veut pas rien enlever à personne, on veut en donner. On veut que tout le monde soit là et que ce soit bien saisi. La Fédération de la santé et des services sociaux a adopté aussi cette plateforme-là, la Fédération des professionnelles aussi. Les gens dans les conseils centraux ont un devoir de travailler avec les municipalités aussi.

Donc, l'objectif, c'est de vivre le plus longtemps en santé, d'avoir le moins besoin des services de type médicaux, si c'est possible, et de faire en sorte qu'on puisse rester le plus longtemps chez soi, d'avoir l'aide à domicile et de ne pas faire en sorte qu'on ouvre, qu'on délaisse une partie des choses, qu'on ouvre un plan de commerce et que ça fait en sorte que, là, ça devienne lucratif et qu'on ouvre.

À votre question, il y a des choix collectifs qui peuvent être faits, à votre première intervention. Vous avez parlé de la crise; il y a des questions de revenus que l'État peut aller chercher. Il y a des choix politiques qui ont été faits, par le gouvernement, de baisse d'impôt. Alors ça, c'est des débats qui sont à venir, mais, dans le coût, je pense que c'est un coût intéressant. De penser encore qu'un impôt peut être progressif, de penser encore qu'il y a une capacité d'aller chercher des revenus, bien ça, c'est des... c'est idéologique. Un peut décider de les augmenter, l'autre peut décider de les diminuer. Mais il y a là une rentrée d'argent possible, et je pense qu'il va y avoir un débat annoncé sur ce volet-là. C'est ce qui se dit dans les officines.

**Mme Doyer:** M. le Président...

**Le Président (M. Kelley):** Mme la députée de Matapédia.

● (17 h 50) ●

**Mme Doyer:** Merci. Une dernière question. À la page 12 de votre document, vous dites: «Tout compte fait, le projet de loi n° 56, au lieu d'apporter une réponse à la problématique des soins et services aux personnes âgées, risque d'accroître davantage la confusion qui règne quant à la livraison des services et ainsi nuire à la création d'un environnement sain et sécuritaire pour les aînés et les autres clientèles vulnérables.» Et là vous dites «et les autres clientèles vulnérables», donc c'est par rapport à toutes les autres clientèles qu'on pourrait faire entrer dans un processus de certification ou quoi? Et pourquoi, pourquoi... Dites-nous où vous la voyez, la confusion, là. Je veux bien comprendre ce que vous dites dans ce paragraphe-là.

**Mme Boucher (Denise):** On parle des autres clientèles, mais on ne les a pas touchées dans le mémoire, pour des raisons, je vous dirais... Nous, on avait un choix, qui était celui de parler des personnes aînées. C'est le choix qu'on a fait, c'est ça. Mais en même temps, bien, Jeff l'a dit un peu... M. Begley, excusez-moi. Il ne faut pas mêler les Jeff, là, hein...

**Le Président (M. Kelley):** ...pas semer la confusion.

**Mme Boucher (Denise):** ...semer la confusion. Mais l'idée étant qu'il ne faut pas qu'on aille chercher. Il faut être capable d'aller donner de la formation, il faut qu'on soit capable de faire en sorte de donner des soins, un équilibre, et tout ça, et que les gens puissent vivre dans des bonnes conditions, sécuritaires. Donc, c'était l'objectif,

et, quand on l'a dit, c'était dans ce sens-là. Mais, quand on dit «les autres personnes vulnérables», ça pourrait aussi toucher des personnes en santé mentale, d'autres groupes, personnes handicapées, qui n'ont pas nécessairement les meilleures conditions, je dirais, d'hébergement. Et ça, il y en a.

**Mme Doyer:** Merci.

**Le Président (M. Kelley):** Complément, M. Begley?

**M. Begley (Jeff):** Oui. J'allais juste ajouter: D'ailleurs, nous, nous sommes présents, que ce soit dans les centres de toxicomanie, les centres communautaires en santé mentale, les maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence, et l'ensemble de ces personnes-là sont préoccupées. Quand j'ai parlé par rapport à la loi n° 90 puis des changements, notamment en santé mentale puis toxicomanie, c'est, là aussi, une préoccupation puis un besoin de... Parce que c'est des affaires qu'on ne faisait pas dans le passé, que maintenant on exige, puis qu'il faut que le monde peuvent le faire.

**Le Président (M. Kelley):** Alors, merci beaucoup. Vous avez habilement essayé de transformer ça dans une session de la Commission des finances publiques, parce qu'effectivement il y a des débats sur les finances publiques qui sont sur l'horizon. Mais ça met fin à nos travaux pour aujourd'hui. Il me reste à dire merci beaucoup à Mme Boucher, M. Begley pour votre contribution à notre réflexion aujourd'hui.

J'ajourne nos travaux à mardi le 27 octobre, après les affaires courantes, soit vers 15 heures, afin de terminer les consultations particulières et les auditions publiques sur le projet de loi n° 56. Merci beaucoup. Bonsoir.

*(Fin de la séance à 17 h 53)*