



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

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

Le mercredi 7 septembre 2011 — Vol. 42 N° 24

Consultations particulières sur le projet de loi n° 16 — Loi
modifiant diverses dispositions législatives en matière de
santé et de services sociaux afin notamment de resserrer
le processus de certification des résidences
pour personnes âgées (2)

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

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

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

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

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

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente de la santé et des services sociaux

Le mercredi 7 septembre 2011 — Vol. 42 N° 24

Table des matières

Auditions (suite)	1
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)	1
Bureau du coroner	12
Association québécoise des retraité-e-s des secteurs public et parapublic (AQRP)	22
Conférence des tables régionales de concertation des aînés du Québec	33
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) et Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298 (SQEES)	45
La Mutuelle de formation des résidences pour aîné-e-s Formarez	56
Barreau du Québec	68

Intervenants

M. Gerry Sklavounos, président

Mme Dominique Vien

Mme Carole Poirier

M. Janvier Grondin

M. Émilien Pelletier

Mme Francine Charbonneau

M. Germain Chevarie

- * M. Gaétan Cousineau, CDPDJ
- * M. François Larsen, idem
- * Mme Claire Bernard, idem
- * Mme Louise Nolet, Bureau du coroner
- * Mme Madelaine Michaud, AQRP
- * M. Claude Lainesse, idem
- * M. Luc Vallerand, idem
- * M. Mathieu Santerre, idem
- * M. Claude Quintin, Conférence des tables régionales de concertation des aînés du Québec
- * M. Marcel Lebel, idem
- * M. Daniel Boyer, FTQ
- * M. Jean-Pierre Ouellet, idem et SQEES
- * Mme Mélanie Malenfant, idem
- * Mme Danielle Legault, La Mutuelle de formation des résidences pour aîné-e-s Formarez
- * M. Jeff Begley, idem
- * M. Yves Desjardins, idem
- * Mme Céline Germain, idem
- * M. Claude Provencher, Barreau du Québec
- * M. Jean-Pierre Ménard, idem
- * Mme Ann Soden, idem
- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mercredi 7 septembre 2011 — Vol. 42 N° 24

Consultations particulières sur le projet de loi n° 16 — Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière de santé et de services sociaux afin notamment de resserrer le processus de certification des résidences pour personnes âgées (2)

(Neuf heures trente-deux minutes)

Le Président (M. Sklavounos): À l'ordre, s'il vous plaît! Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission de la santé et des services sociaux ouverte. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir prendre un moment afin d'éteindre la sonnerie de leurs téléphones cellulaires.

Le mandat de la commission est de tenir des auditions publiques dans le cadre des consultations particulières sur le projet de loi n° 16, Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière de santé et de services sociaux afin notamment de resserrer le processus de certification des résidences pour personnes âgées.

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

La Secrétaire: Oui, M. le Président. M. Turcotte (Saint-Jean) est remplacé par Mme Poirier (Hochelaga-Maisonneuve) et M. Deltell (Chauveau), par M. Grondin (Beauce-Nord).

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Mme la secrétaire. Alors, je me permets au passage de saluer Mme la ministre déléguée aux Services sociaux ainsi que les gens qui l'accompagnent, les députés ministériels, les députés de l'opposition officielle et le député du deuxième groupe d'opposition. Je vous salue.

Nous avons ce matin avec nous les représentants... nous allons avoir les représentants de la commission des droits de la personne et de la jeunesse, le Bureau du coroner en chef ainsi que l'Association québécoise des retraité-e-s des secteurs public et parapublic. Comme nous avons fait hier, les organismes ont une quinzaine de minutes afin de faire l'exposé de leur mémoire. Par la suite, il y aura 45 minutes de temps d'échange avec les parlementaire.

Vu que nous avons un membre du deuxième groupe d'opposition aujourd'hui, ça change légèrement les choses: le temps de l'opposition officielle sera diminué et sera dorénavant 18 min 45 s, pour laisser 3 min 45 s à M. le député du deuxième groupe d'opposition, M. le député de Beauce-Nord.

Auditions (suite)

Alors, sans plus tarder, je me permets de souhaiter la bienvenue aux représentants de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse: M. Gaétan Cousineau, président...

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

M. Cousineau (Gaétan): Bonjour.

Le Président (M. Sklavounos): ...M. François Larsen, directeur de la recherche, de l'éducation-coopération et des communications. Bonjour.

M. Larsen (François): Bonjour.

Le Président (M. Sklavounos): Je vois Me Claire Bernard, conseillère juridique, qui est à la gauche de M. Cousineau...

Mme Bernard (Claire): Bonjour.

Le Président (M. Sklavounos): ...et je n'ai pas de nom pour la personne à droite. Ça a été ajouté? Ah! Ça a été ajouté à la mauvaise place: Me Renée Dupuis, vice-présidente aux droits de la personne. Alors, on vous souhaite la bienvenue. Et, sans plus tarder, M. Cousineau, vous aurez la parole pour une période de 15 minutes.

M. Cousineau (Gaétan): Alors, nous avons invité Me Renée Dupuis parce qu'elle est nouvellement vice-présidente à la commission, nouvellement nommée, alors on voulait qu'elle soit présente à cette rencontre.

Alors, M. le Président, Mme la ministre, Mmes et MM. les députés, bonjour. Alors, nous tenons à vous remercier de l'invitation qui a été faite à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse de présenter ses observations sur le projet de loi n° 16 intitulé Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière de santé et de services sociaux afin notamment de resserrer le processus de certification des résidences pour personnes âgées.

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 du Québec afin d'assurer la promotion et le respect de l'ensemble des droits reconnus

dans la charte. Conformément à son mandat, la commission a examiné ce projet de loi afin d'en vérifier la conformité aux principes contenus dans la charte et de faire les recommandations qu'elle estime appropriées. Nos commentaires porteront sur les modifications de la Loi sur les services de santé et les services sociaux relatives à la certification des résidences pour personnes âgées. Nous aborderons ensuite la modification de la Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès relative à l'avis obligatoire au coroner. Notre mémoire contient aussi des commentaires qui portent sur des éléments du Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence pour personnes âgées, afin que nos préoccupations soient prises en considération au moment de l'élaboration des modifications réglementaires qui suivront, mais nous n'en traiterons pas dans notre présentation ce matin.

Aux termes de l'article 48 de la charte: «Toute personne âgée ou toute personne handicapée a le droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation.» La commission a, entre autres responsabilités, celle d'intervenir, sur plainte ou de sa propre initiative — et c'est d'ailleurs très souvent de notre propre initiative — dans les cas de violation du droit à la protection contre l'exploitation. La commission peut intervenir face à toute forme d'exploitation, que celle-ci soit matérielle, financière, physique, psychologique, morale, sexuelle ou sociale — j'insiste parce que souvent les gens limitent l'intervention ou les pouvoirs de la commission à l'exploitation financière, et, vous voyez, c'est beaucoup plus que ça — et elle a le pouvoir d'agir dans tous les milieux de vie de la personne âgée ou handicapée.

C'est ainsi, à l'occasion d'enquêtes qu'elle a effectuées dans des résidences pour personnes âgées, que la commission avait été en mesure de constater que l'absence d'encadrement de ces lieux où résident des personnes âgées souvent vulnérables favorisait des situations d'atteinte aux droits qui leur sont reconnus par la charte. Par la suite, à l'issue d'une large consultation publique que nous avons menée sur l'exploitation des personnes âgées, la commission avait recommandé, en 2001, que les résidences offrant des services aux personnes âgées fassent l'objet d'un encadrement fondé sur un processus d'accréditation obligatoire. Nous avons réitéré cette recommandation en 2005, notamment 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. En réponse aux recommandations soumises, entre autres, par la commission, le projet de loi n° 83 a été amendé pour rendre obligatoire la certification des résidences pour personnes âgées; la commission a ensuite participé à l'élaboration des critères sociosanitaires devant être respectés pour obtenir le certificat de conformité de résidence pour personnes âgées. Enfin, en 2009, lors des débats parlementaires qui ont entouré les plus récentes modifications aux dispositions législatives qui régissent les résidences pour personnes âgées, la commission a fait valoir avec succès l'importance d'imposer un critère visant la formation des personnes qui oeuvrent en résidence.

La commission accueille avec intérêt le projet de loi à l'étude, car il comporte plusieurs mesures qui sont de nature à favoriser le respect des droits des résidents. Nous formulons toutefois un certain nombre de commentaires et de recommandations.

En premier lieu, la commission s'interroge sur l'interprétation et les conséquences des précisions que l'on semble vouloir introduire à la définition de résidence pour personnes âgées. À partir de quel pourcentage va-t-on conclure qu'une résidence est occupée ou est destinée à être occupée principalement par des personnes âgées de 65 ans et plus? Les catégories de services qui peuvent être offerts seraient dorénavant précisées dans la loi, cependant on exclut explicitement de la définition et donc de l'obligation d'être certifiées les résidences qui offriraient une seule catégorie de services, par exemple les services de repas. Alors, ce faisant, est-ce qu'une résidence non certifiée pourrait, dans les faits, accueillir une clientèle de personnes vulnérables? Voilà des questions qui nous sont posées par cette nouvelle définition.

● (9 h 40) ●

Par ailleurs, la nouvelle définition proposée apporte une précision relative au paiement du coût des services offerts par la résidence. Elle spécifierait que les services peuvent être payés suivant un autre mode que le loyer, alors que la disposition actuelle indique que le logement et les services sont offerts contre le paiement d'un loyer. La modification proposée reste insuffisante, selon nous, comme moyen de prévenir des coûts abusifs qui sont parfois imposés pour les services proposés.

La commission estime que les agences de la santé et des services sociaux devraient avoir tout au moins le pouvoir de vérifier que les résidences respectent leur engagement de fournir et maintenir les services offerts et celui d'intervenir, le cas échéant. Dans cet objectif, la commission recommande que le projet de loi soit amendé afin d'inscrire dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux l'obligation de fournir les services que la résidence s'est engagée à donner.

En ce qui concerne les modifications visant la sécurité, la commission appuie plusieurs mesures proposées dans le projet de loi, car elles ont pour objet de mieux assurer la sécurité des résidents. Ainsi, les agences auront le pouvoir de procéder à l'évacuation et à la relocalisation des résidents dont la santé ou la sécurité est menacée notamment par des actes de négligence ou de violence. D'autre part, la loi prévoirait l'établissement d'un seuil minimal de personnel de surveillance. Également, elle prévoirait une procédure de vérification des antécédents judiciaires.

Toujours en matière de sécurité, la commission recommande que le législateur inscrive dans la législation québécoise une norme de conduite qui aurait pour objet d'interdire les actes sexuels de nature abusive, même librement consentis, entre une personne oeuvrant dans une résidence et une ou un résident.

Finalement, bien que le projet de loi n° 16 ne traite pas de la fermeture des résidences, la commission rappelle qu'en cas de fermeture les résidents bénéficient des droits en vertu des dispositions du Code civil et de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Les personnes âgées vivant dans une résidence bénéficient, comme tout locataire, du droit au maintien dans les lieux. En vertu de ce droit, elle ne peuvent être évincées de leur logement que dans les cas et selon les conditions prévues par la loi. Elles ont notamment le droit de recevoir un avis conforme au délai minimum prévu par le Code civil, qui, rappelons-le, est soit d'au moins six mois avant la fin du bail, pour le bail de plus de six mois, soit de six mois avant la date de l'éviction, pour le bail à durée indéterminée, soit de un mois, pour le bail de six mois et moins.

Ce délai minimum nous semble adéquat pour permettre la recherche de nouveaux lieux d'hébergement et la préparation des résidents. La préparation et l'accompagnement des résidents sont en effet des facteurs importants pour atténuer l'impact du déménagement.

Afin de s'assurer que les mesures nécessaires soient prises, la commission recommande que le projet de loi soit amendé pour ajouter à la Loi sur les services de santé et les services sociaux deux dispositions relatives à la fermeture d'une résidence. Premièrement, l'exploitant de la résidence devrait être tenu d'aviser l'agence de la fermeture en même temps qu'il en avise les résidents. Deuxièmement, la loi doit reconnaître les droits à la préparation, à l'accompagnement et à la relocalisation des résidents, dans les cas de fermeture de résidence, et imposer les obligations qui en découlent à l'exploitant de la résidence et à l'agence.

En ce qui a trait à la modification de la Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès, la commission accueille avec satisfaction l'ajout de la négligence dans la liste des circonstances visées par l'avis obligatoire au coroner. Cette modification est conforme à une recommandation que nous avons formulée récemment, dans un avis adopté en décembre 2010.

Toutefois, la commission recommandait d'introduire une deuxième modification à la loi, laquelle n'apparaît pas dans le projet de loi. Nous considérons en effet que la loi doit être modifiée afin d'élargir aux centres d'hébergement et de soins de longue durée, aux ressources intermédiaires et aux résidences pour personnes âgées l'obligation d'aviser le coroner d'un décès, tout en donnant à celui-ci le pouvoir de déterminer s'il y a lieu de faire une investigation. Nous résumons ainsi les principaux éléments justifiant notre position.

La Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès confie au coroner la mission de déterminer les causes et les circonstances des décès dans tous les cas de décès survenus dans des circonstances violentes ou obscures et dans tous les cas où la cause médicale probable est inconnue. La loi prescrit également qu'un décès doit faire l'objet d'une investigation et d'un rapport chaque fois qu'un avis prévu par la loi est donné au coroner, mais, à la différence des lois d'autres provinces canadiennes, la loi québécoise ne prévoit pas de procédure d'examen préliminaire quant à l'exercice de sa compétence.

Toute personne a l'obligation d'aviser un coroner ou un agent de la paix d'un décès dont les circonstances sont obscures ou violentes. D'autre part, le coroner doit être avisé de tous les décès survenus dans certains lieux, notamment des lieux où se retrouvent sous une forme de prise en charge par l'État certaines catégories de personnes vulnérables, à savoir: les enfants, les jeunes, les personnes handicapées, les personnes sous garde en raison de problèmes de santé mentale, les détenus et les prisonniers. En revanche, les décès survenant dans les CHSLD, les ressources intermédiaires, les résidences pour personnes âgées et les ressources offrant de l'hébergement à d'autres clientèles vulnérables ne sont pas visés par cette obligation d'aviser le coroner en fonction du lieu.

À l'origine, les décès survenant dans les centres d'accueil, y compris les centres d'accueil pour personnes âgées, devaient aussi faire l'objet d'un avis au coroner, sans égard aux circonstances, mais cette règle a été abolie en 1991. Pourtant, lors des travaux qui avaient précédé l'adoption de la loi de 1986, le ministère de la Justice considérait que les personnes hébergées en centre d'accueil constituaient des personnes, et je cite, «grandement dépendantes d'autres personnes à cause des soins qui leur étaient prodigués» — fin de la citation — et que l'obligation pourrait être une mesure dissuasive face à des actes de maltraitance. Ce constat demeure valable 30 ans plus tard. Cette grande vulnérabilité a d'ailleurs justifié l'encadrement des résidences pour personnes âgées par le régime de certification.

Au terme de son analyse, la commission a donc conclu que les dispositions actuelles sont discriminatoires à l'égard des personnes âgées hébergées en CHSLD, en ressource intermédiaire ou en résidence pour personnes âgées parce qu'elles ne prennent pas en compte la vulnérabilité et la perte d'autonomie associées à leur âge. Nous avons, par conséquent, recommandé de réintroduire dans la loi une obligation d'avis au coroner mais de moduler l'obligation faite au coroner de procéder à une intervention approfondie dans ces situations, étant donné que la majorité des décès dans ces lieux sont attribuables à des causes naturelles. Ce modèle existe, par exemple, en Ontario, où le coroner doit être systématiquement avisé des décès de personnes qui séjournent dans les foyers de soins de longue durée par le responsable de l'établissement. Le coroner doit alors évaluer chaque fois la pertinence de procéder à une investigation, contrairement aux autres situations d'avis obligatoire prévues par la loi ontarienne. Nous recommandons donc que le projet de loi soit amendé en ce sens pour introduire la modification proposée. Merci de votre attention.

Le Président (M. Sklavounos): Alors, merci, M. Cousineau. Sans plus tarder, je vais céder la parole, du côté du groupe ministériel, à Mme la ministre déléguée aux Services sociaux afin de débiter cette période d'échange.

Mme Vien: Merci à vous quatre de vous être déplacés aujourd'hui et de nous faire partager votre réflexion. On connaît... La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, c'est une organisation qui est très présente, qui est très active, qui est aussi très dynamique, hein, toujours en mouvement, qui s'exprime aussi, comme on s'y attend, sur un certain nombre d'enjeux, sur un certain nombre de sujets. On est contents que vous soyez là ce matin. Vous nous apportez des éclairages, vous apportez aussi des demandes, et ça, ça devra se juger.

J'ai un certain nombre de questions, messieurs dames. J'aimerais déjà vous entendre sur les cas de fermeture. Vous savez que, dans le cas de l'agence, par exemple, il est prévu de revoir, si vous voulez, sa capacité de fermer une résidence justement en cas de danger pour les résidents, en cas de sécurité qui est menacée, etc., et il y a aussi les cas de fermeture par les exploitants eux-mêmes. Dans les situations où la fermeture est exigée par l'agence et qu'elle ordonne l'évacuation immédiate des locataires pour cause notamment d'insalubrité ou encore parce que les conditions en général qui sont dans cette résidence-là vont compromettre la sécurité des personnes âgées, vous nous parlez ce matin, dans votre mémoire, du droit au maintien avec le droit à vivre dans un milieu sécuritaire. Comment on concilie les deux? Comment on y arrive?

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

● (9 h 50) ●

M. Cousineau (Gaétan): C'est une excellente question aussi, puis d'ailleurs on est très heureux de voir que ces cas de certification sont remis en cause quand la salubrité ou la sécurité des personnes âgées est en cause. Et, à ce moment-là, tant mieux que l'agence pourra intervenir et faire la fermeture, s'il n'y a pas lieu de corriger autrement. Et, dans ce sens-là, il est bon aussi de s'assurer que le maintien... Forcer des gens à rester dans des lieux où ils ne sont pas en sécurité, des gens vulnérables, je pense que c'est ça qu'il faut doser, et le déplacement devient inévitable.

Ce qu'il faut faire dans ces cas-là... Parce que déplacer une personne âgée, c'est chambarder sa vie, chambarder ses habitudes. On le sait, que déplacer une personne âgée, ça prend beaucoup de temps avant qu'elle s'accoutume à sa prochaine résidence. Elle perd ses repères habituels, les gens qu'elle connaît, l'espace qu'elle occupe, l'endroit des repas, etc. C'est un grand changement, et c'est d'ailleurs pourquoi, nous, dans notre document, on insistait pour les autres types de fermeture qui vont survenir, et la commission a été saisie de plaintes, justement, dans les cas de fermeture où, les gens, l'exploitant a négocié avec certains d'entre eux, et avec un déplacement qui s'est fait très rapidement, dans un délai à peine de trois mois, et même s'ils ont associé certaines mesures pour aider à la relocalisation. Bon, on peut imaginer que les personnes les plus vulnérables qui occupaient ces lieux-là seraient encore plus dérangées, et certains ont refusé d'être déplacés. Alors, c'est dans ce sens-là qu'on dit qu'il faudrait revoir — parce qu'il y a dans l'air des rumeurs d'autres fermetures et il y aura possiblement d'autres fermetures — que ça soit mieux encadré.

Et, encore là, les exploitants ont laissé entendre qu'il y avait peut-être une faiblesse dans le code. C'est pour ça que, nous, on a répété les articles du code. On pense qu'il n'y en a pas, que c'est bien six mois si le bail est d'une durée de plus d'une année ou d'une durée indéterminée. Alors, à ce moment-là, que le six mois soit respecté. Ce n'est pas beaucoup, six mois, pour une personne âgée, de se trouver un autre lieu. Même si on l'assiste puis on les dirige vers une ressource, peut-être qu'ils préféreraient aller ailleurs et laisser à la famille, aux gens qui s'occupent de cette personne-là le temps de s'organiser.

Alors, voilà un peu comment on voit le maintien. Et les gens ont droit au maintien, comme tout autre citoyen.

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

Mme Vien: Monsieur, il est question du bail dans votre mémoire. Vous dites, à la page 6: «...les agences devraient avoir le pouvoir de vérifier que les résidences respectent l'obligation de fournir les services qu'elles se sont engagées à donner, à savoir les services de repas[...] — etc. Par conséquent, la commission recommande que le projet de loi soit amendé afin d'inscrire dans la loi l'obligation de fournir les services que la résidence s'est engagée à donner.»

Il y a des gens, hier, qui nous ont parlé que ça prendrait une instance, effectivement, pour vérifier si les personnes ont toute la protection nécessaire peut-être au-delà du bail, au-delà du bail. C'est de ça dont vous parlez ici? C'est à ça que vous faites référence?

Le Président (M. Sklavounos): M. Cousineau.

M. Cousineau (Gaétan): Je n'étais pas là hier, alors je ne suis pas trop sûr de ce qui s'est passé hier.

Mme Vien: Oui, mais...

M. Cousineau (Gaétan): Mais, de ce qu'on parle, nous, je peux vous expliquer. C'est qu'on a vu des plaintes, des situations où on a enquêté, où on a vu justement que les engagements de l'exploitant ne sont plus respectés, des services qui avaient été promis, qui avaient été identifiés dans des baux ou dans des annexes à ces baux sont disparus avec le temps. Alors, les gens, par exemple, avaient droit à un nettoyage de leur logement une fois semaine, maintenant c'est peut-être aux deux semaines, trois semaines, et il y a peut-être des coûts supplémentaires qui se sont ajoutés si vous voulez continuer à avoir le service à la semaine; des activités de loisirs, un véhicule pour les accompagner à certaines sorties qui finalement n'est plus disponible ou les loisirs sont disparus. Les services d'infirmerie, bon, vous avez toujours cette sonnette pour les questions de sécurité, ça, ça demeure habituellement, mais souvent, là, tout d'un coup, on va vous charger plus cher pour recevoir des médicaments parce qu'on doit y aller le matin, on doit y aller le soir, bon, alors toutes des choses qui s'ajoutent, et donc les obligations se déplacent. Et les gens sont vulnérables. Ils sont aux prises... Ils ne veulent pas déménager, ils sont coincés. Ils sont dépendants de la résidence, alors, s'il n'y a pas cette aide pour renforcer ces obligations dont l'exploitant s'est engagé au départ mais qui semblent se diluer, disparaître ou diminuer avec le temps...

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

Mme Vien: Vous apportez dans votre mémoire... Quand j'ai lu ça, hier, je vais vous dire que ça m'a surprise. Non, mais c'est que je n'ai pas vu ça nulle part jusqu'à maintenant, toute la question des abus sexuels. J'ai dit: Peut-être que la commission profite de cette tribune-là pour nous passer un message ou nous faire part d'une préoccupation.

Mais pouvez-vous me donner plus de détails sur ce que vous souhaiteriez? C'est quoi, la situation? Est-ce que c'est documenté? Est-ce que vous recevez beaucoup de commentaires ou de plaintes là-dessus? Puis vous allez même jusqu'à dire même des relations sexuelles qui sont consenties entre deux personnes, un résident et un ou une employée. Enfin, c'est quoi, la motivation de nous parler de ça ici?

Le Président (M. Sklavounos): M. Cousineau.

M. Cousineau (Gaétan): Alors, voilà, on a eu justement récemment une enquête d'une résidente qui avait d'ailleurs signalé la situation à la police, qui alléguait des abus sexuels de l'exploitant, et finalement, avec sa fille, bon, elle est sortie de cette résidence. Et, nous, on est allés enquêter auprès des autres résidents, parce qu'habituellement on examine ce qui se passe dans la résidence, et, dans cette résidence, on s'est aperçus qu'il y avait deux autres dames aussi qui avaient vécu de l'abus.

Alors, on sait que c'est des gens très vulnérables. Les gens ne veulent pas quitter la résidence où ils sont, parce que cette résidence-là, c'était une résidence, je vous dirais, à revenus moyens, là, ce n'est pas luxueux. Alors, les gens, se trouver une autre résidence...

Alors, ce qu'on dit, bien, on vous a signalé tantôt que la commission a pour mandat de regarder toutes les formes d'abus, financiers, d'accord, mais aussi les abus psychologiques et aussi les abus sexuels. Alors, on sait qu'il y a des codes d'éthique, hein, les relations entre le professionnel... il y a des codes d'éthique qui empêchent le professionnel d'avoir des gestes d'ordre sexuel, d'abus sexuel avec ses clients, ses patients. Alors, ça, ça existe. Mais, quand on arrive dans les exploiteurs, des employés de soutien dans les résidences, il n'y a plus de code d'éthique qui s'applique. Alors là, on s'est dit: Il faut le souligner. C'est quelque chose qui existe, c'est quelque chose qu'on a connu, alors il faut le souligner, il faut que ça soit connu.

On ne veut pas empêcher les résidents d'avoir une vie sexuelle active jusqu'à la fin de leurs jours, ce n'est pas le but de la commission...

Mme Vien: ...qu'on leur souhaite.

M. Cousineau (Gaétan): Absolument, voilà. Alors, ce n'est pas le but de la commission. Mais, quand ce n'est pas voulu, ce n'est pas consenti et qu'il y a de la force, que c'est de l'abus, finalement, et ce n'est pas consenti, c'est dans ces cas-là, je pense, qu'il faut intervenir. Alors, on voulait le souligner.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Cousineau. Il reste le temps d'un petit commentaire, Mme la ministre.

Mme Vien: Bien, on va parler, évidemment, des demandes que vous faites au coroner, mais on y reviendra. Je voulais juste vous rassurer, monsieur, concernant un élément que vous avez soulevé tout à l'heure concernant le bail. À l'article 31 de l'avant-projet de règlement, qui a été envoyé à tous les groupes, il est bien dit que «l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées doit adopter, à l'intention de ses administrateurs, des membres de son personnel, de ses bénévoles [...] un code d'éthique qui précise les pratiques et les comportements attendus à l'égard des résidents». Alors, voilà qui...

Une voix: ...

Mme Vien: Oui. «L'exploitant d'une résidence pour personnes âgées — oui — doit offrir et maintenir, pendant toute la durée du bail et sans augmentation du coût ni diminution d'intensité, l'ensemble des services qui sont prévus au bail ainsi qu'à son annexe.» On fait référence à l'information sur le bail que nous donnions un peu plus tôt dans cette commission.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Mme la ministre. On y reviendra. Maintenant, je vais céder la parole, de l'autre côté, à la porte-parole de l'opposition officielle pour les aînés. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, vous avez la parole.

Mme Poirier: Merci, M. le Président. Bienvenue à tous. Ça me fait plaisir.

Au tout début de votre mémoire, vous nous parlez que la commission a fait des enquêtes. Est-ce que vous avez un bilan de ces enquêtes? Et quel est ce portrait-là des enquêtes de la Commission des droits de la personne concernant les résidences de personnes âgées?

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

M. Cousineau (Gaétan): On a publié un... D'ailleurs, je pense que Mme Bernard a un document sur l'exploitation des personnes âgées, mais notre rapport annuel fait part chaque année des enquêtes menées par la commission, du nombre de plaintes et d'enquêtes, soit individuelles soit plus systémiques, et des agissements et des recommandations qu'on y fait, et des objets qui ont été enquêtés. Alors, oui, on fait ce rapport.

J'en profite pour vous mentionner que nous avons une équipe spécialisée contre l'exploitation des personnes âgées, et maintenant le motif «exploitation des personnes âgées» est devenu le troisième motif de plainte, là, dans les rangs de plainte à la commission. Donc, ça prend du galon, là, alors donc il faut s'en préoccuper. Alors, c'est pour ça que nous avons fait une équipe spécialisée. Ça comprend des enquêteurs, un conseiller juridique mais aussi d'autres personnes pour assister rapidement, parce qu'il y a des gestes prioritaires, d'urgence qui doivent être mis en place pour faire cesser l'exploitation, l'abus, la négligence, les abus de toutes formes. Ensuite, on peut voir si on peut récupérer des biens et poser d'autres gestes. Et on remet souvent en contact la personne exploitée avec les gens, parce que souvent elle est écartée des gens qui peuvent l'aider.

● (10 heures) ●

Mme Poirier: Hier, on a eu le comité des usagers qui est venu faire des représentations, et il semble y avoir beaucoup de monde qui peut faire enquête, qui peut intervenir: comités des usagers, commissaires aux plaintes, l'ombudsman. Il y a beaucoup de gens, là, dans le portrait, et encore il y a des gens qui ne trouvent pas la ressource, dans le fond.

Quel est le moyen que la commission a mis en place pour s'assurer que les gens sachent qu'elle existe, auprès des personnes âgées, et qu'on peut faire appel à la Commission des droits? Parce qu'on se rappellera: dans le cas de Monaco ou dans les autres cas, c'est par le biais des journaux, etc., que finalement... et que c'est sur plainte de la famille qu'on en est arrivé à la Commission des droits. Alors, quel moyen la commission, à l'inverse, fait pour promouvoir, dans le fond, ses services, que malheureusement on a affaire à vos services quand ça va mal, mais, à l'inverse, comment on fait pour savoir? Les personnes âgées, est-ce qu'elles savent qu'elles peuvent faire intervenir la commission?

Le Président (M. Sklavounos): M. Cousineau.

M. Cousineau (Gaétan): Bien, vous parlez de communication et de publicité de nos services. Ça, je peux vous dire qu'on a multiplié, dans les deux dernières années, le nombre de conférences où nous sommes allés. Moi, personnellement, j'en ai fait énormément, le vice-président précédent... puis Mme Dupuis, qui est nouvellement nommée, va devoir en faire. Alors, on est allé à toutes les conférences possibles, nos employés, les gens de la recherche, nos enquêteurs, dans tous les endroits où on traitait des questions du vieillissement et du sujet des personnes âgées. Alors, à travers la province, où nous avons participé à ces conférences, donc, tous les intervenants, tous les gens ont entendu parler de nous.

On a participé avec la ligne Info-Abus, là. Alors, nous, on a formé les gens pour qu'ils connaissent bien notre rôle, parce qu'au départ ce n'était pas bien identifié, comment et quand on devait intervenir, nous, parce que c'est dans les cas d'exploitation, le Protecteur peut intervenir dans d'autres situations — je pense que vous avez entendu parler le Protecteur — et on fait de la formation. Donc, on va à toute invitation, et ça, nos éducateurs sont allés.

En plus, en plus de tout ça, si les gens ne viennent pas à nous, nous, on peut faire une enquête de notre propre initiative. Comme je disais tantôt, si on a une plainte... C'est très rare, remarquez bien, c'est assez rare que c'est la personne âgée elle-même qui fait la plainte. C'est souvent un signalement soit par le milieu bancaire — tant mieux, ils ont compris, ils nous aident de ce côté-là — c'est souvent des intervenants, des travailleurs sociaux, des voisins, des enfants de la personne âgée, des parents, des amis qui nous le signalent, et, nous, de notre propre initiative, on va faire enquête. Puis c'est unique au Québec, ça. C'est unique au monde entier, je crois. Moi, j'ai participé à une conférence internationale, puis les gens étaient tout surpris qu'au Québec on pouvait intervenir comme ça.

Et, quand on intervient, il faut faire attention. On ne sait pas, la personne, à quel point elle est vulnérable, est capable de se gérer elle-même. Donc, ce n'est pas parce que tu es âgé que tu es complètement sénile, donc il faut doser, nous, nos interventions et agir avec la personne, même quand, si c'est les enfants, c'est plus compliqué.

Alors, voilà un peu comment on fait les choses, comment on se fait connaître. Ce n'est pas parfait, on peut encore faire plus et on essaie d'en faire beaucoup pour faire savoir. Puis je pense que maintenant, d'ailleurs, par l'accroissement des plaintes, on peut voir qu'il y a eu un impact des moyens qu'on a pris.

Mme Poirier: Dans votre mémoire, vous nous parlez, entre autres, du pourcentage de 65 ans nécessaire pour être considéré résidence de personnes âgées. Ça a été un débat hier, où des groupes sont venus nous dire: Pourquoi on parle de 65 ans?, parce qu'on peut être personne âgée avant 65 ans, et la ministre nous a relu le projet de loi, nous disant qu'il y a un «principalement». Alors, «principalement», ça introduit un pourcentage.

Est-ce que vous auriez une proposition à faire sur ce pourcentage-là?

M. Cousineau (Gaétan): Non, en fait, on posait la question. On n'a pas de représentation sur le pourcentage.

Ce qui nous inquiète, c'est qu'une résidence pour personnes âgées, parce que maintenant on parle de un service, n'aurait peut-être pas besoin de la certification. Mais, s'il n'y a plus de certification, quel est le contrôle et combien de personnes vulnérables s'y retrouvent? C'est ça qui nous inquiète. Ce n'est pas la personne âgée qui est encore capable de prendre ses décisions, voit à ses affaires, est encore en pleine possession de ses moyens, va faire son voyage à travers le monde pendant ses vacances, etc. Non, c'est la personne qui devient plus vulnérable, qui a besoin d'être protégée dans une résidence qui ne serait plus, maintenant, certifiée. C'est là ce qui nous inquiète.

Alors, je ne sais pas si vous voulez ajouter quelque chose là-dessus.

Le Président (M. Sklavounos): Me Bernard.

Mme Bernard (Claire): Effectivement, on a aussi posé des questions sur la définition, mais on a plus soulevé la préoccupation de savoir comment ça avait été déterminé et pourquoi, en fait de comprendre l'objectif. Mais, sans le comprendre, on n'a pas fait de proposition.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Me Bernard. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

Mme Poirier: Ce que j'en comprends, et c'est d'ailleurs ce que vous soulevez, vous soulevez le critère d'une seule catégorie — ce fut aussi l'objet du débat hier — une seule catégorie, donc ceux qui n'offrent qu'un repas, par exemple, et qui n'offrent pas de service personnel, on disait, de service d'assistance personnelle. Il y avait là comme une gradation. Effectivement, résidence autonome, on s'attend à ce qu'il y ait vraiment le minimum, versus la résidence semi-autonome, où, là, on s'attend à beaucoup plus de services.

Est-ce que, pour vous, là, il y a une gradation? Est-ce que vous souhaiteriez que toutes les résidences qui n'offrent qu'un seul service soient considérées résidences de personnes âgées ou ça prend deux services? Moi, je veux avoir votre lecture de ça à la lumière de ce que vous avez vu sur le terrain.

Le Président (M. Sklavounos): M. Cousineau.

M. Cousineau (Gaétan): La commission ne se pose pas la question de cette façon-là. Supposons qu'il y ait juste un service, par exemple, hein, et puis que la résidence n'est pas certifiée, bien, une fois que la personne a choisi cette résidence puis elle reçoit, par exemple, les services de repas, la personne est entrée là à l'âge de 67 ans, elle est toujours là à 72 ans, mais, à 72 ans, elle est de plus en plus vulnérable, elle a commencé un début d'alzheimer, elle est de moins en moins autonome, elle s'est brisé une hanche, toutes les choses qu'on peut voir dans le vieillissement, et que, là, elle est maintenant dans une situation de vulnérabilité. Alors, combien il en faut, de personnes vulnérables, dans cette résidence, pour décider que l'agence intervienne et soutienne? Sinon, ces gens-là sont à l'écart.

Alors, si on était assurés qu'il n'y avait pas de personne vulnérable... C'est un peu comme ça qu'on voit la question, nous, plutôt que un service, deux services, trois services. Alors, voilà, c'est un peu notre lecture de la situation.

Mme Poirier: Et votre recommandation, ce serait quoi?

M. Cousineau (Gaétan): Bien, écoutez, la commission pense que, s'il y a des personnes vulnérables dans une résidence pour personnes âgées, la certification assure la sécurité, le respect des services. Alors, je pense qu'il ne faut pas se retirer des endroits où actuellement ces résidences sont certifiées. Pourquoi se retirer?

Le Président (M. Sklavounos): Une minute, Mme la députée.

Mme Poirier: Une minute.

Une voix: C'est vrai, on a raccourci notre temps, nous autres.

Mme Poirier: Oui, c'est vrai, ça nous a raccourci notre temps, hein, M. le Président.

L'obligation de fournir les services, la ministre vient de relire le paragraphe. Qu'est-ce qui vous préoccupait, en tant que tel?

Le Président (M. Sklavounos): M. Cousineau.

M. Cousineau (Gaétan): Bien, je vais laisser Claire... Mme Bernard répondre...

Le Président (M. Sklavounos): Mme Bernard.

M. Cousineau (Gaétan): ...mais on peut vous dire que l'avant-projet de règlement, nous, on ne l'a pas. Alors, on écoutait rapidement la lecture rapide.

Une voix: ...

M. Cousineau (Gaétan): On ne l'a pas reçu, non. Alors, on ne l'a pas, donc on allait à partir du projet de loi. Mais, Mme Bernard, allez-y.

Le Président (M. Sklavounos): Me Bernard.

Mme Bernard (Claire): Pour clarifier aussi ce que ça donne, c'est une poignée en plus pour que l'agence puisse intervenir, notamment pour proposer des mesures correctives, parce que ce qu'on voit, c'est quand même un travail entre l'agence et la résidence, et donc ce n'est pas de proposer nécessairement un recours supplémentaire. Il y a les recours devant la régie et qui obligent évidemment la personne âgée locataire ou ses représentants à intervenir, mais c'est qu'à partir du moment où ça devient, dans les dispositions qui touchent les critères, un des critères à être respecté, cette obligation... Parce qu'évidemment elle est sous-entendue, comme les autres obligations sont sous-entendues, sont contractuelles, mais là, en en faisant un critère, ça permet à l'agence d'intervenir et notamment de proposer des mesures correctives. Donc, c'est effectivement un outil en plus pour s'assurer que les services ne baissent pas, qu'ils ne changent pas.

Le Président (M. Sklavounos): Merci. Merci, Me Bernard. On va faire en sorte que vous ayez une copie de l'avant-projet de règlement. Je pense que les vérifications qu'on fait sont à l'effet que ça aurait été rendu disponible, mais, à la lecture de votre mémoire, on s'en rend compte, que vous ne l'aviez pas eu. Alors, on est en train de vous le donner.

Et je vais céder la parole maintenant à M. le député de Beauce-Nord pour une période de 3 min 45 s. Allez-y, M. le député de Beauce-Nord, c'est à vous.

M. Grondin: Merci, M. le Président. Alors, écoutez, mon temps est court, alors je vais essayer de faire des questions assez...

Vous êtes conscients que les résidences de personnes âgées, dans les villes, c'est un problème, mais, en région, quand on a une résidence de personnes âgées dans un village ou dans un... les gens s'en vont là. Et, quand on enlève la certification ou qu'on va... quand les résidences sont mal entretenues, bien entendu, on ne peut pas être contre ça, mais on met des personnes âgées réellement dans le trouble, parce que ces gens-là veulent quand même continuer à vivre chez eux, dans leur entourage, près de leur famille.

Alors, je me demande, avant d'enlever un permis, avant d'enlever le... s'il n'y aurait pas une autre méthode pour faire en sorte de protéger ces gens-là, parce que souvent, là — je l'ai vu chez nous dernièrement — on a enlevé l'accréditation à la maison, mais là on a dit aux gens: Vous pouvez partir, mais, si vous ne voulez pas partir, vous pouvez rester, alors plusieurs ont resté parce que c'étaient leurs enfants qui venaient leur donner des soins. Je ne sais pas si on ne pourrait pas trouver un processus, faire en sorte qu'on pourrait peut-être enlever l'accréditation ou mettre, je ne sais pas, moi, quelqu'un d'autre pour opérer la maison en attendant, pour ne pas mettre ces personnes-là dans la détresse, si vous voulez.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. le député de Beauce-Nord. M. Cousineau.

● (10 h 10) ●

M. Cousineau (Gaétan): Évidemment, comme vous décrivez bien, une résidence qui est unique dans une région et qui perd son accréditation ou qui n'est pas à la hauteur de nos souhaits en termes de sécurité ou de services, ça peut mettre ces personnes-là dans une situation difficile, parce qu'il n'y a pas d'alternative. Tu vas demeurer où, là? Tu ne peux pas retourner chez tes enfants, il n'y a pas de place, etc., ou les enfants ne sont peut-être même plus dans la région, alors ce qui fait que c'est plus difficile.

Alors, c'est sûr qu'il faut trouver, à ce moment-là... Bon, écoutez, de laisser continuer sans... et laisser la certification à une résidence qui ne rencontre pas tous les critères, c'est plutôt de les convaincre d'apporter les corrections nécessaires. Et on s'est retrouvés, nous, dans des enquêtes, la commission, dans des résidences, dans des régions où il y avait de mauvais services, où nous sommes intervenus, et les interventions de la commission ont habituellement apporté des corrections. Les gens ont observé ce qu'on avait recommandé de faire, ont fait les corrections appropriées puis même pendant l'enquête, même pas... avant la fin de l'enquête souvent, juste le fait que nous y soyons. Alors, si l'agence est là, intervient, ça peut provoquer des modifications.

Mais il n'y a pas de solution miracle. S'il n'y a pas d'alternative, les personnes peuvent... Écoutez, la situation est semblable même en ville — je ne veux pas prendre tout votre temps, par exemple.

Le Président (M. Sklavounos): Une minute, M. le député de Beauce-Nord.

M. Grondin: Moi, je m'interroge un peu quand, vous, vous recommandez qu'à peu près toutes les personnes âgées qui décèdent dans des centres soient... qu'il y ait une enquête du coroner. Je trouve ça un peu spécial. Écoutez, je ne veux pas être morbide, là, mais on sait que, quand on s'en va dans une maison pour personnes âgées, le prochain step qu'on fait, il sera peut-être... On va tous y passer, là, hein? Depuis qu'ils ont mis cette loi-là, là... On va tous y passer, ça fait que...

Une voix: ...

M. Grondin: Oui, mais c'est que je pense qu'on...

M. Cousineau (Gaétan): En fait...

Le Président (M. Sklavounos): M. Cousineau.

M. Grondin: Moi, c'est sûr que, pour des cas comme on a, il y a des cas qui sont médiatisés, on voit que, c'est sûr, c'est nécessaire, une enquête, là, mais...

Le Président (M. Sklavounos): Il faut laisser le temps pour la réponse, M. le député. M. Cousineau.

M. Cousineau (Gaétan): Ce que la commission recommande, ce n'est pas de faire enquête ou une investigation dans tous les cas, c'est que le coroner soit informé de tous les cas de décès. Et, comme vous dites, bien sûr, il y aura beaucoup de décès où, c'est vrai, c'est la fin de vie de la personne. Bon. Et les gens sont âgés, plusieurs vont mourir de leur mort naturelle. C'est ce qui va permettre...

Ce qu'on dit, c'est de demander à ce que le coroner soit informé pour qu'il puisse vérifier si c'est un cas de mort douteuse, par négligence. Écoutez, si vous mourez un mois à l'avance parce qu'on n'a pas pris soin de vous, là... Vous avez droit à votre autre mois. Comprenez-vous? Alors, je pense que c'est important que les négligences, les abus, les mauvais services à la fin de vie, ce soit reconnu puis que ce soit identifié, et que, s'il y a une mort suspecte, le coroner puisse intervenir, parce que l'importance de l'intervention du coroner, c'est que le coroner va proposer des corrections, des façons de faire des changements.

Le Président (M. Sklavounos): En conclusion, M. Cousineau.

M. Cousineau (Gaétan): On a vu des gens brûlés dans leur bain, par exemple, là. Vous voyez?

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Cousineau. Je vais aller, de l'autre côté, à Mme la ministre déléguée aux Services sociaux. Vous avez la parole, Mme la ministre.

Mme Vien: Ça ne sera pas très long, M. le Président. Si on veut bien être préparés... Bon, merci.

En page 6 de votre mémoire, je veux juste vérifier si j'ai une bonne compréhension de ce que vous nous envoyez comme message: «...la nouvelle définition préciserait que les services peuvent être payés suivant un autre mode que le loyer, alors qu'actuellement elle indique que le logement et les services sont offerts contre le paiement d'un loyer.» Donc, on comprend que nous conservons le paiement par loyer mais qu'il peut aussi y avoir un autre mode. «La modification proposée reste insuffisante comme moyen de prévenir les coûts abusifs qui sont parfois imposés pour les services proposés.»

Vous devrez me donner plus de détails, s'il vous plaît, là-dessus, mais, nous, la raison pour laquelle on est allés dans ce sens-là, c'est qu'il y a eu des cas de figure où, parce que ce n'était pas au loyer, donc payé par un autre mode, un exploitant pouvait se soustraire de la certification. Vous me suivez bien? Alors, nous, on a dit: Bien, on va tous les rattraper, ces gens-là qui normalement devraient être soumis à la réglementation, à la certification. Je ne sais pas si on s'est bien compris, c'est à vous à me le dire, puis si effectivement vous continuez à signer puis à dire: Oui, on continue à penser que c'est insuffisant pour prévenir les coûts abusifs, là. Mais, à la base, est-ce qu'on s'est bien compris?

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

M. Cousineau (Gaétan): Bien, rapidement — puis je vais laisser Mme Bernard aussi répondre en partie à cette question — nous, ce qu'on a vu, c'est: au départ, un nouveau résident, avec l'exploitant, convient d'un bail et un ensemble de services, et tout d'un coup on retire les services, au renouvellement du bail, puis ça devient à la pièce, et là on augmente les coûts. Et les augmentations de coût se passent au niveau des services, et maintenant, si vous voulez avoir votre ménage dans votre appartement, bon, ça sera aux deux semaines; si vous en voulez à la semaine, comme on avait convenu, maintenant il y a un coût pour ça. C'est des coûts supplémentaire, ce qui fait que finalement ça arrive à augmenter considérablement le coût à la personne.

Mais, quant à l'autre aspect de la question...

Le Président (M. Sklavounos): Me Bernard.

Mme Bernard (Claire): Donc, je ne peux pas dire qu'on ait vu que l'objectif, c'était d'éviter la certification, parce que ce n'est pas clair comme ça. On ne sait pas quelles sont les situations que, vous, vous aviez vues, mais, par contre, ce qu'on signale, où on est favorables, c'est que ça permet effectivement d'harmoniser, parce que ce qu'on voit, nous, dans les enquêtes, c'est que les gens n'ont pas ces services actuellement indiqués dans le bail. Donc, c'est de clarifier et c'est de bien faire comprendre que, oui, une résidence privée n'offre pas seulement l'hébergement, donc elle offre aussi des services, et ces services sont effectivement soit compris dans le loyer mais soit dans un autre mode. Donc, on trouvait que c'était un objectif pédagogique, pour les exploitants et pour les résidents, qui était très clair, et donc — c'est tout le paragraphe suivant, là — on était assez favorables, parce qu'on disait... Puis, nous aussi, on fait un exercice pédagogique, en disant: Bien, c'est essentiel qu'ils soient tous là, parce qu'effectivement la personne, le résident, ne peut pas avoir de recours après si l'annexe n'est pas remplie. Mais tant mieux si ça permet aussi de corriger le...

Une voix: La certification.

Mme Bernard (Claire): ...la protection par la certification.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Me Bernard. Mme la ministre.

Mme Vien: On va revenir à ce qui a retenu l'attention un peu avec la députée mais aussi d'autres personnes, hier, qui se sont présentées devant nous, c'est cette recommandation que vous faites de procéder à l'envoi de tous les décès, de faire des avis de tous les décès au coroner, de tous les décès, donc, dans toutes les résidences, hein, privées, CHSLD, RI, etc. D'ailleurs, on a la coroner en chef qui est avec nous ce matin, qui est dans les tribunes. Je vous invite grandement à écouter son commentaire un peu plus tard dans la journée et voir un peu sa position, où elle campe là-dessus.

Vous avez entendu le collègue de Beauce-Nord sur cette question-là. Dans la perspective où il puisse y avoir à peu près entre 12 000 et 15 000 décès par année en provenance, je pense, uniquement des CHSLD, si ma mémoire est bonne, donc on exclut les autres, la faisabilité de tout ça... Puis je comprends ce que vous nous dites, là, que c'est le coroner, en bout de piste, qui va décider si, oui ou non, il procède à une investigation, parce qu'on ne parle pas d'enquête, c'est ça, hein, on parle d'une investigation, à ce moment-là. Je comprends que c'est lui ou c'est elle qui décide de procéder ou non, mais c'est quand même important, là. Juste dans les CHSLD, c'est environ entre 12 000 et 15 000 décès par année.

Est-ce que vous êtes allés chercher l'avis de la coroner avant de vous pencher là-dessus? Comment ça fonctionne? Puis vous voulez nous amener où avec ça? Puis est-ce que la réflexion est terminée là-dessus?

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

M. Cousineau (Gaétan): Oui. Quand nous avons regardé cette loi, oui, nous avons entré en contact avec le Bureau du coroner, nous avons parlé avec le coroner ici, mais nous avons regardé aussi ce qui se passait ailleurs au Canada, dans d'autres provinces, entre autres en Ontario, qui a cette obligation de déclarer les décès, mais aussi il est prévu à la loi

qu'il s'installe une mécanique de processus d'examen préliminaire ou de triage pour s'assurer qu'on n'enquête finalement que les cas où il peut y avoir un décès douteux, un décès qui mérite l'intervention, l'investigation du coroner. Alors, on trouvait que cette solution-là permettait, malgré un nombre accru dans l'entrée de l'entonnoir... l'entonnoir où vous vous mettez à intervenir comme examen, comme examination, l'entonnoir est réduit par une présélection des dossiers. Et, oui, il y aura plusieurs qui vont être éliminés, qui mériteraient un regard rapide mais qui vont être éliminés. Alors, oui, ça demandera probablement quelques ressources supplémentaires, mais je pense qu'il serait peut-être exagéré de penser que, parce qu'il y a toute cette entrée-là, il y a des examens qui se passent dans tous les cas. Ce n'est pas le but de la commission.

Et vous posez la question si notre examen est terminé: la commission a fait ce regard. Mme Bernard est celle qui a rédigé le rapport pour la commission, et ce rapport a été adopté par les membres de la commission en décembre 2010. Alors, oui, on a fait notre réflexion, on a fait notre regard et nous avons fait les recommandations. Et on la répète aujourd'hui, cette recommandation, on la recommande toujours.

● (10 h 20) ●

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

Mme Vien: Merci beaucoup, M. Cousineau. D'ailleurs, elle est là, Mme la coroner. Je vous invite à l'écouter tout à l'heure, peut-être vous trouverez ça assez intéressant.

J'aimerais ça vous entendre sur un aspect dont on a abordé la question hier, en fait c'est l'évaluation à l'entrée de la personne. Mais c'est dans l'avant-projet de règlement, tout ça, hein, et vous n'avez pas lu l'avant-projet de règlement. D'ailleurs, on est très désolés.

M. Cousineau (Gaétan): On va le faire.

Mme Vien: Oui. Je présume, oui, je présume. Bien, écoutez, la semaine prochaine, on est toujours en audition. Je sais que tous les espaces sont comblés, mais, si vous avez des réflexions à nous faire parvenir suite à la lecture de l'avant-projet de règlement... Et on cherche, la commission cherche, le personnel de la commission. C'est sans aucun doute, si ça n'a pas été envoyé, une erreur, tout simplement. Vous nous ferez parvenir vos commentaires, alors je garderai ma question pour moi.

Le seuil, le seuil qui est imaginé, là, évidemment, nous, on veut avoir un seuil minimum, un ratio, si vous voulez, employés et résidents. Il n'y a pas grand monde qui se risque, jusqu'à maintenant, à nous chiffrer tout ça. Vous ne l'avez pas fait, vous non plus.

M. Cousineau (Gaétan): Non. Bien, on trouve intéressant qu'il y ait un seuil, parce qu'on a vu justement, dans nos enquêtes, des situations où la nuit, par exemple, il y avait une personne pour plusieurs résidents, la nuit, donc il pouvait se passer des choses, une personne qui a une faiblesse de santé, puis il n'y a personne qui est allée la voir, puis on découvre la personne en très mauvais état le matin ou des gens qui ont besoin de services la nuit et qui ne les ont pas parce que les gens ne sont pas assez nombreux.

Donc, pour nous, d'avoir un nombre, c'est peut-être les gens de la santé, là, je ne pense pas que ce soit la commission qui soit l'experte pour dire: Bien, il faut, pour tant de personnes, un minimum de x personnes pour... Ce n'est pas à la commission à faire ce style de choix, mais les gens qui offrent ces services ont les repères nécessaires pour vous identifier un nombre seuil de services à donner. Mais là, j'imagine, certains vont en vouloir plus, puis tout ça.

Mais, nous, ce qu'on dit: Oui, c'est intéressant. On a vu des situations où le seuil n'était pas respecté, où ça n'avait pas de bon sens, le nombre de... Bon, on sait que c'est une question de coût aussi, hein? Vous avez des personnes en supplément, bon, il y a des coûts associés à ça.

Mme Vien: ...j'irais rapidement sur... Finalement, je vous fais la demande. Vous nous ferez, si vous voulez, à la commission, un petit commentaire.

On nous dit que, l'évaluation, on ne peut pas obliger une personne âgée à être évaluée sur son autonomie, là, vous savez, les outils utilisés, PRISMA-7 et SMAF, puis, nous, notre compréhension. C'est que, comme ça s'apparente à des soins ou à un refus de soins, on oblige l'exploitant, si vous voulez, à le proposer, mais on ne veut pas obliger la personne à passer ou non le test. C'est elle qui prend la décision, et son refus ou son acceptation doit être consigné dans son dossier. Moi, ce que je vous demande, ce matin, puis je suis certaine que Mme Poirier est d'accord avec moi, les collègues aussi: Lisez l'avant-projet de règlement. Envoyez-nous donc une petite note là-dessus, qu'est-ce que vous en pensez.

Le Président (M. Sklavounos): M. Cousineau.

M. Cousineau (Gaétan): Nous allons lire le règlement, puis ça nous fera plaisir de faire des commentaires sur ça. On l'aurait fait de toute façon si on l'avait obtenu. Donnez-nous quelque temps, là, on va le faire puis on va pouvoir vous revenir.

Mme Vien: Parce que certaines personnes hier nous ont dit: Vous devriez l'imposer, puis là on est un peu dans un malaise. S'il y a des personnes âgées qui ne veulent pas le passer, le test... Puis, tu sais, on considère qu'elles ont le droit de refuser. Je mets ça dans votre besace, O.K.?

M. Cousineau (Gaétan): Écoutez, nous, on a fait des enquêtes puis on a vu une personne qui, d'après nous, était exploitée carrément, puis elle nous a dit: Mêlez-vous de vos affaires, ça fait mon affaire d'être exploitée, parce qu'elle y trouvait des bénéfices, alors allez-y voir, et, nous, on s'est retirés.

Mme Vien: C'est aussi le même cas d'une personne qu'on souhaite retirer d'une résidence, quasiment: Moi, je suis bien ici, puis vous ne me sortirez pas d'ici. Ça arrive, ça aussi.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Mme la ministre. Merci, M. Cousineau. Je vais passer, de l'autre côté, à Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve. Non? Ça sera M. le député de Saint-Hyacinthe, qui est le porte-parole de l'opposition officielle pour les personnes handicapées. Vous avez la parole, M. le député.

M. Pelletier (Saint-Hyacinthe): Merci, M. le Président. Je voulais juste ramener au niveau des plaintes. Au niveau des plaintes que vous recevez, vous devez avoir des catégories, j'imagine, de plainte. À la page 2, vous mentionnez qu'elle peut intervenir face à toute forme d'exploitation, que celle-ci soit matérielle [...] — etc. — et elle a le pouvoir d'agir dans tous les milieux de vie de la personne âgée ou handicapée.

À ce moment-là, quand vous avez des plaintes, est-ce que... La question d'âge, là, moi, je reviens sur le 65 ans, ça me chicote un peu. Pour les personnes handicapées, je pense, les personnes, les aînés, il y en a des plus jeunes, il y en a des plus vieilles, mais avec l'âge aussi, les handicaps, il n'y a pas seulement les handicaps motricité, il y a aussi le visuel, il y a aussi l'auditif, il y a toutes sortes de... et je voulais savoir, quand vous avez une plainte, dans un premier temps, savoir les catégories de plainte que vous avez les plus fréquentes, en général. Et puis, au niveau des personnes handicapées, est-ce que c'est fréquent...

Le Président (M. Sklavounos): M. Cousineau.

M. Pelletier (Saint-Hyacinthe): ...ou si c'est très peu, dans votre...

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. le député de Saint-Hyacinthe. M. Cousineau.

M. Cousineau (Gaétan): Le motif le plus fréquemment reçu à la commission, dans les plaintes, c'est le handicap. Ça reste le handicap, bien en haut de tous les autres, là, O.K.? Et le handicap, bien sûr, ça n'a pas d'âge, ça, ça peut être de la naissance à ta mort, là, donc toute cette fourchette, donc on a tous les groupes. Et bien sûr il y a la personne âgée qui peut devenir handicapée en vieillissant ou de différentes façons, donc elle peut être traitée par son handicap ou par son âge, parce que les deux motifs se retrouvent.

C'est largement le motif le plus fréquent. Et, pour le handicap, c'est beaucoup dans le domaine du travail, l'accessibilité, là, écoutez, se rendre à son travail, avoir les accommodements à son travail, avoir le transport pour se rendre à son travail et revenir de son travail, avoir accès aux restos, aux terrasses.

Actuellement, on a fait un exercice avec la COPHAN, qui est un regroupement pour les personnes avec handicaps. On a fait du testing, qu'on appelle, donc on est allés vérifier, dans les grands magasins, dans les grandes chaînes, l'accessibilité. On n'y pense pas, nous, on rentre dans le magasin puis on circule, là. Puis, bon, dans les périodes de vente, ils remplissent l'espace dans lequel... On a de la misère à passer avec notre carrosse; imaginez-vous si vous avez votre chaise roulante avec votre chien-guide, etc., votre chien d'assistance. Vous ne pouvez plus circuler, là. Puis, vous arrivez aux terminaux, vous ne pouvez plus payer, parce que le terminal, il est trop haut, là, on a pensé juste à la personne qui est capable de... puis là il faut que tu donnes NIP, toi. Ça n'a pas de bon sens. Alors, c'est toutes des choses comme ça.

Donc, le handicap, oui, c'est le motif le plus fréquent. Et, bien sûr, ça vient s'ajouter avec l'âge dans le cas de la personne âgée.

M. Pelletier (Saint-Hyacinthe): O.K., mais...

Le Président (M. Sklavounos): M. le député de Saint-Hyacinthe.

M. Pelletier (Saint-Hyacinthe): O.K. Mais, si on ramène ça dans les résidences pour les aînés, est-ce que le pourcentage de plainte est très élevé? En même temps, quels sont les gestes que vous pouvez poser, comme organisme, pour aider ces gens-là ou pour aider les exploitants même à rendre les services adéquats?

M. Cousineau (Gaétan): Alors, nous, quand on entre, on regarde tous les aspects de vie de la personne âgée, ses handicaps, quel est le service qu'elle a besoin, les services qu'on doit lui donner, alors dans quel endroit où elle réside, où elle... Bon, elle est peut-être à sa résidence, mais elle peut être dans un CHSLD, elle peut être dans une résidence privée, etc. Donc, on va regarder tous ces aspects. Les gestes prioritaires qu'on pose, c'est l'accès aux services, souvent, parce qu'on s'aperçoit souvent que, si la personne est exploitée ou négligée, abusée, souvent elle n'a pas la capacité d'aller chercher les services nécessaires, puis il y a des gens, des fois, qui isolent ces personnes. On va briser l'isolement, on va la remettre en contact avec un CLSC, un CSSS, les services et on va demander, on va exiger rapidement d'éloigner les exploitants, les gens qui abusent, de les écarter pour leur donner accès à la santé, aux services de santé, à leur médecin, à un examen médical, à une évaluation. Dans certains cas — ça revient à la question de la ministre — dépendant de l'âge et du niveau de confusion, de dépendance, souvent ils ont été mal... écoutez, les lunettes, les dents, là, il n'y a plus de soins, souvent, c'est incroyable ce qu'on peut trouver, et des gens avec un handicap en plus, s'ils ont accès aux médicaments et aux services dont ils ont besoin.

C'est un peu ce qu'on fait, et donc on règle rapidement tout ce qui est urgent, et ensuite on va au moins urgent, en second lieu puis en troisième lieu. S'il y a eu de l'exploitation monétaire, on va essayer de récupérer des sommes, et des fois on a des bons succès là-dessus aussi.

Le Président (M. Sklavounos): 2 min 30 s, M. le député de Saint-Hyacinthe.

M. Pelletier (Saint-Hyacinthe): Mme Poirier.

Le Président (M. Sklavounos): Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

● (10 h 30) ●

Mme Poirier: La ministre vous a invités à faire parvenir vos commentaires sur l'avant-règlement, oui, ça, ça va être très intéressant de vous entendre. Aussi, particulièrement concernant la formation et les niveaux, les seuils au niveau du personnel qui sont aussi présents là, ça aussi, j'ai hâte de vous entendre là-dessus, à savoir: Est-ce que ce qui est proposé est acceptable? Est-ce qu'il ne devrait pas y avoir de la bonification et est-ce qu'il y aurait des recommandations à faire là-dessus? Alors, j'attire votre attention, là, sur cette portion du règlement là qui, à mon avis, est importante.

Aussi, sur la portion que la ministre vous a incités, et ça a été une question, hier, qu'on s'est beaucoup, beaucoup posée, pour entrer dans une résidence semi-autonome, donc qui est très définie semi-autonome, il faut définir, dans le fond, si la personne a besoin d'aller dans une résidence semi-autonome. Pour le définir, il y a un test. Est-ce qu'on doit obliger la personne, est-ce qu'on peut obliger la personne à passer le test? Et, si elle ne passe pas le test, est-ce qu'on peut lui refuser ou l'admettre quand même?

Alors là, il y a... Et là on nous a dit, bon: C'est en lien avec la charte, etc. Moi, je ne sais pas si c'est en lien avec la charte, mais le besoin d'avoir des soins adéquats pour une personne, c'est, à mon avis, au-delà de la charte, là.

Et là on le laisse à l'exploitant. Dans le règlement, c'est l'exploitant qui doit faire passer le test. Alors, ça, j'ai hâte de vous entendre à savoir si les exploitants sont en mesure de faire cela.

Le Président (M. Sklavounos): Afin de permettre le temps d'un commentaire, il faudrait arriver à la question, Mme la députée.

Mme Poirier: Juste une dernière petite question: Vous émettez le souhait que le coroner reçoive toutes les situations. Est-ce qu'il y en a, des situations que vous pensez que le coroner pourrait ne pas recevoir parce qu'on pense que ça va être trop gros?

Le Président (M. Sklavounos): Rapidement, M. Cousineau, il ne reste plus de temps.

M. Cousineau (Gaétan): Bien, écoutez, toute personne doit les dénoncer, ces situations de mort suspecte. Et, là aussi, on a rencontré, par exemple, le Collège des médecins, on a réitéré au Collège des médecins qu'il forme à nouveau les médecins qui constatent ces décès suspects de les signaler. Là aussi, je pense que ça doit être répété pour que ça soit vraiment signalé dans ces cas-là.

Alors, oui, on réitère notre... On va regarder l'avant-projet. Nous autres, c'est une question intéressante que vous nous posez. La formation, c'est une question qui nous a souvent fort intéressés dans nos enquêtes, d'avoir des gens non formés pour des choses de base alors qu'ils doivent rendre des services. Ils ne connaissent même pas ce que c'est qu'une personne vieillissante, pourquoi elle doit agir ou elle agit de telle façon parce que, bon, il y a le vieillissement, et c'est important, là.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Cousineau. Alors, ça complète. Nous n'avons qu'à remercier les représentants de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, M. Cousineau, M. Larsen, Me Bernard, Me Dupuis. Merci beaucoup pour votre présence, les réponses à nos questions.

Nous allons suspendre momentanément afin de permettre aux représentants du Bureau du coroner en chef de prendre place.

(Suspension de la séance à 10 h 32)

(Reprise à 10 h 36)

Le Président (M. Sklavounos): Alors, à l'ordre, s'il vous plaît! Nous reprenons nos travaux. Nous avons avec nous le Bureau du coroner en chef, représenté par la Dre Louise Nolet, qui est la coroner en chef du Québec, à qui je souhaite la bienvenue, accompagnée de Me Louis Breault, adjoint à la coroner et un ancien secrétaire de commission parlementaire ici, à Québec, et Me Dana Deslauriers, conseillère juridique, qui est également présente. Je vous souhaite la bienvenue au nom des membres de la commission.

Vous aurez une quinzaine de minutes afin de faire votre présentation, comme pour les autres groupes, et par la suite nous allons débiter la période d'échange. Alors, sans plus tarder, Mme la coroner en chef, vous avez la parole.

Bureau du coroner

Mme Nolet (Louise): Merci, M. le Président. Bonjour. Mme la ministre, Mmes et MM. les députés, M. le sous-ministre adjoint, permettez-moi d'abord de vous remercier de nous recevoir aujourd'hui à l'occasion de ces consultations particulières de la commission.

Rappelons que le Bureau du coroner a pour mission de rechercher, de manière indépendante et impartiale, les causes et les circonstances des décès violents et obscurs de manière à contribuer à la protection de la vie humaine, à acquérir une meilleure connaissance des phénomènes de mortalité et à faciliter la reconnaissance et l'exercice des droits. La loi actuelle prévoit que le coroner intervient dans tous les cas de décès violents ou obscurs qui surviennent au Québec, tels les accidents, les suicides, les homicides, ou lorsque la cause médicale probable du décès n'est pas connue. Son objectif est de déterminer les causes et les circonstances des décès tout en recherchant si celui-ci aurait pu être évité et, si oui, comment. Le coroner peut aussi mieux protéger les vies humaines en informant le public sur les causes et les circonstances des décès et en formulant des recommandations pour prévenir des décès semblables.

La loi donne au coroner deux moyens d'effectuer ses recherches: le premier est l'investigation, processus privé par lequel le coroner collecte la preuve documentaire nécessaire pour exercer ses fonctions; le second, l'enquête, processus public par lequel les informations pertinentes et les faits sont présentés au coroner par des témoins lors d'audiences publiques. Soulignons que le rapport issu d'une investigation ou une enquête est un document public. Les citoyens ont de très grandes attentes à l'égard des rapports des coroners et de leurs recommandations.

Pour réaliser cette importante mission, je compte sur de petites équipes de cinq coroners permanents, auxquels s'ajoutent 80 coroners à temps partiel dispersés dans tout le Québec et une quarantaine de fonctionnaires qui oeuvrent dans les bureaux administratifs ainsi que dans les morgues qui sont situées à Québec et à Montréal. Nous traitons, en moyenne, 4 000 décès sur 58 000 décès qui surviennent au Québec annuellement. Au quotidien, le bon déroulement de nos opérations dépend largement de la collaboration de nombreux partenaires, notamment le personnel médical au sens large, les corps policiers, le Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale, divers autres laboratoires ainsi que les transporteurs funéraires privés.

● (10 h 40) ●

Le projet de loi présentement à l'étude propose diverses modifications en matière de santé et de services sociaux touchant principalement les résidences pour personnes âgées et les groupes d'approvisionnement en commun de biens et de services des agences et des établissements de santé et de services sociaux. Ma présentation portera essentiellement sur la première partie des modifications proposées. Les membres de la commission comprendront sans doute que je préfère laisser à d'autres intervenants le soin de traiter des questions d'approvisionnement.

D'entrée de jeu, j'aimerais souligner que nous sommes d'accord avec l'objectif qui nous concerne dans ce projet de loi et accueillons favorablement les modifications proposées. Je souhaite profiter de la période qui m'est allouée pour vous faire part des quelques commentaires ayant trait à la fois à la nature même des dispositions législatives mais aussi au contexte global des dernières années dans lequel est née l'idée d'élaborer des modifications.

Pour débiter, je vous propose de plonger pendant quelques minutes dans l'histoire de l'institution du coroner. Elle est d'inspiration britannique, et son rôle s'est peu à peu cristallisé dans la législation anglaise, à partir de 1194. Au Québec, les deux premiers coroners, William Conyngham et John Burke, ont été nommés par le lieutenant-gouverneur Guy Carleton en 1765. À l'époque, le coroner devait identifier les décès survenus à la suite de la conduite coupable ou négligente d'un tiers qui nécessitaient une poursuite judiciaire. Dans les siècles qui suivirent, les corps de police se sont structurés, et les techniques de détection et de prévention des crimes se sont affinées, de sorte que le rôle du coroner a peu à peu migré vers celui que nous connaissons aujourd'hui.

En 1967, la Loi sur les coroners fut adoptée en remplacement d'une ancienne loi qui n'avait peu ou prou subi de modification depuis 1914. La loi de 1967 venait encadrer les aspects administratifs de notre institution, orchestrer la nomination des coroners permanents et abolir le recours au jury. Les coroners, à l'époque de cette loi, pouvaient émettre toute suggestion utile pour assurer la protection de la société.

La lecture de l'article 9 de la loi de 1967 nous renseigne sur la nature des décès dont avis devait être donné aux coroners. Cet article se lisait comme suit: «Quiconque sait ou apprend qu'une personne est décédée de façon soudaine ou violente ou par suite de négligence ou de conduite coupable de la part d'un tiers, ou par suite de causes qui sont inconnues ou suspectes ou ne paraissent pas naturelles, doit en aviser immédiatement le coroner du district où le [corps] a été trouvé.

«Cette obligation incombe tout spécialement [à toutes] personnes qui habitent à proximité de l'endroit où le cadavre a été trouvé.» Fin de la citation.

La loi prévoyait par ailleurs à son article 11 que le coroner était simplement, et je cite, «tenu de rechercher les circonstances qui ont entouré la mort d'une personne dont le décès ne lui paraît pas avoir résulté de causes naturelles ou purement accidentelles mais [...] être survenu par suite de violence, de négligence ou de conduite coupable de la part d'un tiers». Dès que la preuve permettait au coroner de conclure à une mort naturelle et qu'aucun élément ne laissait soupçonner une responsabilité criminelle, le coroner ne prenait pas avis. En effet, la loi ne prévoyait pas d'obligation pour le coroner de procéder systématiquement à une recherche plus exhaustive dans de tels cas. On peut conclure que l'institution du coroner était orientée principalement vers la détection des crimes.

Avec l'arrivée des chartes, au début des années quatre-vingt, le corpus législatif s'est doté de mécanismes procéduraux permettant formellement de protéger les droits des individus, comme la présomption d'innocence. Les avancées scientifiques et les moyens de communication rapides mis à la disposition des policiers ont aussi facilité leur travail d'enquête, notamment en matière de détection des décès suspects. Ce sont là, nous le verrons, des réalités que le législateur a prises en compte pour modifier le rôle joué par les coroners il y a maintenant 25 ans.

Lors du travail législatif menant à l'entrée en vigueur de la Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès, en 1986, les députés québécois se sont penchés sur le rôle des coroners avec le souci de concilier, dans le fonctionnement de notre institution, différentes préoccupations, telles la prévention des décès violents, la recherche médicale, épidémiologique et statistique, la connaissance des faits susceptibles de favoriser l'exercice des droits civils ainsi que la détection des actes criminels pouvant guider les actions du Procureur général et des policiers. L'esprit de la loi de 1986 se

démarquait par un profond respect de la vie humaine où la mort était acceptée seulement lorsqu'elle avait lieu à la suite d'un cycle normal de vie. Les décès prématurés ou inattendus étaient au centre de la préoccupation des députés chargés de revoir les lois encadrant le travail des coroners.

Par ces modifications, le législateur a déterminé que le coroner avait maintenant compétence à l'égard de tout décès survenu au Québec, le dotait de pouvoirs exceptionnels et prévoyait la mise à contribution de nombreux partenaires externes par leur apport en ressources humaines et informationnelles. L'article 4 de la loi actuelle interdit au coroner de se prononcer sur la responsabilité civile ou criminelle d'une personne à l'occasion d'une investigation ou une enquête. Le coroner a aussi reçu compétence à l'égard de toute inhumation, incinération ou de tout autre mode de disposition au Québec du cadavre d'une personne décédée hors Québec.

Du même souffle, la loi oblige les médecins à aviser un coroner ou un agent de la paix chaque fois qu'ils constatent un décès dont ils ne peuvent établir les causes probables ou qui leur apparaît être survenu dans des circonstances obscures ou violentes. Beaucoup moins connu de la population, la loi prévoit aussi que toute personne doit aviser immédiatement un coroner ou un agent de la paix d'un tel décès.

Enfin, la personne qui doit transporter au Québec le corps d'une personne décédée à l'extérieur du Québec doit aviser le coroner si le décès est survenu dans des circonstances obscures ou violentes, si l'identité de la personne décédée est inconnue ou si les causes probables du décès n'ont pu être établies. La même obligation s'applique à l'égard de la maison funéraire qui doit transporter à l'extérieur du Québec le corps de toute personne décédée au Québec.

L'important, c'est donc de retenir qu'au Québec tout décès qui n'est pas une mort naturelle ou qui survient à la suite d'un accident, d'une violence ou de circonstances obscures doit être rapporté immédiatement au coroner. C'est au médecin qu'il incombe de nous aviser de tout décès qui n'est pas une mort naturelle, car c'est lui qui officiellement constate le décès.

Maintenant, examinons plus attentivement les modifications présentement à l'étude dans le projet de loi n° 16 dans le contexte des pouvoirs qui étaient les nôtres en 1991. Sachez qu'à l'époque notre loi obligeait les directeurs des centres d'accueil à aviser le coroner de tout décès, peu importe sa nature, survenu dans l'établissement dont ils étaient responsables. L'avis au coroner était obligatoire dans tous les cas, peu importe les causes médicales ou les circonstances. Chaque avis déclenchait donc le processus d'investigation prévu aux articles 45 et suivants de la loi. Bien que ces établissements accueillissaient des personnes âgées et malades, il avait été évalué que ces dernières pouvaient potentiellement subir de mauvais traitements ou une mauvaise alimentation ou même qu'elles pouvaient avoir été victimes d'un incident ayant pu hâter leur mort. Dans l'esprit du législateur, seule une investigation du coroner pouvait permettre de répondre à de telles questions.

Ces dispositions ont été appliquées pendant quelques années. Pourtant, le 31 octobre 1991, des amendements ont été apportés à la loi, de sorte qu'il n'était plus obligatoire de donner avis au coroner suite à un décès pour cause naturelle survenu dans un centre d'accueil pour personnes âgées. L'avis restait cependant obligatoire pour tous les décès dont les causes médicales probables ne pouvaient être établies, survenus dans des circonstances obscures ou violentes, lorsque l'identité de la personne était inconnue ou survenus dans certains milieux, comme dans les prisons et les pénitenciers.

Au moment de ces travaux parlementaires, le coroner en chef de l'époque avait rapporté en commission parlementaire que, sur les 10 000 investigations, une trentaine de dossiers avaient conduit à des recommandations et que 98 % des 10 000 cas étaient des morts naturelles. Dans l'esprit du législateur, ces cas problématiques où il y a évidence que la mort n'est pas due à des causes naturelles auraient de toute manière été rapportés au coroner et ne justifiaient pas l'obligation que tous les décès survenus dans les établissements soient systématiquement déclarés.

● (10 h 50) ●

À la suite de ces modifications, et étant donné que le libellé référant à la négligence était évacué de la loi depuis le milieu des années quatre-vingt, il restait, selon la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, des situations pour lesquelles un coroner pouvait ne pas avoir été avisé. En effet, des actes négligents ne constituent pas, à proprement parler, des actes de violence manifestes, et certains pourraient échapper à la détection et causer des décès. C'est pourquoi le retour, dans les dispositions législatives, du mot «négligence» permet de clarifier une ambiguïté potentielle et de rassurer la population en soulignant notamment qu'une mort apparemment naturelle peut justifier un avis au coroner. Le texte des articles tels qu'ils pourraient être modifiés par le projet de loi n° 16 permet à la personne raisonnable de porter un jugement subjectif sur des situations qui auraient pu peut-être rester indétectables et d'en aviser un coroner ou un agent de la paix. Le coroner pourra donc exercer ses pouvoirs exceptionnels et mettre à contribution ses indispensables partenaires.

Si cette modification était le seul mécanisme mis de l'avant par le législateur pour parer à toute éventualité, il resterait potentiellement un risque que des cas ne soient pas investigués par un coroner. En effet, les personnes subissant des négligences ne décéderont pas nécessairement des suites de celles-ci. Je m'explique: la négligence dans les soins quotidiens et les services offerts aux personnes âgées peut être intermittente. Les effets de cette négligence sur la santé sont susceptibles de prendre bien du temps avant de se manifester ou même, malheureusement, de passer inaperçus. Les mauvais soins peuvent aussi ne pas être en lien avec le décès. Le travail a posteriori des coroners n'est donc pas la panacée pour documenter tous les cas potentiels de négligence et de mauvais traitement.

C'est pourquoi nous saluons toute la mécanique mise de l'avant par le projet de loi n° 16 pour encadrer de manière plus serrée les opérations quotidiennes dans les établissements. Cette combinaison de mesures assure, selon nous, un meilleur filet de sécurité. Cette mécanique montre avant tout la volonté d'agir en amont des décès sur la problématique des soins offerts aux personnes âgées plutôt que de seulement laisser aux coroners la tâche de formuler des recommandations après que des morts évitables aient été constatées.

Le Président (M. Sklavounos): En conclusion, Mme la coroner. Est-ce qu'il vous reste beaucoup de temps à...

Mme Nolet (Louise): Deux petits paragraphes.

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

Mme Nolet (Louise): Merci. Bien qu'il soit trop tôt pour prévoir les impacts de ces modifications sur le nombre de cas que les coroners pourraient être amenés à enquêter et sur l'ajustement des ressources matérielles et humaines que cela pourrait nécessiter, vous pouvez, Mmes et MM. les députés, être assurés de l'entière collaboration du Bureau du coroner.

Je vous remercie de m'avoir accordé ces quelques minutes et suis maintenant disponible pour répondre à vos questions.

Le Président (M. Sklavounos): Merci beaucoup, Mme la coroner en chef, pour cette présentation. Je vais tout de suite céder la parole, du côté ministériel, à Mme la ministre déléguée aux Services sociaux pour le premier bloc de cette période d'échange. Mme la ministre, vous avez la parole.

Mme Vien: Merci beaucoup, Mme la coroner en chef. Bienvenue ce matin, bienvenue aussi aux gens qui vous accompagnent. C'est très apprécié. Vous nous brossez un historique qui est intéressant, parce qu'on se rend compte que, ma foi, il y a beaucoup à apprendre, hein, sur nos institutions, d'où elles proviennent, dans quelles circonstances elles ont été mises en place, quels ont été les soubresauts aussi qui les ont frappées au cours des dernières décennies. Alors, on est bien contents de vous recevoir ce matin, d'autant plus que vous vous présentez tout de suite après la CDPDJ, la commission des droits de la personne et de la jeunesse.

Vous les avez entendus tout à l'heure, vous étiez dans les tribunes, Mme la coroner. La demande est sans ambages, là, elle est très claire: la CDPDJ demande à ce que tous les décès soient acheminés au coroner par avis, donc tous ces décès qui surviennent dans les lieux d'hébergement. Vous avez très éloquemment mais aussi de façon très touffue fait une démonstration qui démontre la pertinence contraire, c'est-à-dire qu'à contrario, vous, ce que vous dites, on n'est pas là, là, à l'effet d'envoyer tous les avis au coroner.

D'ailleurs, c'était une position qui avait été prise, si je vous comprends bien, par les parlementaires en 1986, 1991, et effectivement aussi il y a des changements qui sont survenus. Déjà en 1991, ça date un peu, je ne sais pas si vous avez des chiffres plus récents, mais déjà une trentaine d'investigations avaient été nécessaires. Sur 10 000 décès, le coroner, à l'époque, en venait à la conclusion que 98 % de tous les décès de personnes, donc, dont on parle étaient de cause naturelle. Avez-vous des données plus récentes, Mme la coroner?

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Mme la ministre. Mme la coroner en chef.

Mme Nolet (Louise): Oui, je voudrais juste préciser. En 1991, ce qu'on a fait, c'est qu'on a regardé 10 000 cas de décès qui avaient été déclarés, parce qu'à ce moment-là on était obligé de déclarer et de faire une investigation pour tous les décès qui survenaient dans des centres d'accueil. Ça fait qu'on avait pris 10 000 dossiers, on les avait regardés, et puis, sur ces 10 000 dossiers là, 98 % il s'agissait de morts naturelles. Puis, sur ces 10 000 dossiers là, il y avait 30 cas où il y avait des recommandations. Puis, à l'analyse de ces dossiers-là, on s'est aperçus que, de toute façon, ça aurait été des cas qui auraient dû faire l'objet d'un avis obligatoire, parce que, même si ce n'est pas un avis obligatoire dans tous les cas depuis 1991, il reste quand même que les cas dont la cause probable de décès n'est pas connue ou encore les cas de décès violents ou obscurs doivent faire l'objet d'un avis au coroner. Et puis toute personne peut rapporter ces cas. Le médecin a une obligation, mais également toute personne. Ça peut être celui qui visite le voisin qui peut rapporter un décès s'il pense qu'il est survenu dans des circonstances obscures.

Et puis également le coroner a juridiction pour tous les cas, donc c'est très large. Même si on n'a pas l'avis obligatoire pour tous, tous les décès, on a quand même une compétence sur tous les décès. Il s'agit que la population soit bien informée puis qu'elle nous rapporte les décès obscurs et violents.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Mme la coroner en chef. Mme la ministre.

Mme Vien: Oui. Merci beaucoup, Mme la coroner. Je comprends, à la fin, si vous deviez recevoir tous les décès, là... M. Cousineau, tout à l'heure, disait: On comprend, là, c'est quelques ressources de plus que ça va prendre, là. Moi, je pense que ça va en prendre quand même un petit peu, là, pas mal, même.

Vous parlez de cinq petites équipes, si ma mémoire est bonne, hein? C'est dans votre...

Mme Nolet (Louise): Cinq coroners permanents.

Mme Vien: Mais vous parlez de petites équipes, là, que vous avez chez vous.

Mme Nolet (Louise): Oui, une petite équipe, à peu près 85 coroners dispersés dans tout le Québec...

Mme Vien: Oui, c'est ça.

Mme Nolet (Louise): ...et une quarantaine d'employés. En fait...

Mme Vien: Qu'est-ce que ça veut dire pour votre organisation si, cette recommandation-là de la CDPDJ, on allait de l'avant avec ça?

Le Président (M. Sklavounos): Mme la coroner en chef.

Mme Nolet (Louise): Bon, en fait, la proposition vient faire un petit peu comme il se fait en Ontario, alors qu'en Ontario il y a au moins 400 coroners qui sont effectifs, donc les coroners sont beaucoup plus nombreux qu'au Québec. Et puis les décès qui surviennent dans les CHSLD qui sont rattachés dans des milieux hospitaliers, à ma connaissance, ils sont regardés par les comités de mortalité et de morbidité des hôpitaux. Il y aurait-il lieu de regarder ceux-là également? Je ne pense pas non plus, là. Mais, les ressources actuelles, on est beaucoup moins de coroners qu'en Ontario.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Mme la coroner en chef. Mme la ministre.

Mme Vien: Est-ce qu'il existe, selon vous, une alternative à la demande de la CDPDJ?

Le Président (M. Sklavounos): Mme la coroner en chef.

Mme Vien: Sans aller de façon systématique comme elle le demande, là, puis de revenir à ce qui était avant — il a été fait la démonstration que c'était plus ou moins pertinent parce qu'en fait c'était très marginal, les cas où ça posait des problèmes — est-ce qu'on peut imaginer une voie alternative à la demande de la CDPDJ ou de se trouver une piste d'atterrissage?

Le Président (M. Sklavounos): Mme la coroner.

● (11 heures) ●

Mme Nolet (Louise): Bien, je pense qu'il y aurait d'autres solutions qu'on pourrait peut-être regarder, s'assurer que, les décès qui surviennent dans les CHSLD qui sont rattachés à des hôpitaux, ces décès-là soient regardés par le comité de mortalité et de morbidité de l'hôpital. Et puis, pour les personnes qui restent dans des résidences qui doivent être accréditées, il y aurait peut-être lieu de faire quelque chose régionalement pour s'assurer que les décès soient regardés également et que tous les cas obscurs ou violents soient rapportés au coroner. Il y aurait peut-être une présélection à faire avant d'envoyer au coroner tous les cas de décès de la province.

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

Mme Vien: Il y a les deux ministres de la Santé, je tiens à le dire, qui ont expédié des lettres aux facultés de médecine, également au Collège des médecins, leur réitérant les attentes, hein, par rapport à leurs obligations de déclarer dans les circonstances dont vous avez parlé tout à l'heure, et évidemment on a l'entière collaboration de ces organisations-là. Je trouvais ça important de faire en sorte qu'on puisse rappeler à cette commission les efforts qui ont été faits du côté ministériel pour que chacun, chacune se sente concerné par rapport à ses propres obligations.

Il y en a une, par contre, que je ne suis pas sûre, Mme la coroner, que tout le monde sait ça, là, puis peut-être qu'il y aurait un exercice de communication. Quand on cherchait tantôt des alternatives, c'est peut-être, je ne sais pas, un exercice de communication — je ne vois pas bien — à élaborer, parce que, l'article 36: «À moins qu'elle n'ait des motifs raisonnables de croire qu'un coroner, un médecin ou un agent de la paix en a déjà été averti, toute personne — c'est clair, là, ça, c'est en force de loi, c'est actuel — doit aviser immédiatement un coroner ou un agent de la paix d'un décès dont elle a connaissance lorsqu'il lui apparaît que ce décès est survenu dans des circonstances obscures ou violentes ou lorsque l'identité de la personne décédée lui est inconnue.» Et là on va ajouter la notion, sans aucun doute, de négligence. C'est assez clair, là, c'est toute personne au Québec, là. Je veux dire, si tu as un doute...

Est-ce que c'est assez connu, ça, Mme la coroner? Est-ce qu'il y a un exercice de com? Je ne sais pas si vos gens de communication sont avec vous, là, mais...

Le Président (M. Sklavounos): Mme la coroner.

Mme Nolet (Louise): Bien, nous, on fait en sorte que ce soit connu, on collabore à la propagation de l'information. On fait de la formation dans les universités aux étudiants en médecine. Avant qu'ils sortent de l'université, on leur enseigne leur obligation légale qu'ils auront, comme médecins, d'aviser le coroner pour certains types de décès.

Vous parliez tantôt que les ordres professionnels ont aussi l'obligation. Oui, je suis au courant que les recommandations que la commission a faites aux ordres professionnels ont très bien été reçues. D'ailleurs, dans la revue *Spécialiste*, c'est-à-dire la revue que tous les médecins spécialistes du Québec reçoivent, ils ont écrit récemment un article, suite à l'avis de la commission, afin de rappeler aux médecins spécialistes l'obligation qu'ils ont d'aviser le coroner. Et ils nous ont même consultés en cours de rédaction de cet article-là pour avoir de plus amples informations sur les messages pertinents à délivrer à leurs médecins.

Le même exercice a été fait auprès du Collège des médecins. Dans la revue *Le Collège*, qui est diffusée à tous les médecins du Québec, récemment il y a eu un article pour rappeler aux médecins l'obligation de rapporter les décès violents, ou obscurs, ou de cause médicale inconnue au coroner.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Mme la coroner en chef. Merci, Mme la ministre. Nous allons retourner avec un autre bloc ministériel après le bloc de l'opposition officielle, qui sera débuté par Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve qui est porte-parole de l'opposition officielle pour les aînés. Vous avez la parole, Mme la députée.

Mme Poirier: Alors, bonjour. Bonjour à vous tous. Ça fait plaisir de voir M. Breault de l'autre côté de la table. Bienvenue, rebienvenue à l'Assemblée nationale.

Ce que j'en comprends, suite à ce que la ministre vient de nous dire: que toute personne a l'obligation de dénoncer, dans le fond, ou de faire apparaître le fait qu'il pourrait y avoir cause de violence dans une mort et d'en aviser le coroner. Sauf qu'on s'entendra que, s'il en dépend de son propre emploi ou d'un geste qui pourrait incriminer la personne elle-même, il n'y en aura pas, de dénonciation, là, il n'y en aura pas. S'il n'y a pas d'obligation de dénoncer tout cas de décès au coroner, les personnes n'iront pas s'incriminer eux-mêmes ou n'iront pas incriminer et rendre vulnérable leur propre emploi, là. Et c'est de ça qu'on parle, là. Quand on regarde les causes de décès, lorsqu'il y a des gens... Et je regardais les commentaires de Mme Rudel-Tessier sur l'eau de bain et des trucs comme ça; les gens n'iront pas s'incriminer eux-mêmes, quand même, là, et c'est de ça qu'on parle.

Il y a par contre, dans la loi, le transporteur funéraire. Par contre, il ne peut agir qu'à l'extérieur du Québec.

Est-ce qu'il peut agir à l'intérieur du Québec? Parce que ce que vous nous dites dans votre mémoire, c'est: «La même obligation s'applique à l'égard de la maison funéraire qui doit transporter à l'extérieur du Québec le corps de toute personne décédée au Québec.» Est-ce que le transporteur ou la maison funéraire a le pouvoir, puisque toute personne qui constate qu'il y a eu abus physique sur une personne... Est-ce que la maison funéraire pourrait, à ce moment-là, aviser le coroner d'une mort suspecte?

Le Président (M. Sklavounos): Mme la coroner.

Mme Nolet (Louise): Bien, en fait, là, je pense qu'il y a deux questions dans votre question, là. Toute personne, c'est vraiment toute personne. Ce n'est pas juste les personnes qui sont impliquées auprès des soins ou qui ont... pas juste le personnel de l'hôpital. Ça peut être un visiteur, ça peut être un membre de la famille. Puis il n'y a pas de délai non plus pour rapporter à un coroner un décès qu'on pense être survenu dans des circonstances obscures ou violentes. Ça m'arrive de recevoir des lettres des citoyens, des proches de la famille qui ont perdu leurs proches il y a trois mois, il y a un an, puis qui se posent encore des questions. Ça m'arrive. Je prends ça au sérieux, je donne ça à un coroner pour faire la lumière, voir si c'était un cas qui aurait dû être rapporté ou qui n'a pas été rapporté. Peut-être que oui, peut-être que non, mais, moi, à la lecture de cette lettre-là, je ne suis pas capable de conclure, donc je donne ça à un coroner pour qu'il regarde ça. C'est toute personne, là, c'est tout citoyen qui peut rapporter un cas à un coroner, sans délai, puis n'importe quel type de décès.

Puis, à votre autre question, pour les décès qui surviennent au Québec et dont le corps a à voyager à l'extérieur du Québec, c'est une obligation légale que le coroner soit avisé pour tous les décès, s'assurer que, tous les corps qui sortent du Québec, bien, il n'y a pas d'homicide qui passe inaperçu ou d'autres types de décès qui n'ont pas été documentés qui passent inaperçus. C'est une obligation, de rapporter tous les types de décès qui surviennent au Québec, quand le corps a à être rapatrié à l'extérieur du Québec. La maison funéraire a cette obligation-là. Habituellement, c'est une maison funéraire du Québec, parce qu'elle sait qu'il y a un décès dans un hôpital et elle doit prendre le corps pour le préparer puis l'expédier à l'extérieur du Québec. Donc, c'est cette maison funéraire là qui nous avise, habituellement, puis on a des papiers à préparer pour autoriser le départ du Québec de cette personne-là.

Mme Poirier: Ces mêmes maisons funéraires, lorsqu'elles n'ont pas à transporter le corps à l'extérieur du Québec, est-ce que vous avez des dénonciations de ces maisons-là pour des décès survenus qui vont... les corps vont demeurer au Québec? Est-ce que ça leur arrive de le faire?

Le Président (M. Sklavounos): Mme la coroner.

Mme Nolet (Louise): Madame, «toute personne», c'est très large, puis j'ai déjà reçu des avis donnés par des maisons funéraires alors qu'ils avaient à préparer un corps, qu'ils se sont aperçus qu'il y avait des marques qui étaient questionnables. Ils ne se sentaient pas sûres, ils pensaient que ça pouvait être un cas de coroner, ils ont donné l'avis à un coroner, et on a fait notre travail. Dès qu'on est informés, on fait notre travail et on répond aux questions que la loi nous demande de préciser.

Mme Poirier: En 1991, quand le législateur a décidé de restreindre, dans le fond, le mandat du coroner — le législateur ne parle pas pour rien, en général c'est parce qu'il a des bonnes raisons de le faire — selon vous, le motif principal, c'était lequel?

Mme Nolet (Louise): Comme je vous ai dit tantôt, c'est que tous ces décès-là, la plupart, c'étaient des morts naturelles où il n'y avait pas de recommandation. C'était une mort attendue à la suite d'un cycle normal de vie. Et puis, dans les cas de mort obscure ou violente, dans les cas de mort violente ou dans les cas de mort où il y a eu des recommandations, bien, de toute façon, les critères actuels de la loi auraient fait en sorte que le coroner aurait été avisé. Donc, c'était un travail colossal pour peu de résultat.

Mme Poirier: Est-ce que vous croyez que l'accroissement de nombre de places en résidence privée au Québec actuellement fait en sorte que la Commission des droits de la personne souhaite que vous puissiez enquêter? Puisqu'on a vu l'éclosion, là, la situation a changé, entre 1991 et aujourd'hui, sur la résidence des personnes âgées en tant que telle, il y en a de moins en moins qui restent à la maison, et qu'ils s'en vont vers des résidences privées. Je regarde: depuis 2004, c'est 24 000 places qu'il s'est ouvert en résidence privée. Donc, est-ce que vous croyez que la recommandation de la Commission des droits de la personne à l'effet que le coroner devrait agir sur tout, du moins avoir un regard, pas nécessairement agir mais avoir un regard sur tous les décès... Est-ce qu'il y a un lien avec ça, selon vous?

Le Président (M. Sklavounos): Mme la coroner en chef.

Mme Nolet (Louise): Bien, en fait, je serais mal placée un petit peu pour vous dire qu'est-ce que M. Cousineau a considéré lorsqu'il a écrit cette recommandation-là, qu'est-ce qu'il visait pour le coroner, mais le fait de l'avoir libellé en disant que le coroner devrait regarder tous les décès de personne âgée au Québec, c'est très, très, très vaste, ça, c'est beaucoup, beaucoup de cas, parce que, juste dans les CHSLD, on sait qu'il en décède 11 299 par année. Il y a 34 000 personnes qui y sont hébergées, alors qu'il y en a 98 000 qui sont dans les résidences privées. On ne sait pas le nombre de décès qui surviennent dans les résidences privées, mais on sait qu'au départ, alors qu'on a 4 000 cas par année, on va en avoir 11 299 plus un autre chiffre inconnu. C'est beaucoup de cas.

● (11 h 10) ●

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

Mme Poirier: Est-ce que vous croyez que c'est trop de cas ou vous croyez qu'à partir du moment où on a une préoccupation, justement, en lien avec la sécurité des personnes c'est nécessaire, justement, d'avoir cet éclairage-là de la part du coroner?

Mme Nolet (Louise): Je pense que le coroner n'est pas la panacée à toutes les solutions. Je pense qu'il y a lieu d'informer comme il faut les personnes, toute personne, de leur obligation légale à aviser le coroner. Je pense que c'est beaucoup plus efficace que d'aller regarder chacun des décès, parce qu'on ne pourra pas, de toute façon, regarder chacun de ces décès-là en détail.

Ce qui a été fait en Ontario, c'est qu'il y a une feuille qui est acheminée au bureau du coroner dans les 48 premières heures. Alors, le coroner regarde une feuille. C'est très sommaire, comme évaluation. C'est pour ça, tantôt, que je disais que je voyais beaucoup plus un travail au niveau régional, d'analyse des dossiers par les agences ou par un comité quelconque, une présélection régionale, puis là on réfère au coroner les cas qui semblent suspects ou obscurs.

Le Président (M. Sklavounos): Une minute, Mme la députée.

Mme Poirier: Le médecin, ça prend un médecin pour signer un acte de décès. C'est bien ce que je comprends? Est-ce que le médecin ne fait que constater le décès ou le médecin n'aurait pas justement l'obligation de s'assurer de l'état physique de la personne?

Le Président (M. Sklavounos): Mme la coroner.

Mme Nolet (Louise): Un médecin qui constate un décès se doit de remplir un bulletin de décès et, sur ce bulletin de décès là, il a à préciser la cause du décès et d'autres causes qui ont précipité le décès. Et puis il a en plus l'obligation légale, à l'article 34 de notre loi, de déclarer tous les décès dont il ne peut établir la cause probable ou encore qui soient survenus dans des circonstances obscures ou violentes. Donc, ça laisse bien entendre que le médecin qui prend la responsabilité de constater un décès s'assure que ce n'est pas un décès obscur ou violent.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Mme la coroner en chef. C'est le temps de passer au deuxième groupe d'opposition, et, M. le député de Beauce-Nord, vous avez la parole.

M. Grondin: Merci, M. le Président. Écoutez, c'était un peu le sens aussi de ma question. On dit: Les maisons de personnes âgées ont une responsabilité de voir si les personnes sont maltraitées ou quoi que ce soit, mais, dans le fond, c'est le médecin qui doit signer le... Quand quelqu'un décède, le mort passe dans les mains du médecin. Alors, comment est-ce que la personne voudrait être cachée au médecin, ça doit être assez difficile. S'il y a eu maltraitance ou quelque chose, le médecin, lui, il est là pour rendre son verdict. Alors, moi, je pense qu'on n'a pas... Suite au médecin, si le médecin, comme vous dites, constate que le décès a été pas naturel, là je vois bien le Bureau du coroner, mais, dans des cas où la mort est naturelle et qu'il n'y a pas de constatation de violence ou quoi que ce soit, je ne vois pas pourquoi on pousserait à envoyer tous les corps au coroner. Je ne sais pas si vous êtes de mon avis.

Et, comme deuxième question, quand vous établissez un rapport, un rapport du coroner, est-ce qu'il est disponible pour les familles? Et de quelle façon ils peuvent avoir ce rapport-là? Parce que des fois c'est disponible sur Internet, mais il faut être un passionné pour le trouver.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. le député de Beauce-Nord. Mme la coroner en chef.

Mme Nolet (Louise): Bien, en effet, le médecin a une lourde responsabilité lorsqu'il constate un décès. Il doit s'assurer que ce n'est pas un décès violent ou obscur puis il doit être capable d'établir une cause probable de décès.

Et puis effectivement tous nos rapports sont publics. Ça veut dire que, la personne qui est dans un centre pour personnes âgées, qui décède entourée de toute sa famille, et que sa famille a beaucoup de peine, puis qui sait que c'est un décès attendu, que tout a été fait, bien, ça veut dire que, si on met l'avis obligatoire, bien, il va devoir y avoir un coroner qui intervient avec ses partenaires, parce que, le coroner, quand il intervient, il n'intervient pas seul, habituellement il a des partenaires. Il va devoir produire... Il va devoir rechercher les causes et les circonstances de décès, peut-être qu'il va devoir également se rendre sur les lieux ou faire en sorte que les policiers se rendent sur les lieux, et puis la famille va

devoir attendre le rapport du coroner pour régler la succession. Il y a des délais à tout ça. Et puis, dans le rapport du coroner, étant un document public, c'est sûr qu'on ne va pas dans le fond de la vie privée des gens, mais ça devient public, les causes de décès deviennent connues publiquement, les circonstances aussi, même si c'est survenu tout à fait naturellement. Il y a quand même des aspects à considérer. Quand un coroner intervient, il fait une investigation.

M. Grondin: Mais la famille, là, qui veut avoir ce rapport-là, elle fait quoi pour l'avoir?

Le Président (M. Sklavounos): Mme la coroner en chef.

Mme Nolet (Louise): Elle le demande au Bureau du coroner. Ça peut être un téléphone, ça peut être par voie de fax ou par voie électronique, toute demande est accueillie, mais il y a des délais. Nos délais moyens pour un rapport d'investigation, à l'heure actuelle, avec les équipes qu'on a, c'est neuf mois et demi. Ça fait que, si on nous met un gros surplus de travail, bien, c'est sûr qu'on va devoir s'ajuster en conséquence, mais on a déjà un délai de neuf mois et demi, puis c'est les familles qui attendent pour les successions, qui attendent le rapport du coroner. Même si c'est naturel, les compagnies d'assurance, quand ils savent que c'est un cas de coroner, habituellement, ils attendent d'avoir le rapport du coroner pour régler la succession.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Mme la coroner en chef. M. le député de Beauce-Nord, il ne reste plus de temps dans ce bloc, malheureusement. Ce sera pour une autre fois ou une autre discussion privée. Mme la ministre déléguée aux Services sociaux, c'est à vous.

Mme Vien: Merci beaucoup, M. le Président. C'est toujours important de rappeler, hein, qu'il y a plusieurs mécanismes au Québec qui existent — puis je pense qu'on a la tribune pour le faire aujourd'hui et les jours qui viennent aussi — qu'il y a différents mécanismes, au Québec, qui existent pour protéger la population au Québec et en particulier, bien entendu, les personnes âgées, et qu'elles-mêmes ou encore leur entourage... Sur lequel on compte d'ailleurs, hein? La famille, les enfants, ça ne doit pas être des gens absents, ça. Ça ne doit pas être des gens absents, ça ne...

Mme Nolet (Louise): Non, je pense que tout le monde a une responsabilité dans ça, puis c'est une multitude de moyens qui vont nous permettre de vaincre l'isolement des personnes âgées, d'assurer une meilleure qualité de soins. Comme j'ai dit dans mon discours et je le redis, c'est que le coroner n'est pas la panacée à tout. Puis le coroner intervient à la suite d'un décès, sur des décès évitables, mais, la personne, tout au long de son séjour, il y a plusieurs moyens à prendre pour améliorer son bien-être.

Mme Vien: Vous avez tout à fait raison. Puis le coroner est une avenue, mais la commission des droits de la personne et de la jeunesse en est une autre, le Protecteur du citoyen également, le commissaire aux plaintes. Nous, on a mis en place la ligne Info-Abus. Vraiment, il y a des mécanismes, puis, moi, je profite toujours de l'occasion pour inciter les gens qui ont connaissance de situations abusives ou qui ont connaissance que des personnes vulnérables se retrouvent dans des situations intolérables qu'on en fasse la dénonciation. Je pense que c'est de notre devoir citoyen de le faire. En tout cas, je pense qu'on ne manque jamais une occasion de le rappeler, puis c'est important.

Mme la coroner, tantôt vous avez bien répondu en ce qui a trait aux professionnels, vous savez, quand je vous ai demandé... Au niveau de la communication, on se rend compte, là, que... Je comprends que nul n'est sensé ignorer la loi, là, mais on a des obligations, dans la vie, puis on ne connaît pas toutes les lois. Au niveau de la communication, de cette responsabilité que tout le monde a, si on est témoin de mort obscure, etc., d'aviser le coroner, vous avez parlé: Oui, on va rencontrer les médecins, on va dans les facultés, etc., mais, pour M. et Mme Tout-le-monde, là — je soumets ça un peu à votre réflexion, là, dans votre réflexion — il me semble que ça prendrait peut-être un quelque chose, là, à ce niveau-là. Êtes-vous d'accord avec ça?

Le Président (M. Sklavounos): Mme la coroner.

Mme Nolet (Louise): Oui, je suis d'accord avec ça. Il y a plusieurs autres moyens qui peuvent être utilisés pour bien faire connaître la loi à M. Tout-le-monde, effectivement, si ce n'est que, lors de l'admission dans un foyer, peut-être qu'il y a de l'information qui devrait être donnée rapidement aux proches puis à la personne même, si elle est encore lucide. Il peut y avoir une campagne publicitaire, il peut y avoir plusieurs façons qui peuvent être utilisées pour effectivement bien faire connaître l'application.

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

Mme Vien: Oui. Puis, de notre côté, nous, on s'engage aussi à ce qu'il y ait obligation, dans les documents d'accueil, là, que ce genre d'information là aussi soit connu et publié.

Mme Nolet (Louise): Je pense que c'est une excellente idée.

● (11 h 20) ●

Mme Vien: Merci. En page 5 de votre mémoire, vous dites ceci en fin de page, en bas de page: «C'est pourquoi nous saluons toute la mécanique mise en place dans le projet de loi n° 16 pour encadrer de manière plus serrée les

opérations quotidiennes dans les établissements.» On est heureux de lire ça, je ne vous le cache pas, mais sur la base de quoi, de façon très, très précise, vous faites ce constat-là? Est-ce que c'est sur la base de justement vos propres constats, de vos recommandations que vous faites quand vous menez des investigations? Est-ce que c'est à partir de ça que vous arrivez à dire que toute la mécanique mise en place dans le projet de loi n° 16 pour encadrer de manière plus serrée les opérations quotidiennes dans les établissements, c'est salué par votre organisation?

Le Président (M. Sklavounos): Mme la coroner.

Mme Nolet (Louise): En fait, quand j'ai survolé ce projet de loi n° 16 là, je me suis rappelé des recommandations que mes coroners avaient faites dans le passé. L'accréditation, c'est une recommandation qui venait d'un coroner. La formation des préposés qui y oeuvrent, du personnel qui oeuvre dans ces foyers-là, c'est des recommandations que j'ai déjà lues dans le rapport de mes coroners. Les coroners sont très sensibilisés au bien-être des personnes âgées, ils font un excellent travail, et je suis heureuse de voir qu'il est repris à différents niveaux, dont celui du projet de loi n° 16.

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

Mme Vien: Qu'arrive-t-il quand un médecin qui doit envoyer un avis... Et, vous l'avez dit tout à l'heure, ça fait partie de la loi. C'est l'article 34, hein, de mémoire, je pense... ou 33, je ne sais plus.

Mme Nolet (Louise): Pour le médecin, c'est 34.

Mme Vien: Qu'arrive-t-il, à ce moment-là, si un avis aurait dû être envoyé et ne l'est pas? Quelle est la mécanique? Comment ça fonctionne?

Mme Nolet (Louise): Bon, en fait, quand un avis aurait dû être envoyé puis ne l'a pas été, bien, si on est au courant, c'est parce que quelqu'un d'autre nous a avisés. Forcément, il faut qu'on soit avisés à quelque part. Donc, quand je reçois un avis des semaines, des mois ou même des années après, moi, je ne suis pas là pour dire si c'était un cas de coroner ou pas. Je confie ça à un de mes coroners pour qu'il fasse l'investigation puis qu'il précise les causes et les circonstances de décès, on s'en occupe. On s'en occupe, du cas. On n'est pas là pour juger: Ils auraient-ils dû envoyer x mois avant ou pas? On s'en occupe. De toute façon, on va s'en occuper. On va le prendre, l'avis, parce qu'on n'a pas de délai, on peut intervenir pareil.

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

Mme Vien: Mais, si un médecin a l'obligation d'envoyer un avis et que ce n'est pas fait, il...

Le Président (M. Sklavounos): Mme la coroner en chef.

Mme Nolet (Louise): Moi, ça m'est arrivé de faire des rappels auprès des hôpitaux, auprès des directeurs, des directeurs des services professionnels, de rappeler à ces membres leur obligation légale qu'ils ont d'aviser le coroner dans telle et telle situation. Ça arrive aussi que des coroners, dans leurs rapports, font comme recommandation de faire un rappel dans le milieu concerné pour rappeler les obligations légales des gens, puis, quand j'ai ce type d'information là dans un dossier, bien, je le fais parvenir à la direction du milieu en question pour qu'ils y donnent suite.

Mme Vien: Merci beaucoup.

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

Mme Vien: C'est beau. Merci beaucoup, Mme la coroner. Est-ce que les collègues ici, de ce côté-ci...

Le Président (M. Sklavounos): Du côté du groupe ministériel, il reste encore deux minutes pour une petite question.

Mme Vien: Une petite question, ça va, non, je vais laisser la parole à madame...

Le Président (M. Sklavounos): Ça va? Ça va aller? Je vais aller de l'autre côté. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

Mme Poirier: Mme la coroner, je vous lis un petit texte, d'accord? Alors, l'histoire d'horreur de M. Maurice Gibeau, âgé de 83 ans, installé dans une ressource intermédiaire intégrée à la résidence privée du parc Jarry qui, à l'époque où ça s'est passé, n'avait pas reçu sa certification et qui aussi l'a reçue en date du 2 septembre dernier, juste avant la commission, est devenue un exemple très éloquent des problèmes qui s'additionnent dans les milieux d'hébergement privés pour aînés sous le règne des libéraux. En décembre 2009, le seul préposé de garde avait décidé de débrancher le système d'appel d'urgence pour pouvoir faire une sieste. M. Gibeau aura donc appelé à l'aide en vain, avant de s'éteindre une dernière fois, sans succès. L'administration de cette résidence privée choisira même de garder les circonstances entourant le décès de M. Gibeau confidentielles et de ne pas informer les membres de la famille.

Dans des cas comme ça, là, il est mort de sa belle mort naturelle, le monsieur, là, et ne serait-ce...

Une voix: ...

Mme Poirier: Bien oui, effectivement, mais il aurait eu besoin... Il avait appelé à l'aide, et il n'y a personne qui a répondu.

Le Président (M. Sklavounos): Mme la coroner en chef.

Mme Poirier: Toute personne devrait signaler un abus contre cette personne-là. Qui va signaler? Qui c'est?

Mme Nolet (Louise): Bon, dans le cas de M. Gibeau, le décès a été constaté à l'hôpital, si je me souviens bien. Donc, le médecin qui a constaté le décès avait l'obligation d'en établir les causes probables, de s'assurer si ce n'était pas un décès obscur ou violent et, dans tel cas, d'en aviser le coroner.

Le Président (M. Sklavounos): Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

Mme Poirier: Donc, le médecin a l'obligation...

Mme Nolet (Louise): ...de s'assurer que ce n'est pas un décès violent ou obscur et dont la cause probable est connue, oui.

Mme Poirier: Mais comment il peut savoir que monsieur était accroché après sa sonnette d'alarme, lui, là, quand il est mort? Là, ce qu'il constate, il est rendu à l'hôpital. Il ne sait pas, là, que monsieur a appelé à l'aide, là, le médecin...

Mme Nolet (Louise): Non, il ne peut pas le savoir.

Mme Poirier: ...rendu à l'hôpital, là.

Le Président (M. Sklavounos): Mme la coroner en chef.

Mme Nolet (Louise): Mais, pour établir une cause probable de décès, il faut qu'il fasse un petit téléphone à quelque part pour savoir de quoi il souffrait puis quelles sont les circonstances qui ont entouré sa mort. Normalement, il y a un minimum de recherche avant de pouvoir établir une cause probable puis de s'assurer que ce n'est pas obscur ou violent.

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

Mme Poirier: Mais est-ce qu'on s'attend à ce que la résidence avoue avoir débranché le système? Donc là...

Mme Nolet (Louise): Bien, c'est sûr que, si la résidence n'avoue pas avoir débranché le système... La même solution en Ontario, avec leur feuille obligatoire dans les 48 premières heures: Est-ce qu'on va l'avoir, cette information-là, sur la feuille? C'est comme je vous disais tantôt. C'est très sommaire, l'investigation qu'on va faire. Ce n'est pas dit que les personnes qui ne voulaient pas le dire au docteur vont plus le dire au coroner pour qu'il filtre les cas puis qu'il voie s'il y a lieu de faire un cas de coroner ou pas. On ne l'aura pas plus, ça, madame.

Le Président (M. Sklavounos): Quatre minutes, Mme la députée.

Mme Poirier: Lorsqu'une résidence est dans un processus de certification, même une résidence qui a eu sa certification, lorsqu'il y a une enquête du coroner qui est en cours, on a vu, il y a eu des articles de journaux, là, Mme Rudel-Tessier avait fait des commentaires à l'effet que, même durant le temps qu'il y avait une enquête et durant le moment où on était en processus de certification, il n'y a comme pas de lien, on n'en tient pas compte dans le processus de certification.

Est-ce que, selon vous, dans le cadre du processus de certification ou du renouvellement de la certification on devrait tenir compte de l'ensemble, que ce soient les enquêtes du coroner ou même les rapports du MAPAQ, par exemple?

Mme Nolet (Louise): Bien, je pense que, comme je disais tantôt, les décès, ça serait bon aussi qu'ils soient regardés localement. Avant de donner un permis ou de renouveler un permis, on pourrait s'assurer également que, les décès qui ont fait l'objet d'un rapport du coroner, tout s'est déroulé selon aucune amélioration à y apporter. Je pense que ça pourrait être un élément qui serait regardé lors de la recertification, lors du renouvellement, s'assurer que les recommandations que les coroners ont faites sont pertinentes pour assurer un renouvellement et ont été suivies. Ça pourrait facilement... Ça pourrait être une très bonne option.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Mme la coroner en chef. Il reste 2 min 30 s à M. le député de Saint-Hyacinthe.

M. Pelletier (Saint-Hyacinthe): Merci, M. le Président. Bonjour, Mme la coroner en chef, ses invités. Moi, c'est juste à savoir: Quand il y a une recommandation du Bureau du coroner en chef vis-à-vis certaines anomalies ou certaines... dans les résidences, quel est le suivi suite à la recommandation, quel est le suivi que le coroner en chef fait sur ces

recommandations? Et, s'il y a répétition dans certaines résidences des mêmes cas ou des cas semblables, comment vous vous assurez que les recommandations que vous avez faites soient réellement appliquées dans les résidences?

● (11 h 30) ●

Mme Nolet (Louise): Bon, il y a tout un processus de suivi des recommandations. D'abord, ça débute quand le coroner finalise son dossier, son rapport d'investigation. Il y inclut une recommandation, comme tous les dossiers de coroner. Il envoie son dossier, il envoie son rapport avec toutes les pièces jointes au coroner en chef, puis le coroner en chef prend connaissance des recommandations et les achemine au destinataire des recommandations avec une lettre qui l'informe que le coroner a fait des recommandations, puis il lui demande également de lui faire un suivi des changements qu'il va apporter suite aux recommandations des coroners.

Dans bien des cas, on reçoit un rapport de suivi des recommandations, mais il arrive des dossiers où on n'est pas informés du suivi qui a été donné, donc on a un mécanisme automatique de rappel. Si on n'a pas été informés après six mois, disons, le coroner en chef écrit de nouveau au destinataire des recommandations pour lui dire qu'on a fait parvenir des recommandations et on n'a pas eu de suivi.

Et puis, advenant qu'il y ait un autre décès, un décès dans un foyer, souvent le coroner va appeler au Bureau du coroner en chef, parce qu'on a un professionnel qui donne du soutien au coroner qui veut formuler des recommandations. Le professionnel en question va prendre connaissance de la problématique, il va s'assurer que la même problématique n'a pas été couverte ailleurs. Si c'est le cas, bien, on va sortir les cas, on va voir les réponses qu'on a eues, ça va alimenter le nouveau coroner qui veut faire des recommandations afin de mieux cibler le contenu de ses recommandations. Et puis, s'il y a eu une recommandation semblable ou une problématique semblable dans le même centre d'accueil — on parle de centre d'accueil parce qu'on parle de personnes âgées aujourd'hui, mais ça, c'est en général, dans tous les cas de coroner — ou si on s'aperçoit qu'il y a des circonstances semblables qui sont survenues x mois ou x années auparavant, bien, quand le coroner va établir les circonstances de décès, souvent, il va faire un commentaire qu'en 2007 un autre décès est survenu dans des circonstances semblables, il y a eu telle recommandation, et puis que malheureusement un autre événement semblable survient, puis il renchérit en faisant une nouvelle recommandation.

Donc, la force morale de cette recommandation-là s'en vient très forte, c'est très persuasif, parce que, nous, la loi...

Le Président (M. Sklavounos): En conclusion, Mme la coroner, s'il vous plaît.

Mme Nolet (Louise): Nos recommandations ne sont pas coercitives, mais par contre elles ont une bonne force morale, surtout quand elles sont bien appuyées.

Mais, en conclusion, c'est que, oui, je suis très favorable avec le projet de loi n° 16, en ce qui me concerne, mais également c'est un problème social, il faut intervenir à plusieurs niveaux pour assurer une meilleure sécurité et de meilleurs soins à nos personnes âgées, parce que ce n'est pas juste à regarder les décès qu'on va régler toute la situation, parce que bien des décès vont survenir naturellement, à la suite du processus normal de vie, mais tout ce qui s'est passé avant, bien, ça ne relève pas du coroner. Mais je salue toutes les autres alternatives qui peuvent être prises pour améliorer.

Le Président (M. Sklavounos): Merci. Et ça me fin...

Mme Nolet (Louise): Merci beaucoup.

Le Président (M. Sklavounos): Oui, merci. Et ça met fin à notre temps avec le Bureau du coroner en chef. Je vais remercier la Dre Louise Nolet, qui est la coroner en chef du Québec, Me Louis Breault, adjoint à la coroner, ainsi que Me Dana Deslauriers, conseillère juridique. Merci beaucoup pour votre présence, les réponses à nos questions.

Et nous allons suspendre momentanément afin de permettre aux représentants de l'Association québécoise des retraité-e-s des secteurs public et parapublic à prendre place. Merci.

(Suspension de la séance à 11 h 32)

(Reprise à 11 h 38)

Le Président (M. Sklavounos): Alors, à l'ordre! Nous reprenons nos travaux et nous avons avec nous les représentants de l'Association québécoise des retraité-e-s des secteurs public et parapublic, représentée par Mme Madelaine Michaud, qui est la présidente — bonjour, Mme Michaud — ...

**Association québécoise des retraité-e-s des
secteurs public et parapublic (AQRP)**

Mme Michaud (Madelaine): Bonjour.

Le Président (M. Sklavounos): ...M. Jean Claude Lainesse, premier vice-président — bienvenue — ...

M. Lainesse (Claude): Lainesse, oui.

Le Président (M. Sklavounos): ...M. Luc Vallerand, directeur général — bonjour — ainsi que M. Mathieu Santerre, qui est le conseiller cadre aux communications, qui est au bout. Bonjour et bienvenue.

Comme pour les autres groupes, vous aurez une période de 15 minutes afin de faire votre présentation, et par la suite nous allons ouvrir sur la période d'échange.

Alors, sans plus tarder, je cède la parole à la présidente de l'Association québécoise des retraité-e-s des secteurs public et parapublic, Mme Madelaine Michaud. Vous avez la parole.

● (11 h 40) ●

Mme Michaud (Madelaine): Merci, M. le Président. Alors, bonjour à tous. Bonjour, parlementaires. Merci de nous recevoir aujourd'hui afin d'entendre nos préoccupations concernant cet avant-projet de règlement sur le projet de loi n° 16. Vous avez déjà nommé les personnes qui m'accompagnent, alors je sauterai cette étape, si vous me permettez.

Permettez-moi quand même de vous présenter un peu ce qu'est l'Association québécoise des retraité-e-s des secteurs public et parapublic. L'AQRP est la principale association indépendante de tout lien syndical représentant l'ensemble des retraités des secteurs public et parapublic au Québec. L'association a pour mission de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts économiques, financiers, culturels, intellectuels et sociaux de ses membres. L'AQRP se démarque de plus par son implication citoyenne soutenue en faveur d'enjeux d'intérêt public qui concernent les personnes âgées et retraitées au Québec.

Alors, nous sommes une association qui a été fondée en 1968 et qui est forte de près de 27 000 membres venant de tous les coins de la province de Québec, de l'Abitibi à la Gaspésie. Et notre association comprend des membres qui proviennent des gouvernements du Québec, du Canada, des regroupements parapublics, des réseaux québécois de la santé et de l'éducation et de toute catégorie d'employé, c'est-à-dire des cadres — 25 % de nos membres sont des cadres — jusqu'aux ouvriers.

Alors, à travers tout ça, vous avez toute une panoplie de gens qui proviennent de différents milieux. L'AQRP est donc l'association québécoise la plus représentative des intérêts de l'ensemble des retraités et préretraités des secteurs public et parapublic, tous critères confondus. Elle est enfin une partenaire incontournable pour tout enjeu touchant le million de personnes âgées et retraitées du Québec, en particulier dans leurs relations avec le gouvernement.

Alors, l'AQRP s'implique depuis plusieurs années dans le dossier de la certification des résidences privées pour personnes âgées. En ce sens, nos remarques et nos recommandations se veulent constructives. Nous espérons humblement qu'elles aideront le gouvernement et les partenaires à améliorer la réglementation des quelque 2 200 résidences hébergeant plus de 100 000 aînés québécois. Alors, comme vous voyez, pour toutes ces personnes-là, je pense que l'AQRP se targue de vouloir les défendre et d'apporter des éléments qui pourraient améliorer leur situation lorsqu'on habite dans les résidences.

Les commentaires de l'AQRP portent autant sur le projet de loi n° 16 que sur l'avant-projet de règlement qui a circulé durant l'été. À ce propos, nous remercions le gouvernement d'avoir répondu à notre demande de juin dernier en dévoilant ses intentions sur le plan réglementaire.

Par contre, comme l'avant-projet de règlement de 19 pages a été transmis il y a à peine 15 jours ouvrables, nous sommes aujourd'hui dans l'obligation — nous nous en excusons, mais, les circonstances étant ce qu'elles sont... — de vous présenter notre mémoire séance tenante. Par ailleurs, tenant compte de sa distribution durant la période estivale, nous avons estimé plus respectueux à l'endroit de l'intérêt de la population québécoise de faire circuler d'avance nos commentaires préliminaires, avant même de vous les présenter. J'espère que vous ne nous en voudrez pas, mais on pourra toujours apporter des explications aujourd'hui.

Nous déplorons enfin que des dispositions complètement étrangères à la certification des résidences pour personnes âgées figurent au projet de loi n° 16 et nous vous recommandons de le scinder avant d'en adopter le principe.

Je laisse la parole à M. Lainesse.

M. Lainesse (Claude): Vous connaissez certainement l'évolution du dossier de la certification. Ce que je voudrais vous signaler, c'est comment l'AQRP a toujours été impliquée, a toujours suivi avec grand intérêt l'évolution du dossier. Déjà en 2005, quand le projet de loi n° 83 a été présenté, introduisant un régime de certification, l'AQRP a appuyé le projet de concert avec toutes les principales associations de retraités. Et, en 2007, quand finalement le règlement de la certification a été présenté, ça a été à la satisfaction de tous les organismes qui se préoccupent des aînés, présenté en 2007 avec une demande que la certification soit terminée pour juin 2009.

Malheureusement, dans une lettre du 1er septembre 2009, la ministre déléguée aux Services sociaux, Mme Thériault, nous signalait que la confirmation de la mise en conformité des normes de sécurité incendie retardait la certification de plusieurs résidences, et, en 2009, le projet de loi n° 56 a modifié la loi pour prolonger la période de validité. On a protesté contre ces délais-là parce qu'en 2010 on a découvert qu'aucune amende n'a été distribuée au Québec, que la loi est difficilement applicable, et on dévoile 24 cas de décès obscurs ou violents qui ont eu lieu dans des résidences privées. Alors, au 13 avril 2011, on apprend que seulement 86 % des quelque 2 200 résidences pour personnes âgées étaient certifiées.

Finalement, le projet de loi est présenté — et l'avant-projet — dans le mois dernier. Alors, la fin approche, et on espère que ça va compléter le dossier le plus rapidement possible.

Mme Michaud (Madelaine): Alors, on vous disait qu'on suit le dossier de la certification des résidences privées depuis le début et nous avons aussi des éléments qui sont, pour nous, intéressants, dans l'avant-projet de loi et dans l'avant-projet de règlement. L'AQRP a fait une analyse approfondie des principales dispositions du projet de loi n° 16 et de l'avant-projet de règlement. Alors, voici nos conclusions.

De façon générale, le projet de loi n° 16 comprend plusieurs dispositions que l'AQRP accueille favorablement et dont nous vous recommandons fortement l'adoption, à savoir: nous sommes très, très, très favorables à la formation

obligatoire des personnels qui oeuvrent dans les résidences pour personnes âgées; la vérification des antécédents judiciaires du personnel et des bénévoles nous convient parfaitement; inclusion de la négligence dans les motifs d'avis au coroner en cas de décès, pour nous, c'est important; et, le pouvoir d'évacuation accordé aux agences de santé et de services sociaux, bien là, je pense qu'il va de soi que cet élément-là est très important aussi.

Par ailleurs, l'avant-projet de règlement comprend un ensemble de nouvelles dispositions dont nous recommandons également l'adoption: l'introduction d'un registre des incidents et des accidents, l'introduction de l'obligation d'afficher une grille de menus, un meilleur encadrement de l'usage de la force auprès de résidents dangereux — et, quand on dit «dangereux», autant pour eux que pour les autres — précisions sur le plan de sécurité incendie que doivent compléter les résidences, précisions de l'information à transmettre aux résidences sur le processus de plainte. M. Vallerand.

M. Vallerand (Luc): À la suite de la présentation du projet de loi n° 16, l'AQRP a dévoilé les résultats d'un sondage exclusif qui portait sur la perception des Québécois à l'égard des résidences pour personnes âgées. Voici les éléments clés, je dirais, du sondage et qu'est-ce qu'il a dévoilé. En résumé, le sondage montre que 84 % des Québécois sont préoccupés par les récents cas médiatisés de mauvais traitement, de décès ou de suicide dans les résidences pour personnes âgées, 82 % des Québécois estiment qu'un coroner devrait être systématiquement informé lors de décès dans une résidence pour personnes âgées afin qu'il puisse faire enquête dans certains cas, 63 % des Québécois n'envisagent pas favorablement habiter dans une résidence pour personnes âgées et 58 % des Québécois considèrent que les exigences actuelles pour obtenir la certification des résidences privées pour personnes âgées ne sont pas suffisantes pour assurer la qualité de vie dans ces établissements.

Le sondage a été réalisé entre le 19 et le 29 mai 2011 auprès de 1 000 répondants, selon les normes méthodologiques en vigueur en termes de sondage. Selon nous, avec des résultats de sondage aussi éloquent, on constate que le projet de loi destiné à resserrer la certification des résidences privées n'a pas rassuré la population. Les directions d'établissement privé et le gouvernement ont un énorme travail à faire pour corriger, je dirais, la perception que les Québécois ont sur la qualité des soins et la sécurité. Et la demande va continuer de s'accroître, évidemment, au cours des prochaines années, et nous avons le devoir d'assurer un logement et des soins de qualité pour les aînés du Québec.

Dans le projet de loi et dans l'avant-projet de règlement, voici ce que nous constatons qui devrait être présent.

Bien que la grande majorité des résidences soient certifiées, selon les données du gouvernement, quelque 220 résidences ne le sont pas encore, et, pour nous, c'est une situation qui est inacceptable pour les résidents.

L'attestation temporaire de conformité proposée ne prévoit que la transmission d'informations à l'agence et le respect de critères minimalistes. Les critères concernant la sécurité incendie, l'administration des médicaments ou l'alimentation des résidents, par exemple, n'ont pas à être respectés. La loi ne précise pas si une visite est nécessaire pour accorder cette attestation. Les agences ont également le pouvoir de prolonger cette attestation temporaire, et nous estimons que cette situation pourrait créer un faux sentiment de sécurité face à des résidences qui ne sont pas réellement certifiées.

Le gouvernement s'abstient de proposer un ratio minimal de personnel dans les résidences.

Le gouvernement propose de retirer de la réglementation la disposition indiquant explicitement que les résidences doivent impliquer les services de sécurité de leur municipalité lors de la préparation de leur plan de sécurité incendie.

Un mécanisme doit être identifié afin de permettre au coroner de faire une investigation lors de tout décès dans une résidence. Et ici, on s'entend, c'est dans des cas obscurs ou violents.

Il y a pour nous la possibilité d'abus dans la tarification des services, malgré les précisions à inclure dans le bail. On n'a pas relevé de trace non plus de l'engagement du gouvernement à réaliser des visites-surprises d'appréciation dans les résidences privées.

Nous sommes préoccupés également par le moment où le projet de loi soit en vigueur. On parle de possiblement d'ici un an pour le projet de loi et peut-être 2013 pour le règlement.

Nous sommes également préoccupés par l'utilisation des fonds destinés à l'embauche de 23 inspecteurs annoncés lors du dernier budget, alors que les inspecteurs ne sont toujours pas en fonction.

Bref, la préoccupation générale de l'AQRP est que les normes de sécurité et de qualité de l'hébergement privé soient au moins au même niveau que le secteur public, tout en tenant compte de la réalité d'entreprise privée des établissements. M. Lainesse.

● (11 h 50) ●

M. Lainesse (Claude): Suite à ça, voici donc nos recommandations:

1° que le projet de loi n° 16 soit scindé afin de retirer les dispositions concernant les groupes d'approvisionnement en commun des agences et des établissements de santé et de services sociaux, des dispositions qui sont complètement étrangères à la certification des résidences privées d'hébergement;

2° que le projet de loi n° 16 ainsi amendé et les principales dispositions de l'avant-projet de règlement soient adoptés;

3° que les termes «attestation temporaire de conformité» soient remplacés par les termes «confirmation de demande de certification», dans la loi et dans le règlement, afin de mieux correspondre à la réalité;

4° que le gouvernement tienne compte des plaintes des usagers et des recommandations des coroners avant de permettre aux résidences de continuer à opérer, même temporairement;

5° que le gouvernement établisse un mécanisme permettant aux résidents de comparer les prix du logement et des services dans les différentes résidences;

6° que le règlement prévoie un ratio minimal obligatoire d'un membre du personnel pour 30 résidents, peu importe le type ou la taille de la résidence, tel que recommandé par un coroner à la suite de quatre décès dans une résidence à Saguenay en 2009;

7° que le règlement prévoie l'obligation explicite pour les résidences de valider leurs plans de sécurité incendie avec les services de sécurité de leur municipalité, comme dans le règlement actuellement en vigueur;

8° que le gouvernement embauche immédiatement les 23 nouveaux inspecteurs annoncés lors du dernier budget afin de compléter la certification des quelque 2 200 résidences pour personnes âgées du Québec d'ici le 31 décembre 2011;

9° que les agences intègrent les résidences privées pour personnes âgées dans leur planification des visites-surprises d'appréciation de la qualité actuellement réalisées dans les CHSLD; et finalement

10° que le registre des incidents prévu par le règlement comprenne les décès et que cette information soit transmise périodiquement au Bureau du coroner en chef afin de permettre à un coroner de faire une investigation pour tout décès dans une résidence pour personnes âgées, comme le recommande la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

M. Vallerand (Luc): Et 11e recommandation: Que, lorsqu'un aîné souhaite conclure un bail, bien, il puisse être assisté par un proche ou un groupe, tel que le recommande le Regroupement provincial des comités d'usagers.

Et on terminait notre présentation par deux questions: À ce moment-ci du processus de certification, combien d'amendes a-t-il été délivré au cours des dernières années? Et est-ce qu'il y a eu déjà des résidences privées qui ont été fermées, compte tenu de la non-conformité aux règles de certification?

Le Président (M. Sklavounos): Merci beaucoup pour cette présentation. Et je vais tout de suite céder la parole, du côté du groupe ministériel, à Mme la ministre déléguée aux Services sociaux. Vous avez la parole, Mme la ministre.

Mme Vien: Merci à vous quatre de votre présentation ce matin. On vous souhaite la bienvenue aux consultations importantes portant sur le projet de loi n° 16 et l'avant-projet de règlement, que nous estimons être des pièces maîtresses en ce qui a trait à un resserrement des conditions d'opération des résidences privées pour personnes âgées.

Vous allez me permettre, d'entrée de jeu, de faire un certain nombre de commentaires sur le document que vous nous déposez ce matin et, par la suite, d'y aller avec un certain nombre de questions. Les collègues ont des questions aussi, de ce côté-ci de la table.

J'aimerais vous rassurer en vous disant d'entrée de jeu qu'il y a eu des constats d'infraction qui ont été émis, au Québec, et qu'il y a eu aussi des résidences qui ont été fermées parce qu'elles ne rencontrent pas les hauts standards de qualité et d'opération que nous exigeons actuellement.

Alors, vous spécifiez en page 5 qu'«aucune amende n'a été distribuée au Québec car la loi est difficilement applicable». Moi, ce que je peux vous dire, c'est qu'il y a eu des constats d'émis. Alors, ça prend un minimum de recherche, là. Ça a été fait également.

Vous spécifiez en page 9 que le gouvernement s'abstient de proposer un ratio minimal de personnes dans les résidences, et je reviendrai là-dessus, parce que j'ai envie de vous entendre sur un certain nombre d'aspects là-dessus, mais la raison pour laquelle... Évidemment, la ministre pourrait avoir des idées sur ce qu'est un ratio. J'ai eu l'occasion, d'ailleurs, de m'exprimer sur la question sur les plateaux de télévision, mais je n'avais pas le goût de mettre sur la table ce que pourrait être un ratio, parce que je ne voulais pas orienter le débat, et c'est ça qu'on a dit puis c'est ça qu'on fait ce matin. Et, vous, vous nous proposez un ratio, soit, mais, nous, on a laissé toute la place aux groupes pour qu'ils puissent justement nous donner ce à quoi ils pensaient au niveau des ratios. La réponse est bien simple, puis c'est celle-là.

Vous parlez également, en page 9, que vous êtes préoccupés par l'utilisation des fonds destinés à l'embauche des 23 inspecteurs annoncés lors du dernier budget mais qui ne sont toujours pas en fonction. L'argent n'est pas affecté à autre chose que ça, là, l'argent va servir à embaucher les 23 inspecteurs. Ce que nos collaborateurs font actuellement au ministère, nous l'avons dit hier aussi, c'est l'élaboration du profil de ce que ça prend comme inspecteurs, puis des gens, hier, de façon tout à fait intelligente, nous ont proposé aussi un certain nombre d'éléments qui devaient être contenus dans ce profil-là, donc des gens qui connaissent bien le réseau, du réseau de l'hébergement, et tout ça, alors on a pris bonne note de ça. Mais tout ça est en train de se faire actuellement, et nous sommes à l'intérieur des balises prévues pour le budget pour l'embauche future de ces inspecteurs-là.

Vous nous dites ici, toujours en page 9, que vous n'avez pas relevé de trace de l'engagement du gouvernement à réaliser des visites-surprises d'appréciation dans les résidences privées. Évidemment, peut-être devrions-nous le spécifier, mais il va de soi, pour nous, que les 23 inspecteurs qui seront engagés seront justement ces personnes qui seront ces professionnels qui iront visiter les résidences, actuellement.

Il faut savoir aussi qu'il y a le commissaire aux plaintes, là, qui, sur plainte, justement, peut à n'importe quel temps se présenter dans une résidence privée. Il faut savoir aussi — je vous en informe, si vous ne le savez pas — c'est que le commissaire aux plaintes a un pouvoir d'initiative. Il a un doute: il rentre dans la résidence. Si ça ne fait pas, on la ferme. Ça, c'est arrivé. Je pense qu'on a 13 cas au cours de la dernière année, de mémoire, là, où on a fermé des résidences.

Je vous amène à la page 10 de votre mémoire. Vous nous dites que... J'aimerais que vous me précisiez ça tout à l'heure: Est-ce que, vous-mêmes, vous souhaitez, comme le recommande la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, que tous les décès en résidence soient envoyés au coroner? Est-ce que c'est ça que j'ai compris? C'est bien ça? Je ne sais pas si vous avez pris connaissance des propos de la coroner juste avant vous, je n'ai pas remarqué si vous étiez dans la salle, mais je pense qu'il serait pertinent que vous puissiez lire son mémoire, qui est très succinct et qui pourrait vous renseigner grandement là-dessus.

Vous parlez encore une fois des visites-surprises d'appréciation de la qualité, en page 10. Alors, je vous réitère tout le travail qui sera fait par les inspecteurs mais aussi, comme je l'ai dit hier, que nous avons un projet — et ça, vous ne pouviez pas nécessairement le savoir — que nous avons un projet avec une organisation nationale pour justement avoir, comment je dirais, un suivi sur la qualité, qui est déployé dans nos résidences privées pour personnes âgées.

Alors, ces mises au point étant faites, maintenant, vous nous parlez du ratio minimum. Vous êtes le seul groupe, actuellement, qui fait une recommandation au niveau du ratio. Personne d'autre ne l'a fait, comme la ministre, d'ailleurs,

mais, moi, je ne l'ai pas fait parce que je voulais laisser l'espace à tout le monde. Au moins, vous, vous nous proposez quelque chose, c'est correct, mais ce que les gens nous disent, c'est qu'il va falloir se pencher de façon plus poussée, plus avant un peu, parce que, là, il faut regarder la taille, il faut regarder le type de clientèle, le type de services, le type de bâtiment. Ça peut être à géométrie variable, puis il faut avoir une réflexion autour de ça, puis on n'est pas sûr, là, que comme ça on peut, d'un éclair de génie, y aller avec un ratio. Bon, on prend ça, on accepte ça, cette information-là, cette... Et, vous, vous nous dites: C'est un pour 30, c'est comme ça, puis peu importe la taille, puis peu importe le type de résidence.

Est-ce que vous êtes d'accord avec ce que tous les groupes nous ont dit hier ou si vous maintenez votre position? Puis, si oui, avez-vous évalué les coûts?

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

● (12 heures) ●

Mme Michaud (Madelaine): Alors, je ne pense pas que c'est dans mon rôle d'évaluer les coûts, la première des choses, mais d'indiquer au gouvernement ce que nous pensons qui pourrait être applicable. Alors, on a entendu la CSN dire que ça pourrait être un sur cinq et un sur 10, dépendamment de la clientèle, alors que, nous, on s'est basés sur la recommandation d'un coroner, où il y a eu des décès, on le rappelle, de personnes âgées, et le coroner recommandait un sur 30. Un sur 30, pour nous, ça peut être réalisable. Et pourquoi on l'a indiqué dans notre mémoire? Pour éviter justement de laisser place à toute interprétation. Puis, là encore, on sait que c'est une recommandation que nous faisons mais que le gouvernement va l'appliquer selon les coûts, comme vous venez de le dire, mais éviter, par exemple, lorsque le règlement ou le projet de loi sera adopté, qu'on arrive avec un sur 80 ou un sur 100, par exemple, là, qu'on trouve très aléatoire et très énorme.

Mme Vien: Mme Michaud, faites-vous une distinction entre l'autonome et le semi-autonome?

Mme Michaud (Madelaine): Non. On a dit: Malgré...

Mme Vien: Vous ne faites pas de distinction entre les deux?

Mme Michaud (Madelaine): Exactement. Et un journaliste me posait la question hier: Et est-ce que c'est seulement le jour ou si c'est la nuit aussi? C'est tout le temps, un sur 30. On ne sait pas quand est-ce que l'incendie va prendre. On ne sait pas quand est-ce que le personnel, là, pour 30 personnes devra être occupé avec une autre personne, puis, dans son unité, il y en aura une autre qui tombera malade ou qui tombera en bas de son lit. Alors, un sur 30, on considère que ça peut être une norme respectable.

Maintenant, c'est une recommandation. De là à dire que j'en fais une application de loi, ce n'est pas dans mon rôle, je ne crois pas.

M. Vallerand (Luc): En complément...

Le Président (M. Sklavounos): M. Vallerand, allez-y.

M. Vallerand (Luc): On s'est basés sur la recommandation du coroner, qui avait fait l'analyse autant pour les résidences autonomes et semi-autonomes. Donc, c'est sur la recommandation du coroner en question.

Concernant la visite-surprise, bien, on accueille favorablement votre intention de le réaliser, parce qu'on sait que, dans le réseau public, les visites d'appréciation, qui durent environ quatre jours, c'est un élément également d'information sur la qualité des soins pour l'ensemble, je dirais, des établissements, là, d'un CSSS. Donc, c'est un facteur d'amélioration et de qualité aussi, les visites d'appréciation, mais c'est également pour s'assurer que l'établissement est conforme au niveau de la qualité des soins et de l'hébergement.

Au niveau des inspecteurs, bien, écoutez, nous, on pense que les inspecteurs ont un rôle clé à jouer comme facilitateurs dans l'accompagnement des résidences pour accélérer le processus de certification aussi. Alors, nous, on vous dit bravo et on se pose juste la question: Quand vont-ils arriver pour accélérer?

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

Mme Vien: Oui, si vous me permettez. Évidemment, les inspecteurs, on est en plein processus d'identification du profil. Nous procéderons à l'embauche, mais les inspecteurs auront en main, à ce moment-là, le document — vous pouvez voir — qui n'est pas final, là. Alors, on va les faire travailler sur quelque chose qui sera final au moment opportun. Alors, tout ça suit un processus tout à fait normal et tout à fait courant, là.

Le Président (M. Sklavounos): M. Vallerand.

M. Vallerand (Luc): Bien, en fait, ce qu'on se dit, nous, c'est que, comme il existe déjà un règlement actuel, ils pourraient aider à accélérer le processus de certification pour les résidences qui sont en attente de certification. Je comprends très bien qu'il y aura une adaptation à faire quand le projet de règlement sera adopté, mais il existe déjà une réglementation actuelle, pour laquelle il pourrait être facilitateur pour eux d'aider ou d'accélérer le processus.

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

Mme Vien: Ça va. Moi, j'ai... Je pense qu'il ne nous reste pas beaucoup de temps, hein?

Le Président (M. Sklavounos): Non, de toute façon, un commentaire. Mais on va aller de l'autre côté. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

Mme Poirier: Merci, M. le Président. Bienvenue à vous tous. Ça me fait plaisir.

Une des recommandations que vous nous faites est d'établir un mécanisme permettant aux résidences de comparer les prix du logement et des services dans les différentes résidences. Je trouve ça bien intéressant. Hier, on nous a déroulé un bail de 18 pieds de long, alors, s'il y avait des comparatifs, ça aurait été intéressant.

Alors, vous nous dites qu'il devrait y avoir un mécanisme. Est-ce que vous y avez réfléchi? Quel type de mécanisme vous croyez qu'il devrait y avoir puis, dans le fond, qu'est-ce qu'on compare? Parce que c'est bien important de savoir quels sont les comparables aussi entre... Et là on introduit naturellement une question de marché entre les résidences, puis c'est correct, mais je veux savoir qu'est-ce que vous avez réfléchi là-dedans.

Le Président (M. Sklavounos): Mme Michaud.

Mme Michaud (Madelaine): Alors, la façon d'opérer, ça peut être très variable, quand on compare des prix. Un peu comme quand on veut aller dans un hôtel, il y a des trois étoiles, il y a des quatre étoiles, les services sont indiqués, puis ça coûte tant pour le nombre d'étoiles qu'il y a. Pourquoi, dans les résidences, on ne pourrait pas avoir cette capacité de choisir notre résidence selon les services dont nous avons besoin et que ce soit clair et précis que, si je veux, par exemple, faire changer mon lit à tous les jours puis si je veux avoir des services qui sont aléatoires mais d'autres services qui sont obligatoires, bien, ça va me coûter tel prix, puis, si je veux profiter de la cafétéria puis que les repas sont obligatoires, sont livrés à mon appartement, ça va coûter tel prix?

Il y a moyen. Une liste sur Internet, ça peut être comme ça. Ça peut être des dépliants — je n'utiliserai pas le mot «pamphlet», comme on entend souvent — des dépliants distribués aux gens qui sont intéressés ou qui sont à la recherche d'une résidence. Alors, je pense qu'il y a différents moyens qui peuvent être mis en place pour que les gens soient capables de faire une bonne comparaison entre cette résidence-là par rapport à cette résidence-là selon mes besoins à moi, pas selon ce qu'on veut offrir, puis faire payer par ce qu'on veut offrir.

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

Mme Poirier: Je trouve ça très intéressant, ce que vous proposez. Le fait qu'on introduise dans le projet de loi le fait que dorénavant il faut un bail et que les services devront être précisés, ceux qui sont inclus et exclus, donc une annexe qui devra prévoir à partir d'une liste de prix peut-être, là — je n'en ai aucune idée, la mécanique qu'on appliquera à ce moment-là et qui sera proposée par le gouvernement — le fait que dorénavant il y a un bail obligatoire précisant l'ensemble des services et, naturellement, précisant tout ce qui est exclu, parce que c'est beau de préciser ce qu'il y a d'inclus, mais il faut surtout préciser ce qu'il y a d'exclu, est-ce que, pour vous, là, il y a un pas par en avant, là?

Le Président (M. Sklavounos): Mme Michaud.

Mme Michaud (Madelaine): Oui, c'est un bon pas par en avant, parce que les gens pourront savoir dans quoi ils s'engagent quand ils signent un bail. Mais, quand on parle d'un mécanisme permettant de faire des comparaisons, ça, c'est avant qu'on signe le bail, il va de soi. Mais, quand on décide qu'on va habiter dans cette résidence-là, que les services soient inclus en annexe, à ce moment-là, inclus ou exclus, comme vous le dites si bien, je pense que c'est déjà un élément qui peut être rassurant pour les résidents, qu'on ne pourra pas me charger des frais supplémentaires pour un service qu'on ajoute, là, sans me demander mon autorisation, puis ça va me coûter 50 \$ par mois supplémentaire. Alors, ça, c'est, oui, un élément important.

Mme Poirier: Mais, pour aller plus loin dans votre ligne de pensée, quand vous dites un mécanisme qui permettrait de comparer les prix, donc, ça veut dire qu'il faut comme une instance ou un endroit où je peux magasiner entre... dans le fond, que l'ensemble de l'offre soit disponible pour que je puisse comparer. Et ça, on met ça où, à part de dire que je fais le tour de toutes les résidences privées sur Internet? Parce que ça, ce n'est pas un mécanisme, là. Le mécanisme, ça s'appelle Internet, et ça, c'est déjà disponible. Je peux déjà aller sur Internet, puis je pitonne le nom de chaque résidence, puis je vais savoir combien ça va me coûter. Où vous voulez nous amener avec un mécanisme, là?

Le Président (M. Sklavounos): Mme Michaud.

Mme Michaud (Madelaine): M. Vallerand.

Le Président (M. Sklavounos): M. Vallerand, allez-y.

M. Vallerand (Luc): Bien, écoutez, on n'a pas pensé à un mécanisme précis, mais ça peut être gouvernemental ou non gouvernemental. À l'heure actuelle, les CHSLD affichent eux-mêmes leurs prix, le club automobile affiche les prix d'essence selon les régions. Alors, il n'y a pas de prescription de notre part sur qui devrait le faire, mais, à notre sens, c'est nécessaire d'aller de l'avant avec cette mesure-là.

Mme Poirier: Donc, si je comprends bien, exemple, l'association des résidences privées pourrait, dans le fond, être le diffuseur de l'offre de services, inclus, exclus, et créer la compétitivité entre les résidences. On se comprend? Bon, parfait.

Autre question, et là je vais vous dire que la phrase que vous avez mise dans votre mémoire, elle me fait sursauter, parce que, je vais vous dire — et je vous adresse le commentaire, mais, je vais vous dire, je l'adresse surtout de l'autre côté — «que le règlement prévoit l'obligation explicite pour les résidences de valider leur plan de sécurité incendie avec les services de sécurité de leur municipalité, comme dans le règlement actuellement en vigueur», moi, que vous écriviez ça ici, je trouve ça aberrant que ce ne soit pas fait déjà comme ça. Je veux ouvrir un salon de coiffure demain matin, il faut que j'aille à ma municipalité aller me chercher un permis d'occupation et, de ce fait, je dois respecter la sécurité incendie. Que l'on soit obligé d'écrire ça aujourd'hui, que, quand j'ouvre une résidence de personnes âgées... Il faut que j'aie un permis d'occupation pour ouvrir une résidence de personnes âgées, il faut que j'aille à ma municipalité dire que le bâtiment va servir à héberger des personnes, donc on va me demander de respecter le Code de construction du Québec. Là, je me pose la question: Est-ce que ça se fait? Est-ce que ça se fait?

Le Président (M. Sklavounos): Mme Michaud.

Mme Poirier: Lorsque je veux ouvrir une résidence de personnes âgées, est-ce que j'ai l'obligation d'avoir un permis d'occupation municipal en tant que tel?

Le Président (M. Sklavounos): Madame...

Mme Poirier: Ça, c'est ma question. Deuxièmement...

Le Président (M. Sklavounos): Parfait, allez-y.

Mme Poirier: ...si ça ne se fait pas, est-ce que ça devrait faire l'objet de la certification, d'avoir le permis?

Le Président (M. Sklavounos): M. Vallerand.

M. Vallerand (Luc): En fait, dans la réglementation actuelle, l'article se lit comme suit: «L'exploitant établit, de concert avec le service incendie de la municipalité, un plan de sécurité incendie en cas de sinistre et le maintient à jour.» C'est déjà dans le règlement actuel. Dans le règlement qui est proposé — je le lis: «L'exploitant d'une résidence pour personnes âgées doit établir un plan de sécurité incendie et le maintenir à jour.» La différence, c'est «de concert avec le service incendie», qui disparaît du règlement actuel. Et, nous, ce qu'on propose, c'est, comme il est déjà existant, de le maintenir tel quel.

Le Président (M. Sklavounos): Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

Mme Poirier: Mais ce que j'en comprends, c'est qu'il y a des résidences qui peuvent ne pas avoir... qui pourraient... Dans le fond, c'est que, pour avoir sa certification, il faut absolument parler au service incendie. C'est ce que j'en comprends.

M. Vallerand (Luc): C'est déjà dans le règlement actuel.

Mme Poirier: C'était déjà là. Avant, il fallait le faire de concert, puis là on fait comme les aviser après? C'est votre interprétation?

Le Président (M. Sklavounos): M. Vallerand.

● (12 h 10) ●

M. Vallerand (Luc): Écoutez, ce n'est pas explicite, c'est implicite. En fait, ce qu'on comprend, c'est que c'est implicite. Nous, on préfère que ce soit explicite, comme c'est le cas à l'heure actuelle. Ça ne laisse pas place à interprétation puis ça diminue le risque que ce n'est pas fait de concert avec le service incendie d'une municipalité.

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

Mme Poirier: Mais ce que j'en comprends, c'est que, les 200 résidences qui ne sont pas encore certifiées, là, ce qu'on nous a dit hier, là, c'est ça, le problème, c'est que les plans de sécurité incendie ne fonctionnent pas en fonction de la municipalité, de l'arrondissement, etc. Donc, même si c'était écrit «de concert» avant, je comprends qu'ils ne l'ont jamais fait, là.

Le Président (M. Sklavounos): M. Vallerand.

M. Vallerand (Luc): La question qu'on se pose: Est-ce qu'on doit baisser les critères ou les maintenir tels quels? Je comprends que ça pose une difficulté au niveau de la certification, mais est-ce qu'on accepte l'idée de baisser les critères au niveau des normes incendie parce que ce n'est pas fait de concert avec les services municipaux d'incendie

ou que ceux-ci ont des problématiques par rapport à la reconnaissance d'un plan conforme en termes de sécurité incendie pour l'établissement? C'est ça, la question.

Mme Poirier: En tout cas, à mon avis, c'est une excellente question. Moi, je pense qu'il y a à se poser la question, parce que, la problématique, on l'a vue: dans celles qui ne sont pas certifiées, une des principales problématiques, c'est la sécurité incendie. Mais, moi, ce qui m'inquiète encore plus... Parce que, dans le règlement, entre autres, de la CCQ, on parle de résidence supervisée, on n'est même pas dans des résidences, et les résidences pour personnes âgées deviennent résidences supervisées dans le règlement, selon le règlement de la CCQ, et là on demande des normes de sécurité incendie qui ne sont pas les mêmes, là, je nous rappellerais, qui ne sont juste pas les mêmes. Alors, on n'est pas sortis de l'auberge.

Le Président (M. Sklavounos): Il reste une minute, Mme la députée.

Mme Poirier: Je vais la garder pour la prochaine fois. Merci.

Le Président (M. Sklavounos): Alors, je vais aller de l'autre côté. Madame... Non, en fait, j'allais oublier notre membre du deuxième groupe d'opposition, qui ne s'oublie pas. M. le député de Beauce-Nord, à vous pour vos 3 min 45 s.

M. Grondin: N'oubliez pas mes 3 min 45 s, surtout.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Sklavounos): Pardonnez-moi, pardonnez-moi.

M. Grondin: Moi, je voudrais continuer un peu sur ça, sur les normes, les normes d'incendie, parce qu'aujourd'hui je regarde: dans les écoles, un peu partout, quand on construit une bâtisse, il y a des normes. Il faut avoir des couloirs de sécurité pour arrêter l'incendie, retenir le feu pendant une demi-heure, trois quarts d'heure. Mais, dans toutes les résidences, j' imagine que ça doit être la même chose.

Le Président (M. Sklavounos): Mme Michaud.

Mme Michaud (Madelaine): S'il y a des résidences qui ne sont pas encore certifiées, la ministre d'avant m'avait justement dit par téléphone que ce qui causait problème, c'était justement la sécurité incendie, dans les résidences qui ne sont pas certifiées. Alors, comme c'est déjà dans le règlement et que, dans l'avant-projet qu'on nous présente, il y a des éléments qui ont été éliminés, on ne voudrait pas que ça soit diminué, comme exigence, pour que les résidents soient en sécurité dans la résidence où ils habitent.

Le Président (M. Sklavounos): M. le député de Beauce-Nord.

M. Grondin: Moi, remarquez que je vois ça aussi d'un bon oeil, parce que, là où on doit avoir des normes très sévères au niveau d'incendie, c'est bien dans les résidences de personnes âgées, où les gens ont souvent une mobilité réduite. Il faut qu'ils aient du temps pour... Et, moi, même moi, je pense que ça devrait être aussi une chose qui devrait être suivie par la municipalité, dire qu'il y a un inspecteur qui va voir régulièrement pour voir si les détecteurs marchent, parce qu'avoir des détecteurs pas de batterie dedans, ça ne donne pas grand-chose; même aujourd'hui, avec les systèmes d'alarme, c'est tout relié. Ce n'est quand même pas une clause difficile à mettre en place. Alors, pour moi, ce serait important.

L'autre chose qui me... Dans votre sondage que vous avez fait, là, vous dites: Est-ce que vous envisagez favorablement, maintenant ou éventuellement, d'habiter une résidence de personnes âgées? Il y en a 12 % qui disent oui, ça veut dire qu'il y en a 90 % qui disent non. On fait quoi avec ces gens-là?

Le Président (M. Sklavounos): Mme Michaud.

Mme Michaud (Madelaine): Bien, peut-être, si on pouvait leur garantir que d'habiter dans une résidence pour personnes âgées, c'est vraiment sécuritaire, on est vraiment à l'aise et on a vraiment tous les services auxquels nous avons besoin, tous les services selon les besoins de la personne, bien, il y aurait plus de personnes qui pourraient dire: Oui, une résidence pour personnes âgées, c'est une éventualité potentiellement intéressante. Mais actuellement ce n'est pas le cas, et c'est pour ça qu'il y a tant de personnes qui disent qu'elles n'aimeraient pas aller habiter dans une résidence pour personnes âgées.

Le Président (M. Sklavounos): M. Vallerand, complément.

M. Vallerand (Luc): Oui. Alors, ici, on a vraiment un problème de perception, je dirais, des Québécois sur la qualité des soins. Et on ajoute que ça rejoint une préoccupation qu'on a sur l'attestation temporaire, sur la perception, donner un faux sentiment de sécurité sur le fait qu'une résidence aurait reçu une attestation temporaire, qui est en fait... Dans la vraie vie, là, c'est une confirmation qu'elle demande une certification, qu'elle demande à être rencontrée pour recevoir une certification éventuelle. Donc, ça ne dit pas du tout que la maison ou la résidence, elle est certifiée. Donc, on a un

problème de perception à corriger au niveau de la qualité puis, je dirais, de la sécurité des résidences auprès de l'opinion publique.

Le Président (M. Sklavounos): Merci. Merci, M. Vallerand. Une trentaine de secondes, M. le député de Beauce-Nord. Pour un commentaire, plus.

M. Grondin: Pensez-vous qu'au niveau de votre sondage, si on mettait nos inspecteurs tout de suite en place, la perception de ces gens-là changerait, dans les sondages, s'il y avait plus de suivi?

Le Président (M. Sklavounos): Rapidement, Mme Michaud, s'il vous plaît.

Mme Michaud (Madelaine): Je pense que oui. On fera un nouveau sondage après.

M. Grondin: Merci.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Mme Michaud. Merci, M. le député de Beauce-Nord. Je vais aller de l'autre côté, au groupe ministériel, et céder la parole à Mme la ministre déléguée aux Services sociaux. Mme la ministre, vous avez la parole.

Mme Vien: Oui, merci beaucoup, M. le Président. Concernant votre proposition de mécanisme — ne bougez pas — «mécanisme permettant aux résidents de comparer les prix du logement et des services dans les différentes résidences», ce n'est pas mal comme idée, ça. Moi, je trouve ça bien intéressant. Et vous disiez: Ce n'est pas... Je ne sais pas qui devrait s'occuper de ça. La députée de l'opposition officielle disait: Bien, il y a certainement quelqu'un à quelque part qui est capable de s'en occuper. Nous, on pense que oui aussi. Ça pourrait être, par exemple, puis là je leur donne de l'ouvrage, là, mais le regroupement des résidences privées pour personnes âgées. Puis on comprend que ce ne sont pas toutes, nécessairement, les résidences qui sont membres de cette organisation-là, mais ça, ça demeure... ça, c'est leur souci, là. Mais ça peut être aussi la FADOQ. Alors, je ne sais pas, je lance un appel comme ça. S'il y a effectivement la FADOQ, qui jouit d'une grande crédibilité au Québec, qui souhaite procéder dans ce sens-là, bien, pourquoi pas. Puis ça démocratise cette information-là, puis en même temps, bien, les gens, à ce moment-là, feront un choix bien éclairé sur l'endroit où ils veulent aller s'installer.

Concernant votre sondage, à moins que j'aie la berlue — évidemment, on a pris connaissance de ça en même temps que vous le lisiez, là — mais on n'a pas dans ça ici les informations reliées au sondage, hein, qui l'a fait, les marges d'erreur, etc.

Une voix: ...

Mme Vien: On les a? Parfait. Alors, excusez-moi. Excusez-moi, je n'ai pas vu comme il faut, à ce moment-là. Bien.

Concernant la sécurité incendie, effectivement, ça va de soi, hein, que ce qu'il y a à faire au niveau de la sécurité incendie doit être fait. Il y a aussi, au Québec, le schéma de couverture de risques qui est sur une base régionale, qui existe, que tout le monde connaît bien et qui a été mis en place justement par l'opposition officielle au moment où ils étaient au pouvoir. Alors, ça amène des obligations, ça amène des responsabilités également. Et, comme j'ai eu l'occasion de le dire hier en commission ici, actuellement le ministère de la Sécurité publique est en train de compléter le guide de la sécurité incendie, qui va s'adresser très principalement et très concrètement aux résidences privées pour personnes âgées. Alors, ça devrait venir répondre à un très grand nombre de réponses, évidemment, en ce qui a trait à la sécurité incendie.

Alors, nous avons, de notre côté, dans l'intervalle, notamment à Montréal, où effectivement on a rencontré certains écueils, envoyé un émissaire, un expert, si vous voulez, rencontrer les résidences qui rencontraient des difficultés, et, ma foi, ça a porté fruit. Alors, il y a des gens, hier, qui nous ont salués pour ce geste-là et qui... Évidemment, la situation s'est beaucoup améliorée dans beaucoup, beaucoup de résidences. Et c'est souvent des petits obstacles — vous le savez, Mme Michaud, hein? — qui font en sorte que la sécurité ne veut pas nécessairement signer, si vous voulez, le... La sécurité incendie, je ne connais pas toute la mécanique, là, mais on a abaissé beaucoup, beaucoup, beaucoup d'écueils et beaucoup, beaucoup, beaucoup d'obstacles, et ça, c'est de très bon augure.

Mais vous dire effectivement, là, qu'il existe des mécanismes, que, nous, on le comprend dans le sens où c'était écrit et que la Sécurité publique, qui est responsable, évidemment, de la sécurité incendie au Québec, faut-il le rappeler, est en train de produire ce guide, ce complément au guide qui existe pour les résidences privées pour personnes âgées. Et ça, évidemment, ça va venir donner des réponses très concrètes.

Je ne prendrai pas trop de temps, j'en ai pris beaucoup jusqu'à maintenant, mais mes collègues ont quelques questions pour vous. Merci beaucoup.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Mme la ministre. Alors, je vais céder la parole à Mme la députée Mille-Îles.

● (12 h 20) ●

Mme Charbonneau: Merci, M. le Président. Bonjour, Mme Michaud, messieurs. Je pense qu'on s'est déjà rencontrés à la commission spéciale de mourir dans la dignité, vous êtes venus faire une présentation, puis, un peu plus tôt, ma collègue et moi, on se disait: On les a déjà vus, ces gens-là.

Je suis restée un peu surprise, ce matin, quand on a reçu votre mémoire, parce que vous expliquiez pourquoi vous le déposiez ce matin. Je vous avoue sincèrement, Mme Michaud, qu'hier on a reçu des gens beaucoup moins organisés, qui n'avaient pas un conseiller cadre aux communications, qui avaient déjà envoyé leur mémoire. Donc, ça me surprend un petit peu, mais en même temps je peux comprendre que quelquefois le temps bouscule.

Je vous ferais sourire en vous disant que, moi, votre sondage ne m'a pas surprise, parce que mes beaux-parents restent dans une résidence de personnes âgées assez grande, et la plupart des gens qui sont là ne veulent pas être là, ils veulent être chez eux, dans leurs affaires. Fermer ou clore sa maison pour déménager dans un endroit qu'on appellera notre dernier endroit ou notre dernier logement, il y a peu de gens qui ont le goût de faire ça. Donc, quand j'ai vu, j'ai fait comme mon collègue, j'ai cumulé, puis je me suis dit: Tiens, ça ne me surprend pas. Il reste, au Québec, des gens qui ont le goût de rester chez eux, dans leur maison. Puis souvent c'est la maison qu'ils ont depuis 30, 40 ans, donc ils n'ont pas le goût d'aller dans le trois et demie, le quatre et demie qui est offert dans leur milieu. Donc, je voulais un peu revenir là-dessus pour vous dire que ça ne me surprenait pas. Je trouvais ça intéressant.

Je suis surprise de voir que, dans les choses que vous avez beaucoup, beaucoup appréciées, très, très, vous aviez dit au début, vous ne parlez pas du comité qui est dans les règles, qui veut que les gens se parlent à l'intérieur de chaque endroit. Ça m'a un peu surprise parce que vous êtes une organisation que je reconnais comme porteuse de démocratie. Donc, je suis surprise que vous n'avez pas, dans les trucs que vous avez appréciés, noté par rapport à ce comité-là.

Mais je m'arrête aux choses qui me surprennent pour revenir aux choses qui vous ont un peu... que vous nous donnez comme recommandations ou que vous semblez trouver importantes, qui dit — ne bougez pas que je me retrouve — la dernière page... La 11e recommandation, on ne l'a pas, ça s'arrête à 10, vous en aviez 11 tantôt, là, on ne l'a pas dans le document, mais c'est celle qui dit que le gouvernement tient compte des plaintes des usagers et des recommandations des coroners avant de permettre aux résidences de continuer à opérer, même temporairement, puis ça m'a un peu surprise, parce que je me suis dit: Si j'ai une résidence de plus de 30 personnes, qu'est-ce que je fais, je les relocalise? Quand vous dites que la recommandation, c'est de ne... avant de permettre de continuer à opérer...

Le Président (M. Sklavounos): Il faut arriver à la question pour avoir le temps d'une réponse. Je veux laisser du temps à la ministre.

Mme Charbonneau: Oui. Bien, pour continuer à opérer, pour moi, ça m'inquiétait dans: Qu'est-ce que je fais avec mon monde qui est là, là?

Le Président (M. Sklavounos): Mme Michaud.

Mme Michaud (Madelaine): On parle d'émettre une attestation temporaire, alors qui, pour nous, laisse entendre qu'éventuellement on est en processus de certification. Mais, si la résidence est déjà en fonction puis a ça d'épais de plaintes, là, d'usagers, et tout ça, là, une attestation temporaire, ça ne corrige pas toutes les situations, alors on demande qu'on en tienne compte.

Mais permettez-moi juste un petit commentaire: Pour votre surprise du début par rapport au fait qu'on ait émis notre mémoire seulement ce matin, oui, on a un conseiller cadre dans notre organisation, mais il n'a pas tous les pouvoirs, hein, ce sont les instances qui doivent approuver le mémoire qui vous est donné ce matin.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Mme Michaud. Là-dessus, je vais laisser quelques secondes à Mme la ministre avant de terminer le bloc. Allez-y, Mme la ministre.

Mme Vien: Concernant la sécurité incendie, messieurs madame, j'aimerais vous apporter un éclairage que nous avons à l'avant-projet de règlement, c'est l'article 44 qui dit ceci: «L'exploitant d'une résidence pour personnes âgées ne doit pas mettre la santé ou la sécurité des résidents en danger en contrevenant:

«2° à toute norme contenue dans un règlement, incluant un règlement municipal en matière d'hygiène, de salubrité, de sécurité, incluant la sécurité incendie, ou de construction de la municipalité sur le territoire de laquelle se trouve la résidence.»

Article 44. Je trouve que c'est rassurant.

L'autre chose: À Montréal, le 1er septembre 2010, le taux de certification était à 54 %, au niveau de l'incendie; le 1er septembre 2011, 85 %. Et je vous dis ça parce que c'est important que vous sachiez que, s'il y a des résidences qui ne sont pas certifiées, c'est parce qu'on ne certifie pas à rabais. Puis ça, c'est important que ce message-là soit véhiculé, soit compris. Et le fait que des fois des gens s'assoient à la même table comme c'est arrivé, les gens de Montréal, des pompiers, etc., et les résidents, tout le monde s'est parlé puis s'est compris, on a réussi à certifier un certain nombre de résidences. Puis honnêtement, Montréal, moi, je pense, ça va très bien.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Mme la ministre. Là-dessus, c'est le mot de la fin pour le parti ministériel au niveau de ce bloc. Et je vais céder la parole pour le dernier bloc, qui est un petit peu raccourci, à M. le député de Saint-Hyacinthe. Vous avez la parole, M. le député.

M. Pelletier (Saint-Hyacinthe): Bonjour, M. le Président. Merci beaucoup. Je tiens à souhaiter la bienvenue à Mme Michaud et à son équipe. Moi, personnellement, c'est sûr que je vais contribuer probablement à faire monter le pourcentage à 12 % un jour, on ne sait jamais.

Il y a une recommandation à la page... La première recommandation qui me surprend, à la dernière page, vous mentionnez: Le projet de loi n° 16 doit être scindé en deux parties, mais on n'en a pas discuté. Je veux savoir sur quelle base vous arrivez à faire la recommandation de séparer ces éléments-là qui sont quand même... L'alimentation, dans une résidence pour personnes âgées, c'est important, dans les CHSLD aussi, alors c'est important peut-être que les achats en commun soient valorisés ou soient peut-être coordonnés d'une façon régionale ou nationale. Mais j'aimerais vous entendre pourquoi vous arrivez avec cette recommandation-là.

Mme Michaud (Madelaine): Je vais laisser M. Santerre vous répondre.

Le Président (M. Sklavounos): M. Santerre, allez-y.

M. Santerre (Mathieu): Oui. Bien, écoutez, c'est tout simple, il y a des dispositions qui concernent des groupes d'approvisionnement en commun dans le secteur de la santé et des services sociaux qui sont inclus dans le projet de loi. Ça n'a rien à voir avec la certification des résidences privées d'hébergement. Tout le monde comprend que l'intérêt principal de tous les groupes porte sur la certification des résidences privées d'hébergement. On ne voit pas le rapport, alors c'est simplement ça.

En fait, on comprend que votre intention, c'est un omnibus, mais l'attention est bien davantage centrée sur la certification des résidences privées d'hébergement. Ce serait préférable de le traiter de façon distincte, à notre avis, tout simplement.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Santerre. M. le député de Saint-Hyacinthe.

M. Pelletier (Saint-Hyacinthe): Merci. Une de vos autres recommandations, c'est au niveau du bail comme tel. Vous en avez parlé au début, vous mentionniez que c'était une bonne chose que le bail soit nécessairement inclus, il y ait toutes les annexes, là, que ce soit prévu au bail ou non, qui est non prévu, mais les services à la carte, qu'on peut dire, qui seraient prévus à la fin du bail avec les coûts, j'imagine, les coûts identifiés.

Vous mentionnez — je pense qu'elle n'apparaît pas dans les recommandations — qu'ils soient assistés par un groupe ou par la famille. J'aimerais que vous explicitiez davantage. Ça veut dire qu'un aîné qui ne serait pas capable de signer son bail, ce serait quelqu'un d'autre qui le signerait à sa place ou des choses comme ça?

Le Président (M. Sklavounos): Mme Michaud.

Mme Michaud (Madelaine): Ce matin, on a souligné: Un bail de 18 pieds, là, ce n'est pas ça qu'on veut pour nos résidents. Mais par contre vous n'êtes pas sans savoir que la signature d'un bail, ça engage à des obligations, et que ce n'est pas toujours aussi facile que ça à lire, un bail, comme tel. Alors, nous, ce qu'on recommanderait, c'est que la personne qui le désire puisse être accompagnée d'une personne ou d'un proche pour pouvoir bien comprendre toutes les obligations qu'il y a dans le bail, auquel on demande aussi d'y inclure une annexe pour les prix qu'on réclame pour les services et les exclusions, comme le disait Mme la députée il y a deux minutes.

Le Président (M. Sklavounos): M. Vallerand, vous avez un complément de réponse?

M. Vallerand (Luc): En fait, on va de l'avant avec la recommandation du regroupement provincial, qui souhaite porter assistance dans le cas où les usagers ou les résidents voudraient porter plainte, comme ça existe dans le réseau public à l'heure actuelle.

Le Président (M. Sklavounos): M. le député de Saint-Hyacinthe.

M. Pelletier (Saint-Hyacinthe): O.K., M. le Président, mais j'imagine que ça se fait déjà dans le réseau des résidences, le fait d'être assisté par quelqu'un d'autre pour signer un bail, mettons. Ça se fait déjà par la famille.

Le Président (M. Sklavounos): Mme Michaud.

Mme Michaud (Madelaine): Probablement à l'unité, mais ce qu'on voudrait voir mettre dans l'avant-projet de règlement, c'est que ça devienne une... je ne dirai pas une obligation mais une possibilité bien expliquée.

Le Président (M. Sklavounos): Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, il vous reste trois minutes.

Mme Poirier: Une des recommandations que vous faites est de tenir compte des plaintes des usagers et des recommandations des coroners avant de permettre aux résidences de continuer à opérer, même temporairement. C'est une recommandation qui, à mon avis, fait en sorte de pouvoir même suspendre l'opération d'une résidence.

Alors, par exemple, on est dans une résidence — allons-y au maximum — de 200 personnes qui y habitent. Il y a un décès qui arrive, il y a une plainte faite au coroner. Il y a enquête, parce que la plainte, ça ne veut pas nécessairement dire qu'il y a une mort suspecte, c'est juste une plainte. Moi, je fais bien attention aux mots, là, là-dedans. Une plainte ne veut pas dire qu'il y a eu des gestes qui ne devaient pas être faits. Est-ce qu'on va suspendre des... Et on fait quoi avec les 199 autres qui restent là, là? On les met où, en attendant?

Le Président (M. Sklavounos): Mme Michaud.

Mme Michaud (Madelaine): Comme enseignante, je vous ferai remarquer que c'est marqué «des plaintes». On ne parle pas d'une plainte. Alors, c'est une accumulation de plaintes. Et, quand on parle d'une résidence — puis tantôt je faisais un exemple comme ça — on est rendus avec plusieurs, plusieurs plaintes, bien là, il faudrait peut-être en tenir compte. Mais, pour une plainte, bien, je pense que ça pourrait être discuté ou vérifié immédiatement, là.

Mme Poirier: Est-ce qu'au lieu du mot «plainte», que ce soient plutôt les résultats qui disent... le rapport du coroner, par exemple, qui constate qu'il y a eu effectivement mort suspecte, vraiment qu'il y a un rapport incriminant, que ce rapport-là soit tenu en compte et pas nécessairement les plaintes... Parce que des plaintes, ça ne se conclut pas nécessairement de façon dramatique à chaque fois, là. Alors, pour moi, le mot «plainte» est gros, là, dans ce que vous recommandez. Moi, quand vous me dites: C'est comme ça, il y a peut-être ça d'épais de plaintes, mais il y a peut-être ça d'épais de rapports concluants à des morts suspectes, là.

● (12 h 30) ●

Le Président (M. Sklavounos): Mme Michaud.

Mme Michaud (Madelaine): Ici, on ne parle pas de mort suspecte, mais on parle de plaintes des usagers et des recommandations des coroners. Dans la même recommandation, les deux sont là et pour des plaintes qui sont autant... Il n'y a pas seulement les morts suspectes ou les morts obscures qui posent problème. Parfois, les plaintes de traitement, la maltraitance envers les résidents pour une résidence donnée, par exemple, soit par les employés ou soit par les propriétaires, ça aussi, ça a son importance. Il ne faut pas attendre qu'il y ait mort d'homme, comme dit une certaine phrase, pour opérer ou pour agir. Alors, je pense que c'est dans ce sens-là qu'on recommande qu'on tienne compte de ces plaintes et des recommandations du coroner avant de donner une certification, comme tel, à une résidence pour continuer d'opérer.

Le Président (M. Sklavounos): Et ce sera le mot de la fin, ceci met fin au temps que nous avons ensemble. Il faut remercier l'Association québécoise des retraité-e-s des secteurs public et parapublic: Mme Michaud, M. Lainesse, M. Vallerand, M. Santerre.

Et je suspends nos travaux jusqu'à 14 heures pour la continuation. Merci.

(Suspension de la séance à 12 h 32)

(Reprise à 14 h 3)

Le Président (M. Sklavounos): Alors, à l'ordre, s'il vous plaît! À l'ordre, s'il vous plaît! Je déclare la séance de la Commission de la santé et des services sociaux ouverte. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs téléphones cellulaires.

Des voix: ...

Le Président (M. Sklavounos): À l'ordre, s'il vous plaît! À l'ordre! À l'ordre, s'il vous plaît! Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir prendre un moment pour éteindre leurs téléphones cellulaires.

Nous allons poursuivre sans plus tarder les auditions publiques sur le projet de loi n° 16, Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière de santé et de services sociaux afin notamment de resserrer le processus de certification des résidences pour personnes âgées.

Cet après-midi, nous recevrons la Conférence des tables régionales de concertation des aînés du Québec, la FTQ et le syndicat québécois des employés de service, la mutuelle de formation Formarez et le Barreau du Québec.

Sans plus tarder, je demanderais aux représentants de la Conférence des tables régionales de concertation des aînés du Québec de bien vouloir se présenter, et par la suite ils auront la parole pour une quinzaine de minutes. Mais, juste avant, avant qu'ils se présentent, je vais les présenter, moi. On a avec nous M. Claude Quintin, qui est le président. Je lui souhaite la bienvenue. Et il est accompagné par M. Marcel Lebel, président de la table du Bas-Saint-Laurent. Bonjour, messieurs. Bienvenue.

Alors, comme pour les autres groupes avant vous, vous aurez une quinzaine de minutes, vous ferez votre exposé, et par la suite nous allons ouvrir sur une période d'échange. Alors, je ne sais pas qui des deux commencera. Ce sera M. Quintin?

Conférence des tables régionales de concertation des aînés du Québec

M. Quintin (Claude): Oui.

Le Président (M. Sklavounos): Alors, M. Quintin, la parole est à vous.

M. Quintin (Claude): Alors, je vous remercie. La conférence des tables, je n'ai pas l'intention de lire tout ce qu'il y a dans le texte qu'on vous a déposé. On va passer en diagonale, parce qu'il y a des choses sur lesquelles on veut pendre plus de temps pour discuter.

La conférence des tables régionales, notre mission, c'est de regrouper les tables régionales. Donc, il y en a 18 au Québec, et nous, on les regroupe, et c'est nous, comme conférence, qui sommes porteurs des dossiers. Les grands enjeux provinciaux et les enjeux nationaux qui touchent les aînés du Québec, c'est de ça dont nous sommes responsables.

Alors, mon nom est Claude Quintin. Je suis président de la conférence, mais je suis aussi président de la table de l'Estrie, table régionale de l'Estrie, Marcel est président de la table du Bas-Saint-Laurent, et nous sommes tous les

deux, dans nos régions respectives, présidents du forum de la population. Et nous avons eu — appelez ça un bonheur ou un malheur — la possibilité d'utiliser les... d'être des proches aidants pendant de très nombreuses années et d'être aussi des gens qui ont couru des résidences pour personnes âgées. Ma belle-mère est encore en résidence pour personnes âgées, et sa mère a vécu ça jusqu'à l'an dernier, alors on est au courant. On les a tous rencontrés, les problèmes dont vous parlez là-dedans. C'est pour ça que c'est un sujet qui nous intéressait beaucoup.

Alors, rapidement, nous, on a pris connaissance avec intérêt de la partie du projet de loi n° 16 qui concerne surtout la certification des résidences et la fin, qui touche la déclaration des décès. Les améliorations suggérées à la Loi des services de santé et des services sociaux ont visiblement été rédigées par des personnes connaissant les réalités du terrain, puisqu'elles visent à corriger des lacunes rencontrées spécifiquement au cours des dernières années et sur lesquelles nous avons fait régulièrement des représentations. Ce qui nous est proposé est, à notre avis, un exercice louable, une avancée intéressante, et il est rassurant de constater que nos revendications ont été entendues.

Cependant, nous avons des réserves sérieuses en attendant d'être mieux informés de la suite qui sera donnée à ce projet de loi. Ce que nous avons devant nous est une annonce, un énoncé d'intention. Ce qui nous préoccupe, c'est quand et comment. Il nous manque trop de détails pour pouvoir y croire maintenant. Nous espérons sincèrement que le cadre réglementaire et l'importance des ressources allouées permettront de mettre ces beaux souhaits en application rapidement.

Alors, reprenons thème par thème.

Les avancées. La nouvelle définition nous intéresse beaucoup, parce que ça limite le nombre de résidences pour personnes âgées. On fait vraiment une distinction entre différents types de résidence, et, pour nous, c'était intéressant. Ça spécifie également l'âge d'une personne âgée.

L'attestation temporaire de conformité, c'est peut-être une bonne idée, mais ça prend du temps et ça va prendre du temps. Alors, c'est ça qui nous fatigue, c'est le temps. Il y a beaucoup de choses dans ça qui, à notre avis, auraient dû être faites déjà depuis quelques années, et c'est ce qui nous fatigue, c'est combien de temps ça va prendre avant que tout ça, ce soit opérationnel.

On dit que c'est intéressant pour nous, la... On dit que l'agence peut exceptionnellement prolonger, c'est-à-dire c'est rassurant de savoir qu'à l'avenir ce n'est pas n'importe qui qui peut ouvrir une résidence pour personnes âgées. En effet, elle doit posséder les qualités requises. Quelles qualités? On parle évidemment de technicalités, de documents, mais nous espérons aussi que les qualités seront définies de manière beaucoup plus vérifiable et objective pour assurer un contrôle efficace et non partisan sur l'obtention de l'attestation temporaire d'abord puis de la certification ensuite.

La conférence des tables faisait partie des nombreuses associations d'âinés qui réclamaient un meilleur contrôle sur les services offerts en résidence. Donc, nous avons participé activement aux travaux de certification des résidences privées réalisés ces dernières années. Nous déplorons que cette opération ait traîné en longueur, bien au-delà des échéanciers prévus, et qu'on ne parle pas, dans le projet de loi, de quelle façon tout ça va se compléter. Pour régulariser la situation, les résidences sont certifiées rapidement.

Alors, il reste environ 200 résidences non certifiées. Je pense que ça va prendre au moins un an avant de mettre en place tout ça, puis donc on est encore un bout de temps où il y a un paquet de résidences qui ne sont pas certifiées et qu'il y a des personnes âgées qui vivent dans ces résidences-là, et on n'a pas le début d'une idée c'est pour quelle raison qu'elles n'ont pas été certifiées. Alors, entre les deux, là, il y a un vide qui, on espère, nous, va se fermer rapidement.

Nous croyons que la présence d'inspecteurs, dont le budget 2011-2012 fait mention, rendra encore plus exceptionnelle l'utilisation de la prolongation, mais, si ces inspecteurs jouent bien leur rôle, il faudra être beaucoup plus strict au niveau des inspections, les faire de façon automatique, c'est-à-dire de ne pas les avertir d'avance, d'y aller rapidement, d'aller voir de temps en temps, de faire des «spot checks» de temps en temps, et on ne trouve pas place de ça. Jusqu'à date, ça s'est plutôt fait de façon routinière, à des dates prévues où les gens étaient avertis, et ainsi de suite. Alors, si on veut vraiment savoir c'est quoi, l'état réel de ce qui se passe dans ces maisons-là, il faudrait, à notre avis, procéder autrement. Vas-y, Marcel.

● (14 h 10) ●

M. Lebel (Marcel): Donc, dans la suite de ce premier avis, vous allez retrouver... c'est qu'on fait référence à l'article 346.0.6, qui touche le volet des préposés aux bénéficiaires, de la vérification systématique des antécédents judiciaires et l'implantation du comité des usagers. Ce qu'on croit fondamentalement, c'est que... D'abord, on avait déjà identifié nos inquiétudes à la ministre en février 2009. Et on dit que les personnes âgées sont souvent des personnes vulnérables, et les recherches actuelles démontrent une plus grande vulnérabilité, et celle-ci augmente les risques qu'une personne devienne victime d'âgisme et d'abus sous différentes formes. Des fois, c'est des silences. Des fois, c'est la brusquerie, manque de respect, ce qu'on entend à l'occasion. Tout ce qui touche les phénomènes d'âgisme doit être diminué. Nous croyons que le personnel qui travaille avec les âinés, outre ses compétences techniques, doit avoir des dispositions relationnelles, car il doit en tout temps faire preuve de respect, de compassion et d'empathie.

Donc, bravo pour la formation obligatoire des employés et des bénévoles. Mais qui va le faire et aux frais de qui? Et de quelle formation parle-t-on: quelques heures, quelques semaines ou une certification? Il faut prévoir dans le règlement que la formation en regard d'une connaissance minimale concernant le déficit cognitif soit assurée, parce que dans le règlement actuel n'apparaît pas le concept de formation pour les citoyens âinés qui ont un déficit cognitif léger ou moyen.

La vérification systématique des antécédents judiciaires était demandée depuis longtemps. Cependant, il y aura lieu d'agir prudemment, car une personne accusée ne veut pas nécessairement dire coupable, et nous connaissons tous les nombreux abus de procédure dans les cas de divorce.

La mise en place d'un comité de milieu est vraiment une bonne orientation, entre autres pour favoriser la bonne marche de la maison, de protéger les droits des usagers et de promouvoir un programme d'activités et loisirs pour combattre un des aspects constatés: la solitude et l'ennui. Ses membres seraient majoritairement les résidents, un peu dans l'esprit qu'on a au comité des usagers dans les centres CHSLD et les RI.

Dans le volet 346.0.7, seuil minimal d'employés présents en tout temps, c'est sécurisant de voir qu'on assure un minimum de protection. Il est important de tenir compte des nombreux facteurs impliqués — le jour, la nuit, les personnes autonomes, celles avec difficultés de déplacement — et de vérifier avec rigueur que cette norme est bien respectée en tout temps. Pour nous, la qualité des personnes présentes est très importante, en situation d'urgence, pour évaluer la gravité des besoins et agir de façon responsable. Les critères qui serviront à déterminer ce seuil minimal doivent être précis et connus. La décision de hausser le nombre de personnes ne doit pas entraîner une augmentation des frais d'hébergement pour les résidents. Lorsque la santé se dégrade pour un, ou deux, ou trois résidents, ce n'est pas sûr qu'on est équipé pour les relocaliser dans un court laps de temps.

À l'article 346.0.19, notre avis, on dit: Le libellé du texte devrait comprendre des prescriptions plus rigoureuses quand c'est l'exploitant qui fait cessation de son propre gré. Il faut prévoir un mécanisme qui permettrait aux résidents et à leurs proches d'avoir du temps pour assurer sans bousculade le choix d'un nouveau lieu d'hébergement. Il serait de bon aloi que la réglementation précise l'appui de l'agence ou du CSSS dans une telle situation. De nos jours, il est plus fréquent que certains citoyens ne puissent bénéficier d'un accompagnement d'un proche familial dans une situation d'urgence ou dans un bref délai. Les aînés ainsi déplacés vivent le deuil d'un départ, d'un déracinement et l'obligation de s'adapter à un nouveau milieu. De plus, l'esprit de l'article 346.0.20.3 devrait s'appliquer.

M. Quintin (Claude): L'appellation contrôlée de «résidence pour personnes âgées», ça nous intéresse dans le sens que ça va éviter la publicité trompeuse. Il y a beaucoup de monde un peu partout dans les villages qui se déclarent résidences pour personnes âgées puis ils n'ont pas la compétence pour le faire. Je pense que la certification temporaire et obligatoire devrait régler une partie de ce problème-là.

Mais on le voit beaucoup dans la publicité. Ils disent qu'ils ont accès facile à un médecin. Bien, théoriquement, moi aussi, chez nous, j'ai ça: je n'ai rien qu'à décrocher mon téléphone puis j'appelle au bureau. Mais qu'il soit là puis qu'il vienne me rencontrer ou qu'il soit présent à la maison, c'est une autre chose, on ne parle pas de la même chose du tout.

Je pense que ça va nous permettre de vérifier la qualité des gens qui vont embarquer là-dedans, la qualité des entrepreneurs. Il faut que ces gens-là soient sérieux puis il faut qu'ils présentent un minimum de garanties, ce qui n'était pas nécessairement le cas jusqu'à maintenant.

Je ne reviendrai pas sur la question de la déclaration obligatoire. Les morts, là, je pense, vous en avez entendu parler hier. Ce qui nous intéresse, nous, c'est que ce ne soient pas juste les décès par négligence qui soient rapportés au coroner mais que tous les décès soient rapportés au coroner, parce que, s'il y a eu un décès par négligence et que c'est le médecin qui est un peu de connivence avec la maison, ou qui laisse passer des choses, ou qui ne prend pas trop ça au sérieux, ou qui signe un papier sur un coin de table, ça ne nous avance pas. C'est le coroner qu'il faut qu'il reçoive tout le... être avisé de tous les décès, et c'est à lui, d'après son travail, de décider s'il y a lieu d'aller plus loin et de faire autre chose. Et je pense que ce facteur-là est important. Sinon, ça permet de cacher des choses qu'on aimerait mieux qu'elles soient sorties. Bon.

Quelques recommandations pour finir. On espère que la mise sur pied, dans les plus brefs délais, de l'équipe annoncée des inspecteurs pourra assurer une surveillance concrète et continue. Je pense que ce qui est important, c'est la rigueur, et, la rigueur, il faut qu'elle reste tout le temps. Il faut qu'on soit rigoureux dans les listes qu'on fait, dans les contrôles qu'on fait, dans le contrôle de tout ce qu'ils annoncent et qu'ils ne tiennent pas. Un nombre de personnes qui sont en permanence dans une résidence pour personnes âgées, ça peut changer beaucoup, et on peut trouver que, dans une nuit, il y en a un, puis, dans une autre nuit, il y en a quatre, puis on en a promis trois, puis finalement il n'en reste rien qu'un, puis... Bon. Alors, ils peuvent utiliser n'importe quelle raison, là: Il y a un poste qui n'a pas été comblé, on cherche du personnel, bon, mais il faut vraiment être rigoureux dans ça.

On espère que la certification des 200 résidences qui traîne encore soit terminée dans les plus brefs délais, parce que c'est ça qui nous inquiète.

Finalement, on espère sincèrement que le contenu réglementaire sera connu de tous et que l'importance des ressources allouées pourra permettre de mettre tous ces beaux souhaits en application rapidement.

Alors, on est contents de ce qu'on nous propose, on est contents de ce qu'on nous promet, mais on va être encore plus contents quand on va voir le résultat. Alors, merci de nous avoir donné l'opportunité de partager notre avis.

Le Président (M. Sklavounos): Merci à vous, M. Quintin et M. Lebel, pour votre présentation. Je vais tout de suite aller du côté du groupe ministériel, et ce sera Mme la ministre déléguée aux Services sociaux qui débitera le premier bloc des ministériels pour cette période d'échange. Allez-y, Mme la ministre.

Mme Vien: Merci beaucoup, messieurs. Je voulais juste recevoir une précision de votre part: Est-ce que vous avez pris connaissance de l'avant-projet de règlement?

M. Quintin (Claude): Non, parce qu'on ne l'a pas reçu.

Mme Vien: Quelqu'un nous a dit ça ce matin, là. Après vérification, ils avaient bien reçu le document.

M. Quintin (Claude): Bien, c'est-à-dire qu'il nous a été envoyé, mais notre secrétaire a démissionné il y a deux semaines. Je suis à Sherbrooke, je ne passe pas au bureau à tous les jours, donc on ne l'a pas eu d'avance.

Mme Vien: Non, mais le document a été envoyé à votre bureau.

M. Quintin (Claude): Il est possiblement dans notre ordinateur au bureau, où je ne suis pas passé ce matin.

Mme Vien: D'accord. Parfait.

M. Lebel (Marcel): On a feuilleté tantôt la première page en demandant à un de vos collègues de nous montrer le document.

Mme Vien: C'est dommage, c'est dommage. Enfin.

M. Quintin (Claude): Puis même que ça répond à certaines de nos questions. Mais l'organisation de tout ça dans le temps, ça, on ne le sait pas, là, on espère.

● (14 h 20) ●

Mme Vien: Je vais vous éclairer sur un certain nombre de choses, hein, ça pourrait être...

D'abord, merci de vous présenter ce matin... cet après-midi, pardon, dans le cadre des consultations particulières sur le projet de loi n° 16 et sur l'avant-projet de règlement qui découle évidemment de ce projet de loi là. Merci de prendre la peine, donc, de nous faire partager vos réflexions sur ces documents.

Vous, évidemment, vous êtes intéressés par toute la question de la formation. Ça va me faire plaisir de vous donner les grandes lignes, si vous voulez, de la formation que nous prévoyons à l'intérieur de l'avant-projet de règlement, et c'est à l'article 17, 16 et 17, en fait, qui signifie une formation pour tous les employés, les préposés en résidence. Alors, je vois que vous l'avez devant vous, alors déjà ça va être facilitant.

Déjà, nous avons un programme d'accueil et d'intégration à la tâche dans l'article 15, et ça, c'est très important. Alors, n'importe quel employé qui arrive, dorénavant, sera accompagné lors de tout un processus d'accueil. Ça, c'est bienvenu, évidemment, de la plupart des groupes, de la majorité des groupes et je dirais même de l'unanimité des groupes.

Évidemment, nous prévoyons aussi une formation pour tous en réanimation cardiorespiratoire, secourisme général, principes de déplacement sécuritaire des personnes, ce qui figurait, de mémoire de femme, déjà à la certification.

Nous prévoyons également, en 17, d'ajouter des compétences: savoir identifier les responsabilités et les obligations d'un préposé et adopter un comportement et des modes d'intervention conformes à l'éthique des métiers en regard des droits des résidents; également, savoir identifier les besoins de la personne âgée, reconnaître les changements physiques et physiologiques reliés au vieillissement normal et tenir compte de leur impact sur leurs besoins, notamment dans le cas des activités quotidiennes. Et par la suite s'ensuivent un certain nombre d'informations, notamment sur la possibilité qu'il y ait reconnaissance d'équivalences.

Maintenant, si on va à l'article 28, messieurs, vous voyez aussi que, pour des résidences semi-autonomes, on vient un petit peu plus... on fait un pas de plus, si vous voulez, en prévoyant une compétence complémentaire qui correspond, à savoir appliquer des procédés de service d'assistance dans le cadre notamment des activités de la vie quotidienne. Alors, on comprend ce que ça veut dire, les activités de la vie quotidienne, là, on n'ira pas dans le détail.

Alors, c'est ça grosso modo, messieurs, que nous avons comme formation. On est très contents, parce qu'on sentait effectivement qu'il y avait un besoin de formation chez nos préposés. Vous êtes d'accord avec ça, et, honnêtement, tous les groupes que nous rencontrons sont évidemment vraiment très contents, très satisfaits de voir que cette formation est là. Non seulement elle est là, mais elle sera obligatoire, et ça, c'est une avancée importante.

Là où on fait une avancée très importante aussi, et je ne sais pas si je l'ai mentionné hier dans mes remarques préliminaires, c'est que nous prévoyons qu'il y aura un seuil ou un ratio minimum qui sera imposé. Dans l'avant-projet de règlement, notamment à l'article 27, vous verrez que nous n'avons pas chiffré ce à quoi devrait ressembler le seuil ou le ratio, parce que, moi, je n'ai pas voulu orienter le débat. Je ne sais pas si, vous, vous avez une idée à quoi pourrait ressembler un chiffre. Un groupe aujourd'hui, le seul qui ait osé le faire, propose un pour 30, que ce soit autonome, semi-autonome, peu importe la taille de la résidence, peu importe... enfin, ça n'a pas d'importance, c'est un pour 30, point à la ligne.

Alors, nous sommes les premiers au Québec — je vais terminer, ce ne sera pas très long, monsieur — nous sommes les premiers au Canada. On a fait même une veille mondiale, on n'a pas trouvé aucun État au monde qui impose un seuil comme nous l'entendons. Même l'Ontario, qui s'est donné une certification, ne va pas non plus jusqu'à l'élaboration d'un seuil. Je fais un long préambule parce que vous n'avez pas lu l'avant-projet de règlement, mais, si je vous demandais à vous: Avez-vous une idée de ce à quoi devrait ressembler un seuil... La majorité des groupes nous disent: Il faut prendre en considération beaucoup, beaucoup, beaucoup d'éléments, soupeser, relativiser. Vous, vous me dites quoi?

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

M. Quintin (Claude): Alors, ce qu'on vous dit, c'est ça, c'est que, nous, on pense qu'il y a beaucoup de facteurs à tenir compte, évidemment si c'est des gens qui ont une mobilité ou qui n'ont pas de mobilité, et il y a beaucoup... Peut-être que ce qu'on trouve le moins là-dedans, c'est les problèmes cognitifs. On a des gens qui sont mobiles mais que, dès qu'il arrive quelque chose qui sort de leur routine, ils perdent tout contrôle, donc ils ne savent plus où aller. Bon, c'est des gens que, s'il y a un feu ou il y a quelque chose qui se passe qui est un changement dans leur routine, il faut quasiment les prendre par la main pour s'en occuper, parce qu'ils ne sauraient pas où aller. Et, cet aspect cognitif là, à notre avis à nous, il faut vraiment en tenir compte.

Maintenant, ça dépend évidemment du type de construction, combien il y a de personnes, combien il y a de chambres, comment c'est organisé. Bon, il y a un paquet de facteurs, effectivement, à tenir compte, alors on ne se risquera pas à mettre un chiffre là-dessus, mais on sait que, quand il y a des gens qui ont des problèmes cognitifs, il faut vraiment qu'il y ait plus

de monde que quand c'est des gens qui peuvent réfléchir de façon autonome et faire eux-mêmes qu'est-ce qu'ils ont à faire. Alors, il y a une différence entre les deux, puis je pense qu'il faut prendre le temps de faire le débat là-dessus, mais on n'a pas d'idée là-dessus puis on ne veut pas mettre un chiffre là-dessus.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Quintin. M. Lebel, vous voulez faire un complément de réponse?

M. Lebel (Marcel): S'il vous plaît.

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

M. Lebel (Marcel): Je pense que, dans cette dynamique-là, ce qu'il faut considérer, d'autre part, c'est les prochaines années. Actuellement, il y a une tendance lourde, là, puis il y aura de moins en moins de places dans le réseau public. Il y aura un volume de concitoyens plus nombreux, parce que la courbe démographique ne peut pas mentir, et il y aura un potentiel de personnes âgées dans des résidences non publiques, résidences privées au sens du projet de loi, qui seront affectées. Ils devront... Ça sera leur domicile. Et c'est dans ce contexte-là que le nombre, le potentiel de variété de résidents fait en sorte que ça prendrait des normes qui seront évolutives. Et, dans le projet de loi, il apparaît exceptionnellement un article — le 9, je pense, ou le 10 — où l'agence pourrait, lorsqu'elle constate une déficience de prise en charge responsable du propriétaire privé pour donner les services adéquats à ses résidents... il y a un potentiel d'intervention de l'agence pour faire des propositions d'amendement et d'ajout de ressources pour être capable de répondre à des besoins soit conjoncturels ou permanents.

Ça, je pense que ce qu'il faut penser, c'est que, demain puis après-demain, il faudra être vigilant, être proactif pour être capable de considérer l'évolution démographique. Et, dans cet esprit-là, le chiffre qu'on pourrait mettre aujourd'hui, demain il sera démodé. Je pense que l'application dans une phase I de cette approche-là nous dira si on doit mettre des normes, mais, pour le moment, il s'agit de s'assurer que, dans une résidence, le client, les clientèles sont respectées selon leur dynamique de leur développement personnel et collectif.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, monsieur...

M. Lebel (Marcel): Si je prends l'exemple d'une bâtisse, moi, j'ai fait des visites d'appréciation les premières années dans les CHSLD. Il y a des endroits, c'était le bordel, là, tu sais, ça prenait quasiment deux personnes pour être capable de surveiller. C'étaient des corridors, des étages. Heureusement qu'il y en a de moins en moins, de ce type d'établissement physique, mais, là où il y a encore des établissements physiques qui manquent d'ordre, ça prend plus de monde. Puis je pense que ce qu'on vous invite, c'est que les références... Et possiblement que les inspecteurs, un jour, ils vont travailler, les inspecteurs. On va les engager pour qu'on les mette sur le terrain pour être capable d'évaluer et d'assister les propriétaires dans une qualité de service.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Lebel. Il reste une minute, Mme la ministre.

Mme Vien: Ah là là! Vous avez raison, c'est l'article 10 qui parle des seuils et qui donne à l'agence, effectivement, un pouvoir qui est un peu rassurant, effectivement, vous avez tout à fait raison. J'en ai fait, moi aussi, des visites d'appréciation mais surprises. J'en fais actuellement, des visites d'appréciation ministérielles — je peux le dire comme ça — dans les CHSLD, et je vais continuer à en faire aussi.

J'aurais aimé vous entendre, messieurs, sur le bail, mais là je pense que j'ai peu de temps, hein?

Le Président (M. Sklavounos): Prochain bloc.

Mme Vien: Prochain... Regarde, il est sévère. Un préfet de discipline, notre président. Il le fait bien, à part ça. Alors, au prochain bloc, j'aimerais ça qu'on parle ensemble du bail, à moins que la députée ouvre le jeu là-dessus. Merci.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Mme la ministre. Je vais aller, de l'autre côté, au groupe de l'opposition officielle et à Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, qui est la porte-parole de l'opposition officielle pour les aînés.

Mme Poirier: Merci, M. le Président. Alors, bonjour, messieurs. Ça fait plaisir de vous rencontrer.

À la page... — il n'y a pas de numéro, là, je ne pourrai pas vous le dire — à la page 3 de votre mémoire, vous nous dites: «On nous propose une nouvelle définition[...]. De plus, on spécifie l'âge d'une personne [âgée]: 65 ans et plus.» Puis vous arrêtez là.

J'aimerais ça vous entendre sur votre réflexion là-dessus, parce qu'on a eu des représentations sur l'âge, le fait de spécifier l'âge, 65 ans et plus. Quelle est votre réflexion là-dessus?

Le Président (M. Sklavounos): M. Quintin.

M. Quintin (Claude): Bien, la réflexion, c'est qu'il faut être capable de séparer... Il n'y a pas juste des personnes âgées, dans les résidences. Il y a des résidences qui sont vraiment pour des personnes handicapées, pour des personnes en perte d'autonomie, et il y a des endroits où vraiment toutes les clientèles sont mêlées. Donc, à un moment donné, si

on veut savoir de quoi on parle, il faut avoir un certain cadre et il faut se retrouver dans ce cadre-là. Alors là, ça permet de se retrouver dans le cadre. Il y a des gens qui sont là, il y a des gens qui ne sont pas là, et il faut savoir de qui on parle.

Mme Poirier: La recommandation qui est dans le projet de loi, c'est «principalement de 65 ans et plus». Donc, ça introduit un pourcentage, et vous nous dites: Effectivement, il y a une mixité de clientèles.

Quel est ce pourcentage-là, selon vous, qui devrait être là, et tenant compte — et là je vous amène sur d'autre chose en même temps — de l'état de situation des personnes? Il y en a qui sont là à 65 ans, très, très, très autonomes, versus d'autres qui sont à la limite d'aller en CHSLD, là.

• (14 h 30) •

M. Quintin (Claude): On n'a pas essayé de... On n'est pas des spécialistes, là, on est des bénévoles, puis notre premier travail, ce n'était pas ça. On était dans l'enseignement. Moi, j'étais directeur d'école, ça fait que ce n'est pas... C'est correct, j'en connais quand même pas mal là-dedans parce qu'on a vécu ça avec nos parents puis on vit là-dedans, dans nos régions on s'occupe des aînés, mais on n'a pas cherché à identifier, à codifier tout ça.

Le problème, c'est qu'il y a des gens, au début, quand tout ça n'était pas clair, puis qu'une résidence pour personnes aînées, ce n'était pas clair ce que c'était, il y a des gens qui ont commencé à recevoir les voisins qui avaient des problèmes de déplacement, d'autres qui étaient invalides, d'autres qui avaient ci, d'autres qui avaient ça. On s'est retrouvé avec des résidences pour personnes aînées et on se demandait ils sont où, les aînés, là-dedans, là.

Alors, si on veut arriver à codifier quelque chose, il va falloir s'entendre sur une sorte de clientèle pour pouvoir assurer une sorte de services qui répond à une sorte de besoin. Et actuellement je pense que ça, de la manière que c'est écrit, de la manière que, nous, on le comprend, ça va aider dans ce sens-là. Ça ne règlera pas tous les problèmes, mais, dans un premier temps, ça va en régler un paquet.

Mme Poirier: Est-ce que ça veut dire que, par exemple, dans une résidence de personnes âgées, dorénavant la majorité ou en tout cas presque l'entièreté devraient être des personnes de 65 ans et plus, donc ne plus avoir de personnes autres, avec d'autres problématiques?

M. Quintin (Claude): C'est difficile de vous donner une réponse parce que ça dépend beaucoup des régions. Moi, je viens de l'Estrie. Ce qui se passe à Sherbrooke, là, c'est une chose; quand je vais à Lac-Mégantic, c'est d'autre chose. Puis même, dans mes régions, on a sept MRC chez nous, donc sept CSSS. Bien, il y a des CSSS qui ont juste une ville centre; ça, c'est facile à régler. Un CSSS qui a trois villes centres, comme le Haut-Saint-François ou le val, ce n'est pas facile de régler dans ces cas-là. Bon. Donc, c'est possible qu'ils ne soient pas capables de faire une résidence où il n'y a que des aînés.

Par contre, il faut qu'ils trouvent des endroits pour placer les gens qui ont besoin d'autres services et qui sont dans le même secteur, et, dans ces milieux ruraux là, la plupart du temps, ils cherchent à garder les gens dans la communauté, parce que c'est les gens de la communauté qui sont portés à aller leur donner les services, aller les rencontrer et aller aider, parce qu'on parle beaucoup de bénévoles là-dedans, là. On est des bénévoles puis on vit au milieu de bénévoles. Et, si on enlevait les bénévoles, dans tout ça, je pense qu'il y a beaucoup, beaucoup de choses qui tomberaient.

Mme Poirier: Dans votre mémoire, vous nous parlez aussi de l'attestation temporaire. Vous nous parlez de visites, qu'il devrait y avoir une visite. Qu'est-ce que vous entendez, vous, par une visite?

M. Quintin (Claude): C'est parce que, si là...

Mme Poirier: Et qui devrait la faire?

M. Quintin (Claude): Bon, l'attestation temporaire, là, on n'avait pas lu les règlements d'avance, ça fait que c'est plus difficile à répondre, mais il ne faut pas que ce soit juste une question de papiers, là, tu as tel papier, tu as telle attestation, tu as telle, telle, telle affaire, on fait des crochets, puis tu as ton attestation temporaire. Il faut vraiment aller voir comment c'est organisé, c'est quoi qui est là puis de quoi on parle. Et c'est toujours la même chose, là-dedans, il faut aller voir de quoi on parle.

Mme Poirier: Est-ce que vous croyez que les résidences qui actuellement sont certifiées... Parce que, dans le fond, là, on introduit une nouvelle période. Donc, celles qui sont certifiées, en principe, elles ont eu une visite du conseil d'agrément. Est-ce que c'est de cette visite-là dont vous parlez ou un autre type de visite?

M. Quintin (Claude): Bien, c'est de cette visite-là qu'on parle, parce qu'on veut qu'il y ait au moins une visite, on ne veut pas que le papier soit signé sans qu'il y ait eu un contrôle. Quand on parle de rigueur, là, c'est de ça qu'on parle, et il y a des choses des fois qu'on écrit, puis on se dit: Ah! Ils nous disent qu'ils ont trois personnes, mais on ne va pas voir. Ils nous disent que, le soir, il y a toujours deux personnes, mais on n'y va pas, voir. Mais, à un moment donné, là, ce qui arrive, c'est que ce n'est pas ça qui est suivi. Alors, ce qu'ils racontent puis ce qui se passe, c'est deux choses. Il faut aller voir, il faut prendre le temps de le vérifier, puis, je pense, c'est important.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Quintin. M. Lebel voulait interjeter un commentaire.

M. Lebel (Marcel): Dans cet esprit-là, je pense que ce qu'il est important de souligner, c'est que les visites, c'est pour confirmer le respect du cadre réglementaire minimum. C'est ça qui est important.

Et, dans un deuxième temps, il y aura — ce qu'on a compris des inspecteurs et même du mandat de l'agence — des visites imprévisibles, même sur une déclaration sommaire d'un concitoyen qui aurait un doute raisonnable, dire: Bon, dans cette maison-là, là, il me semble qu'il y a des choses qui ne sont pas catholiques, là, tu sais. C'est dans ce contexte-là que l'agence, de par sa responsabilité légale, peut aller faire une visite. Mais, le concept de la visite de base, que ce soit l'agrément, ou les inspecteurs, ou un autre organisme, c'est l'organisme qui sera reconnu et mandaté pour, après avoir fait l'inventaire de la proposition d'un propriétaire, dire: Voici, c'est conforme au règlement, vous respectez deux, ou trois, ou quatre catégories prévues aux définitions du règlement.

Et c'est dans ce contexte-là que ce matin on se posait la question, et il y a comme une ambiguïté. Une résidence doit rencontrer deux exigences, deux catégories. Bien, ça, c'est quoi, une catégorie, là, sous réserve qu'on ne l'a pas lu, là? Mais, moi, dans la quotidienneté, là, ce que je vois dans le paysage québécois, c'est que quelqu'un qui paie un loyer, que ce soit une chambre ou un logement conventionnel, un deux et demie ou un trois et demie, c'est un élément. Dans les résidences pour personnes âgées, à ma connaissance, il y a des services de repas — il y a des endroits qui n'ont pas le déjeuner puis c'est tout, là, mais dîner et souper — puis il y a au moins la sécurité, tabarouette, hein, il y a au moins la sécurité. Ça fait qu'il y en a au moins deux permanents. Et là, l'esprit du texte de projet de loi, il y a comme une ambiguïté. On pourrait en avoir un, puis ça irait. Là, on a besoin d'éclaircissements dans le cadre réglementaire. S'il y a deux exigences, en partant il y en a au moins deux, selon nous autres: les repas et la sécurité.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Lebel. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, trois minutes.

Mme Poirier: Et je trouve ça important, ce que vous venez de nous dire, parce qu'il y a des groupes qui sont venus nous dire que c'est même à partir de une catégorie qu'on devrait reconnaître cette résidence-là dans la catégorie des résidences pour personnes âgées. Donc, vous, vous seriez favorables à cette recommandation qu'à partir de une catégorie on doit être reconnu... même si c'est pour personnes autonomes, à partir du moment où il y a de la sécurité, ça devient une résidence de personne âgées qui nécessite une certification.

M. Lebel (Marcel): Ça prend au moins deux à part du loyer, du logement, de l'hébergement.

Mme Poirier: Oui, mais à partir du moment où il y a de la sécurité, par exemple, ou à partir du moment où il y a des repas, une activité sociale, activité communautaire, des soins.

M. Lebel (Marcel): Oui, aussitôt qu'il y en a deux sur la liste d'épicerie, là. Ça en prend deux.

Mme Poirier: Donc, votre recommandation, vous, c'est deux comme le projet de loi le dit, dans le projet de règlement.

Une voix: Oui, minimum.

Mme Poirier: D'accord, excellent. Vous nous parlez aussi du mécanisme en cas de fermeture. On a vu des drames, là, se passer. J'aimerais ça que vous nous expliquiez quelle est votre vision de ce mécanisme-là, qu'est-ce que vous voudriez qui soit mis en place pour qu'on s'assure que les personnes ne tombent pas entre deux chaises, là.

Le Président (M. Sklavounos): M. Lebel.

M. Lebel (Marcel): Là-dessus, c'est clair. Notre proposition, c'est que ça prend un cadre réglementaire ferme, comme il y en a un d'établi à l'article 20, si je ne me trompe pas, sur la procédure, en cas de non-respect des normes. Et là, ce que l'agence dit, elle met une information au propriétaire, dit: On ne peut pas vous permettre de continuer parce que vous dérogez à tel, tel, tel élément de la permanence. Et la question qu'on s'est posée de façon immédiate: Lorsqu'il y a une cessation du propre gré du propriétaire, il faut se donner un encadrement, c'est-à-dire du temps, une procédure, les façons de faire pour aider des concitoyens.

Je prends un exemple, là. Dans ma région du Bas-Saint-Laurent, il y a eu deux fermetures dans l'espace de quatre mois, des gens qui ont cessé de faire vivre leurs entreprises. Il y en a un que ça faisait 30 quelques années qu'il était enraciné dans sa communauté, et là ces gens-là devaient quitter, puis un autre, dans un autre territoire, le propriétaire a fermé boutique, et c'est le CLSC qui a été obligé de retrouver... Il y avait des aînés, des personnes de 90 ans, ils n'avaient pas d'accompagnement personnel. C'est plus compliqué.

Donc, s'il y a quelque chose qui doit... il faudrait qu'il y ait un cadre réglementaire. Le propriétaire devrait être tenu de donner un préavis qu'il y a une cessation de service à ses locataires pour qu'on puisse se revirer de bord de façon humaine.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Lebel. Là-dessus, je dois préserver le temps de M. le député de Beauce-Nord, qui représente le deuxième groupe d'opposition. Alors, c'est à vous, M. le député de Beauce-Nord.

M. Grondin: Merci, M. le Président. Pour demeurer dans une résidence pour personnes âgées, c'est quoi, le prix? Parce qu'on demande toujours... on dit: Là, on va rajouter des services, mais c'est sûr que ça, ça va avoir tout de suite une influence sur le prix. Les personnes âgées qui ont juste leur pension de vieillesse, dans le fond, pour aller dans ces résidences-là, est-ce qu'elles vont avoir les moyens d'y rester ou si on les...

Le Président (M. Sklavounos): M. Quintin.

M. Quintin (Claude): Je peux vous le dire pour avoir fait le tour des résidences pour trouver une résidence pour ma belle-mère qui a 95 ans, ce n'est pas évident. Et ça reste un problème, mais c'est un problème global mais qu'on n'a vraiment pas pris le temps de regarder globalement. On a au Québec beaucoup de monde, des aînés, on a beaucoup d'aînés qui n'ont pas d'argent, qui sont vraiment des gens vulnérables et qui... Il y en a beaucoup plus qu'on pense qui ne reçoivent pas les suppléments de revenu, qui ne font pas de rapport d'impôt depuis des années, donc qui n'ont pas eu de retour de TPS puis de TVQ non plus pendant toutes ces années-là, et ces gens-là arrivent pour se trouver une place; bien, ils n'en trouvent pas, de place. Et ce n'est pas si facile que ça.

Disons que le minimal, actuellement, qu'on a trouvé, c'était autour de 850 \$ pour des services de base. Ça, c'est juste une chambre, les trois repas, services de base. Si en plus il faut qu'ils surveillent les pilules, il faut qu'ils amènent les repas dans la chambre, il faut qu'ils fassent ça, il faut qu'ils fassent ça, s'ils veulent avoir des bains supplémentaires, s'ils veulent... c'est tous des services supplémentaires, ça se rajoute, tout. Alors, il faut vraiment que les membres de la famille soient des bénévoles, qu'on s'occupe vraiment d'aller faire le lavage, ramasser les choses, ainsi de suite, parce que... Et le ménage est un service minimum qui devrait être compris normalement dans le coût. Alors, c'est à négocier à chaque maison.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Quintin. M. Lebel, brièvement, parce que le député de Beauce-Nord dispose d'une petite enveloppe de temps. Alors, allez-y.

• (14 h 40) •

M. Lebel (Marcel): Un élément majeur, c'est probablement un des aspects que la politique de solidarité et d'inclusion sociale devra regarder de près, le vieillissement de la population. Et une partie de cette population-là vit dans la pauvreté — au sens financier, là, je ne parle pas des autres aspects. De cet angle-là, il y a des aînés qui sont peu riches qui vont vivoter dans des résidences. Ils ne pourront pas se payer un menu avec des trois, quatre pages en annexe, là, ils vont devoir prendre les services de base. Et ça prendra, dans les mesures de soutien aux citoyens, névralgique au plan financier, un accompagnement dans le même esprit que dans les ressources intermédiaires ou dans les CHSLD, sur le principe qu'il y a un plafond pour les services minima. Et c'est dans ce contexte-là qu'il devra y avoir un cadre réglementaire financier pour les gens les plus démunis financièrement, à cause de la conjoncture.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Lebel. On va laisser le temps pour une dernière question à M. le député de Beauce-Nord.

M. Grondin: Moi, là, je... Parce que c'est des problèmes qu'on vit dans tous nos bureaux de comté. Quand c'est un couple qui va dans une résidence pour personnes âgées, ils sont deux pour payer. À un moment donné, une personne ne tombe plus autonome. Souvent, le gros qu'on a, nous, c'est qu'ils vont séparer le couple puis ils vont prendre la femme ou le monsieur, ils vont l'envoyer à 50 kilomètres plus loin parce que cette résidence-là n'est pas organisée pour donner les services.

Moi, j'en ai déjà parlé: Est-ce qu'on ne pourrait pas garder toujours dans chaque...

Le Président (M. Sklavounos): À la question, M. le député, à la question, pour avoir le temps pour une réponse. Commentaire là-dessus. Brièvement, s'il vous plaît.

M. Lebel (Marcel): Peut-être que la future politique du Vieillir chez soi aura des composantes pour répondre à cette préoccupation-là, puis on sera au rendez-vous lorsqu'elle va venir sur la table.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Lebel. Là-dessus, je vais tourner vers le groupe ministériel et céder la parole de nouveau à Mme la ministre déléguée aux Services sociaux.

Mme Vien: Bien, je suis contente que vous parliez de la politique en élaboration Vieillir chez soi. Vraiment, ça me fait chaud au cœur, parce que ce sont des travaux que nous menons, ma collègue Marguerite Blais et moi, sur la question, avec toute une brigade de hauts fonctionnaires sur cette question-là. On est très contents des travaux qui sont en cours là-dessus.

Vous posez une excellente question, cher monsieur, vous amenez d'excellents commentaires, mais je peux déjà vous dire, d'ores et déjà, que notre intention n'est pas de séparer les couples. Notre préoccupation est à l'effet que les couples demeurent ensemble. On l'a dit hier, on va le répéter ad nauseam. Tout ce qu'on peut faire pour favoriser cela, nous le ferons dans la mesure de nos possibilités, soyez rassurés là-dessus.

Le Président (M. Sklavounos): M. Quintin voulait apporter un commentaire, si vous permettez, Mme la ministre.

Mme Vien: Oui, bien sûr.

M. Quintin (Claude): Bien, c'est parce que la politique Vieillir chez soi nous intéresse dans le sens qu'actuellement ce qui nous manque dans le travail... Nous, on travaille au niveau des régions. Moi, c'est la région de l'Estrie. C'est qu'à un moment donné il y a un manque de cohérence quelque part dans l'action gouvernementale. On ne dit pas qu'elle est mauvaise, mais on dit qu'il y a un manque de cohérence.

Alors, nous, on est responsables de ce qui se passe dans notre région, mais on voit arriver un fonds qui donne de l'aide pour les proches aidants, un autre fonds qui donne de l'aide pour engager des coordonnateurs en abus et maltraitance,

un autre fonds qui vient nous dire de mettre en place des carrefours d'information. Alors, on voit arriver, tout catalogué, un paquet de choses, alors que, nous, on essaie d'avoir une vision globale des problèmes des aînés. Alors, quand on vient pour parler d'un problème global, on a de la difficulté à ramasser tout ce monde-là autour d'une table.

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

Mme Vien: Laissez-moi vous rassurer, M. Quintin, parce qu'un des objectifs de la politique, vous parlez de cohérence, puis c'est vraiment ça, là. C'est comment moi au niveau des Services sociaux, chez M. Lessard aux Affaires municipales, quand ça concerne le transport, comment chez Marguerite Blais, avec toutes les mesures mises en place pour nos aînés, etc., comment, nous, on peut être cohérents à l'intérieur d'une même entité qui est le gouvernement du Québec? C'est un peu ça aussi, la politique Vieillir chez soi, là, ce qu'elle vient nous dire.

Deux choses. Concernant le bail, nous, on va demander qu'obligatoirement les deux parties signent un bail, qu'à l'intérieur du bail... Puis il y en a hier qui nous ont dit que le bail était un peu long, là, 18 pieds, etc. Enfin, on va le regarder et, si on peut le simplifier, on va le faire avec plaisir, dans une cohérence gouvernementale. Mais déjà d'y aller avec une obligation de signer un bail, puis qu'il y ait des annexes au bail, puis que ces annexes-là viennent préciser, évidemment, les services que les personnes demandent, que l'exploitant accepte de mettre à la disposition du résident, que les prix soient indiqués, tout ça dans un souci... on parle de sécurité beaucoup, de qualité de vie, c'est sûr, mais on parle beaucoup de sécurité, puis ça m'apparaît être un élément assez important au niveau de la sécurité. Ça vous satisfait, ça?

Le Président (M. Sklavounos): ...M. Quintin et par la suite M. Lebel.

M. Quintin (Claude): Oui, on n'a pas de problème. D'avoir un assouplissement, c'est déjà beaucoup, à notre avis. Qu'il soit précis, c'est encore très bien, et qu'il y ait une obligation légale pour le propriétaire de faire ce qui est marqué là-dedans, ça, on est bien d'accord, parce qu'actuellement il dit n'importe quoi, on signe un papier sur un coin de table, mais le pedigree n'est pas tout là, là, le total, le détail n'est pas là. Alors, quand il arrive pour donner un service, ne serait-ce qu'un service supplémentaire, je lui donne ses pilules ou je contrôle ses pilules, là on rajoute un paquet d'affaires.

Alors, il faut que le minimum soit bien compris. Si le ménage est fait par quelqu'un, que ce soit marqué que le ménage est compris, sans ça... pour ne pas être obligé de repayer pour avoir une femme de ménage qui va venir faire le ménage de l'appartement.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Quintin. On va...

Mme Vien: Soyez assurés que...

Le Président (M. Sklavounos): Vous permettez, Mme la ministre?

Mme Vien: Oui, excusez-moi.

Le Président (M. Sklavounos): M. Lebel voulait interjeter un commentaire. Allez-y, M. Lebel.

M. Lebel (Marcel): Bon, c'est certain que ce que vous nous dites là, que vous allez réglementer d'une façon ferme l'obligation du bail, ça nous sécurise pour éviter les failles qu'on a pu constater. Si ce n'est que permettre à des concitoyens d'obtenir le 30 % du crédit d'impôt pour les 70 ans, pour ceux qui sont pauvres, dont je parlais tantôt, ça sera au moins une cerise de plus sur leur petit gâteau. C'est dans ce contexte-là que l'obligation du bail est impérative... et ses annexes. Ça, là, si vous passez à côté de ça, ça manque d'équité.

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

Mme Vien: Bien, en tout cas, soyez bien assuré, cher monsieur, que les intentions de la ministre sont très claires, du gouvernement du Québec sont très claires. L'idée, c'est effectivement que chacun sache à quoi s'en tenir, et autant, du côté de l'exploitant, que, lui, il n'ait pas de surprise puis autant, du côté du résident, qu'il n'y a personne qui peut aller jouer dans le bail entre les deux échéances.

Rapidement, parce que je sais que j'ai des collègues qui veulent poser des questions: Vous êtes bénévoles, hein, et nous demandons des vérifications des antécédents judiciaires des bénévoles. On est à l'aise avec ça?

M. Quintin (Claude): Oui, pas de problème avec ça.

Mme Vien: Merci beaucoup. Parfait, merci.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Lebel. Alors, je vais maintenant...

M. Quintin (Claude): ...des bénévoles, si je...

Le Président (M. Sklavounos): M. Quintin, allez-y.

M. Quintin (Claude): Si je peux rajouter un petit mot, là...

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

M. Quintin (Claude): ...c'est que les bénévoles qui sont en service direct auprès des gens, là, il y en a aussi là-dedans qui ont besoin d'une certaine formation au niveau... On parlait tantôt du niveau du comportement. Je veux dire, l'âgisme, ça peut venir aussi d'une personne aînée, ça peut venir aussi d'un bénévole. Si le bénévole ne sait pas comment agir avec ces personnes-là... Puis c'est encore doublement vrai pour les personnes qui ont des problèmes cognitifs. Il faut savoir parler à ce monde-là, il faut savoir les approcher, il faut savoir... Et, si ces gens-là n'ont pas un minimum de formation là-dedans, on va avoir des problèmes, on va revenir à des problèmes d'âgisme qu'on rencontrait, parce que l'âgisme, ça peut être institutionnel aussi, là, tu sais, il n'y a pas juste... tu sais, ça existe partout, là. Alors, ça, je pense que c'est important.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Quintin. Je vais préserver les quatre dernières minutes pour M. le député des Îles-de-la-Madeleine, qui est également l'adjoint parlementaire du ministre de la Santé et des Services sociaux. M. le député des Îles-de-la-Madeleine, vous avez la parole.

M. Chevarie: Merci, M. le Président. M. Quintin, M. Lebel, d'abord merci de votre contribution. Merci de votre présence ici, à cette commission. Je pense que c'est extrêmement pertinent, et vos commentaires vont sûrement faciliter le travail de la ministre face à son projet de loi final à déposer à l'Assemblée nationale.

Je fais référence à votre mémoire, à la page 4 — il n'est pas paginé, mais c'est la quatrième page — et c'est concernant le thème de la qualité, de posséder les qualités requises. Et, au milieu du paragraphe, vous dites, bon: Quelles qualités? Et un peu plus loin vous mentionnez que «ces qualités seront définies de manière vérifiable et objective pour assurer un contrôle efficace et non partisan sur l'obtention de l'attestation temporaire d'abord puis de la certification par la suite». J'aimerais ça vous entendre être un peu plus explicites sur cette affirmation, contrôle efficace et non partisan.

M. Quintin (Claude): La question...

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. le député des Îles. M. Quintin.

M. Quintin (Claude): Je m'excuse, je suis habitué...

Le Président (M. Sklavounos): Il n'y a pas de problème, allez-y.

M. Quintin (Claude): Je suis habitué de jouer au président, donc c'est pour ça que je parle le premier.

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

● (14 h 50) ●

M. Quintin (Claude): Moi, je pense que le «non partisan», il est très clair, là. On ne veut pas que les gens se retrouvent avec des garderies parce qu'ils sont du bon parti ou pas du bon parti, on veut que... C'est très clair, ce qu'il y a là-dedans. C'est non partisan. On veut que la décision soit une décision administrative, une décision à partir de qualités qui sont très clairement établies, puis que ça, ce soit respecté. Il n'y a pas de passe-droit pour les amis là-dedans. Il faut vraiment faire quelque chose qui est sérieux puis qui est pertinent.

Alors, ce n'est pas une menace, ce n'est pas... On dit juste: On veut que ce soit comme ça; organisez-vous en conséquence.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Quintin. M. le député des Îles, question?

M. Chevarie: Oui. Il me reste combien de temps?

Le Président (M. Sklavounos): Deux minutes. Allez-y.

M. Chevarie: Deux minutes. O.K. Un peu plus loin dans votre mémoire, vous parlez de ratio personnel et résidents et vous dites: «La décision de hausser le nombre de personnes ne doit pas entraîner une augmentation des frais d'hébergement pour les résidents.» Évidemment, dépendamment de la nature de la résidence, dépendamment des services, dépendamment de la qualité des infrastructures, il y a des frais rattachés à ça. Alors, j'imagine également qu'en fonction des ratios personnel et résidents il va y avoir automatiquement des frais. Je ne vois pas comment on peut offrir une gamme de services — parce que, là, on ne parle pas ici d'une ressource publique mais d'une ressource privée — sans nécessairement qu'il y ait des frais ajustés.

Le Président (M. Sklavounos): M. Quintin.

M. Quintin (Claude): Le problème, actuellement, c'est qu'on signe un bail avec un certain... des frais, avec vraiment le prix marqué, là, puis, en cours de route, si on a une maison avec 20 personnes, 10, 12, 15 personnes, et que la qualité de ces personnes-là change en cours de route, puis que ça change le coût, bien, le coût, il est dans le bail, il devrait être

respecté. Ça ne devrait pas changer en cours de route, là, on ne devrait pas charger plus cher. Puis les gens, ils commencent à payer plus cher, ils disent: Pourquoi je paie plus cher? Bien là, c'est parce qu'il y en a trois qui ont été reclassés, qui sont rendus dans une autre catégorie, donc il faut avoir plus de monde, donc c'est toi qui paies pour. Ce n'est pas de ta faute à toi, ça. Alors, normalement, si c'est bien encadré, il n'y aura pas de problème avec ça. Mais, si ce n'est pas encadré, il faut qu'on soit conscient que c'est des choses qui arrivent actuellement, là.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Quintin. M. Lebel, vous voulez apporter un complément de réponse?

M. Lebel (Marcel): Oui. Et ça revient toujours sur la question de la capacité de payer de certains citoyens qui n'ont pas de prise sur le développement de l'organisation de leur communauté d'hébergement. S'il y a deux personnes sur 25, dans une résidence, qui sont déclarées en déficit cognitif léger, ça prend un taux d'encadrement et de surveillance différent que les six mois antérieurs. C'est dans cet esprit-là qu'on ne voudrait pas, effectivement, que des résidents aient à payer une facture qui est hors de leur contrôle.

Et il faudra trouver des mécanismes, et je pense que, le vécu, c'est à partir du vécu, parce que, là, on sent nettement qu'il y a une tendance aux services publics à se retirer. Proportionnellement à la démographie du Québec, du réseau public, les services d'hébergement publics sont en train de diminuer. On est passé de 4 % en CHSLD il y a 15 ans, on l'a ramené à 3,5 %, ça a été 3,1 %, puis là on parle de 2,8 %. Puis je vous gagerais un cinq que, dans cinq ans, on va parler de 2,5 %. C'est dans ce contexte-là, effectivement, qu'il faut protéger les hausses imprévisibles, là, à cause de l'état de santé d'un certain nombre de concitoyens dans une résidence.

Puis placez-vous dans le contexte des petits milieux, des paroisses en province. On ne parle pas des grandes villes, là. Parlez de la province, des villages. Il faut... On veut qu'ils restent là. Ça va être un des constats possibles de la politique Vieillir chez soi. Rester chez soi, ça comprend son village.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Lebel. Alors, je vais regarder de l'autre côté. Ça sera au tour de M. le député de Saint-Hyacinthe, qui est également le porte-parole de l'opposition officielle pour les personnes handicapées. M. le député de Saint-Hyacinthe, vous avez la parole.

M. Pelletier (Saint-Hyacinthe): Merci, M. le Président. Alors, bonjour, messieurs. Il y a des groupes qui sont venus déposer hier qui ont parlé de la certification. L'attestation temporaire, il y en a qui ont dit un an maximum, il y en a d'autres qui ont... et la loi ne donne pas de maximum. Je voudrais vous entendre, vous autres, au niveau de l'attestation temporaire. Est-ce que le délai de un an qui est mentionné dans la loi est suffisant, ou s'il n'y a pas de délai du tout, ou si... indéfini, là? Comment vous voyez ça?

Le Président (M. Sklavounos): M. Quintin.

M. Quintin (Claude): Le délai de un an, c'est normal que ça prenne du temps, parce que ce n'est pas évident pour les gens qui arrivent dans le réseau d'être capable de rencontrer ça. Mais, dans ma tête à moi, là, un an, c'est plus qu'amplement le temps, là, si on veut régulariser la situation puis que tout le monde ait une certification le plus rapidement possible.

Pour ceux qui sont déjà dans le réseau, là, il n'y a pas de problème avec ça, là. On parle des nouveaux qui vont rentrer ou ceux qui n'ont jamais eu de certification, et, dans ces cas-là, dans un an, ils devraient être capables de régulariser leur situation.

Le problème qu'on a eu, là, c'est que le paquet qui n'ont pas été certifiés, là, ce n'est pas possible d'avoir l'information pourquoi ils ne l'ont pas été, certifiés. À Sherbrooke, moi, je le sais. Sherbrooke est la seule ville de la province qui utilise les normes nationales au lieu d'utiliser les normes provinciales, si bien que les maisons, les centres, les résidences qui avaient fini de construire le samedi, le lundi ils ne respectaient plus la loi. Donc, Sherbrooke, ils n'ont pas voulu signer le papier, parce que ça ne correspondait pas à leurs nouvelles normes, puis l'agence a dit: Moi, je ne signe pas ça si les pompiers ne signent pas. Donc, ils ne l'ont pas eu.

Alors, on ne le sait pas, là, sur les 200, il y en a combien que c'est des cas comme ça. Donc, on ne le sait pas, on n'a pas d'information là-dessus.

Le Président (M. Sklavounos): M. Lebel.

M. Lebel (Marcel): En complément, je pense que ce qui est important, c'est que ça fait quand même quatre ans que le navire est à l'eau, là, puis qu'on rame, là. Il y a eu des pépins à des endroits puis il y en a que ce n'est pas réglé, mais, l'expertise développée depuis quatre ans, ça ne se peut pas, avec les compétences qu'on a, de régulariser dans un délai plus rapide. Je veux dire, moi, je ne comprends pas ça, là. On a des spécialistes sous toutes ses coutures, ça fait quatre ans qu'on est dans le processus, il y a des résidences qui sont déjà à leur deuxième permis d'opération. Bien, je me dis: Il me semble qu'on est équipés pour accélérer, aller à 100 %. Et le délai de 12 mois, il est vraiment réaliste, et, surtout qu'on nous annonce 23 inspecteurs qui seront un contingent pour bonifier l'assistance aux propriétaires, pour réaliser l'atteinte des objectifs et de la loi et du cadre réglementaire, je pense qu'on est en train de mettre des outils puis qui va aider à régulariser dans le temps un délai possiblement plus court.

Le Président (M. Sklavounos): M. le député de Saint-Hyacinthe, il vous reste quatre minutes.

M. Pelletier (Saint-Hyacinthe): Si je comprends votre intervention, ce serait un délai maximum de un an. C'est ça?

Dans un autre ordre d'idées, dans les milieux ruraux, on sait qu'hier il y en a plusieurs qui ont dit que la majorité des retards causés dans la certification étaient dus aux services d'incendie, mais, dans les petits milieux, les milieux ruraux, on sait que, dans les petits villages, les services d'incendie, des fois c'est tous des pompiers temporaires ou des gens qui n'ont pas nécessairement toute la formation. Alors, à ce moment-là, comment vous voyez, vous autres, que la certification pourrait être accélérée avec les services d'incendie, là, qui sont plus petits ou qui sont...

Le Président (M. Sklavounos): M. Quintin.

M. Quintin (Claude): Bien, je ne sais pas où les gens habitent, mais, moi, j'habite dans le canton de Hatley, puis c'est des pompiers volontaires, chez nous, puis c'est toutes des vieilles maisons de bois, puis je vous dis qu'ils les sauvent pas mal toutes, les maisons, puis ils les sauvent vite, à part de ça. Puis ces gens-là sont compétents, ils ont des exercices à tous les dimanches matins, puis ces gens-là sont aussi compétents que les gens de la ville pour ça, puis ils connaissent leurs endroits, ils connaissent les endroits où ils peuvent aller chercher de l'eau. On n'a pas vraiment de problème avec ça. Moi, ça, ce n'est pas ça qui me fatigue le plus, parce que, si l'alarme part chez nous puis que c'est au foyer, vous pouvez être sûrs qu'il va y avoir 200 personnes pour ramasser le monde puis les sortir de là. C'est comme ça. La solidarité, ça existe, ce qu'on ne trouve pas dans les villes.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Quintin. M. Lebel.

M. Lebel (Marcel): Au Bas-Saint-Laurent, ça a été la région qui a atteint le premier pourcentage idéal, 100 % des demandes de permis d'opération en résidence privée ont été faites dans les premiers délais imprémptus, et tout le phénomène de la sécurité, ça s'est réglé là. Et, dans la région Bas-Saint-Laurent, sur les 120 quelques villages dévitalisés, il y en a 42. Donc, on n'est certainement pas les mieux nantis au Québec, mais on a atteint les objectifs. Donc, ça doit se faire. Ça prend une volonté collective, et c'est dans ce contexte-là qu'on vous dit: Les mesures de sécurité, ce n'est pas inquiétant, ça se fait même là où on est pauvre.

Le Président (M. Sklavounos): M. le député de Saint-Hyacinthe.

M. Pelletier (Saint-Hyacinthe): Merci, M. le Président. Donc, selon votre interprétation, ce n'est pas nécessairement le service des incendies, peu importe où il est au Québec, qui est la cause des retards dans les certifications.

Le Président (M. Sklavounos): M. Quintin.

M. Quintin (Claude): Ça dépend des normes des municipalités. À Sherbrooke, ça a été vraiment les normes nationales qui ont bloqué le système.

Le Président (M. Sklavounos): M. Lebel.

M. Lebel (Marcel): Ça va.

Le Président (M. Sklavounos): Ça va aller. Il reste encore deux minutes, M. le député de Saint-Hyacinthe. Vous les prenez?

M. Pelletier (Saint-Hyacinthe): Dans votre rapport, dans votre mémoire, à la fin, vous mentionnez les pouvoirs supplémentaires donnés aux agences. J'aimerais que vous expliquiez quelle sorte de... quels sont les pouvoirs que vous verriez que les agences pourraient prendre de plus, là, au niveau des résidences privées, bien sûr.

Le Président (M. Sklavounos): M. Quintin.

M. Quintin (Claude): C'est que je comprends l'agence d'hésiter puis d'aller au maximum avant de fermer une résidence parce qu'ils ne savent pas quoi faire avec les gens qui sont là, ça fait que je comprends qu'il essaient tout avant ça. Il y a peut-être des choses qui n'ont pas été essayées, par exemple, quelque part, comme par exemple prévoir des prêts aux gens qu'il faut qu'ils fassent des réparations ou prévoir... Il y a sûrement des choses financières qui n'ont pas été prévues pour aider ces gens-là et que ça aurait pu se faire dans certains milieux. Il y a des endroits où ça s'est fait de bonne foi, des gens qui ont prêté de l'argent entre eux, ou ça a passé par la caisse pop, ou ainsi de suite. Le fait que les caisses soient fusionnées, ça ne nous aide pas, dans les villages, parce qu'avant la gang dans le village, ils se tenaient tous, puis ils allaient à la caisse pop, puis ils disaient: Regarde, tu sais, tu mets l'argent, là, puis on va s'en occuper, tandis qu'actuellement, bien, c'est un peu différent, parce que ça a été fusionné puis que la décision, elle se prend ailleurs.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Quintin. Dernier commentaire, M. Lebel.

● (15 heures) ●

M. Lebel (Marcel): Pas là-dessus, mais, compte tenu que c'est le dernier puis je vois l'horloge en pleine face, là, je reviens sur le règlement, là, qui est... C'est la répétition. On parlait de la formation, la qualité de formation des préposés: n'apparaît pas le déficit cognitif. C'est une copie conforme du règlement actuel. On espère qu'on va trouver le texte,

dans le futur règlement, pour le déficit cognitif et d'associer les sociétés Alzheimer dans cette démarche-là de façon plus intense, parce que, je vous le dis, c'est une problématique. Les errances de nuit, ça dérange des aînés: Il vient dans ma chambre, puis je ne sais ce qu'il vient faire là. Ça se vit, ça, au quotidien. Il faut travailler pour mieux encadrer la clientèle, nos concitoyens qui sont moins chanceux que d'autres.

Le Président (M. Sklavounos): Et ce sera le mot de la fin, M. Lebel. Alors, il ne me reste qu'à remercier la Conférence des tables régionales de concertation des aînés du Québec, représentée aujourd'hui devant nous par M. Claude Quintin, son président, et M. Marcel Lebel, président de la table du Bas-Saint-Laurent.

Et je suspends pour permettre à la FTQ et au Syndicat québécois des employées et employés de service de prendre place devant nous.

(Suspension de la séance à 15 h 1)

(Reprise à 15 h 4)

Le Président (M. Sklavounos): Alors, nous allons reprendre cette consultation. Nous avons devant nous la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec et le Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298, représentés par M. Daniel Boyer, secrétaire général de la FTQ — bonjour et bienvenue — M. Jean-Pierre Ouellet, président SQEES, vice-président FTQ — bonjour et bienvenue — et Mme Mélanie Malenfant, conseillère SQEES. Et je vous souhaite la bienvenue.

Vous allez avoir le temps de faire votre présentation, une quinzaine de minutes. Nous sommes en attente de votre mémoire, il y a des copies qui se font en ce moment, mais je vais vous permettre de commencer, et les parlementaires vont les recevoir au fur et à mesure. C'est le processus dans lequel nous nous trouvons. Alors, sans plus tarder, je vous cède la parole pour votre présentation.

**Fédération des travailleurs et travailleuses du
Québec (FTQ) et Syndicat québécois des employées
et employés de service, section locale 298 (SQEES)**

M. Boyer (Daniel): D'abord, merci beaucoup de nous permettre de présenter notre réflexion au sujet du projet de loi n° 16.

La FTQ représente 10 000 travailleuses, travailleurs des résidences privées, qui travaillent dans les résidences privées au Québec, et le syndicat québécois des employés de service représente la majorité de ces membres-là, est le plus grand syndicat qui représente des travailleuses et travailleurs oeuvrant dans les résidences privées au Québec. Au-delà de ces 10 000 travailleuses, travailleurs, il y a 600 000 membres à la FTQ qui ont des contacts, qui bénéficient de services et de soins dans le réseau de la santé et des services sociaux et qui sont confrontés souvent à des choix difficiles en matière d'hébergement, que ce soit pour eux-mêmes ou pour leurs proches. Donc, on a un grand intérêt.

Donc, on se réjouit de la volonté du gouvernement de vouloir resserrer les règles en matière de certification des résidences pour personnes âgées. Toutefois, on a certains bémols. On trouve que le projet de loi a un caractère plutôt administratif, on va y venir tantôt.

Avant de passer à nos réflexions sur le projet de loi, on voudrait également parler de la réalité des travailleurs et travailleuses en résidence privée pour personnes âgées, qui nous semble, dans tout ce débat-là, rarement prise en compte. Moi et mon collègue Jean-Pierre, on ne fait pas de visite d'appréciation mais, dans une vie antérieure, étions préposés aux bénéficiaires dans un CHSLD pour personnes âgées, donc on connaît un petit peu l'affaire, et ça nous tient bien sûr grandement à coeur. Et on n'avait pas de formation, mais ça, on va y revenir tantôt.

Donc, je laisse la parole à Jean-Pierre pour nous parler, là, de la situation que vivent les travailleuses et travailleurs des résidences privées au Québec.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Boyer. M. Ouellet.

M. Ouellet (Jean-Pierre): Le Québec fait face à un vieillissement de la population, et, veux veux pas, statistiquement parlant, le nombre de besoins pour les personnes en perte d'autonomie va augmenter au Québec. L'Institut national de santé publique, dans une étude de 2010, prévoit que d'ici 2031, dans certaines régions du Québec, le nombre de cas ayant besoin de soins de longue durée va doubler et va même tripler dans certaines régions du Québec.

Paradoxalement, depuis le début des années quatre-vingt-dix, l'État québécois laisse tomber les personnes âgées en fermant des lits de soins de longue durée: plus de 6 000 lits de soins de longue durée fermés dans les CHSLD publics, une augmentation des critères d'admissibilité dans ces CHSLD publics là en haussant le nombre d'heures-soins pour entrer dans les CHSLD — entre zéro et trois heures-soins — laissant la place aux résidences privées d'assumer la responsabilité antérieurement assumée par les CHSLD publics et le ministère de la Santé.

Ces changements-là ont amené une pression énorme sur le réseau de résidences privées, et on a peine à croire qu'au moment de prendre toutes ces décisions-là les gens du ministère de la Santé ne savaient pas qu'on se ramasserait aujourd'hui en commission parlementaire pour voir à resserrer les critères d'hébergement dans les résidences pour personnes âgées, quand on fermait des lits pendant ce temps-là et qu'on savait que l'augmentation des besoins allait être grandissante.

Ce qui fait qu'aujourd'hui on a deux, trois sortes de résidence de personnes âgées, des résidences pour personnes âgées autonomes, des ressources intermédiaires, des achats de places, de lits, et on a ouvert au marché public les résidences pour personnes âgées.

Il y a une étude de l'Institut de recherche en politiques publiques qui a été rendue publique en janvier 2011, qui vient dire: «...les établissements à but lucratif sont plus susceptibles de fournir des soins de moindre qualité. Cela ne signifie pas que tous les établissements à but lucratif dispensent des soins médiocres mais [que], selon les données, la probabilité est plus élevée qu'ils fournissent des soins de moindre qualité que les établissements publics ou sans but lucratif.»

● (15 h 10) ●

Bien entendu, quand on opère une résidence pour personnes âgées privée, à but lucratif, le but est de faire sûrement des sous au bout de la ligne, et habituellement, dans une entreprise, quand on veut faire des sous, c'est qu'on en donne le moins possible pour en recevoir le plus possible. Ça amène une confusion beaucoup dans les établissements.

Tantôt, je parlais de ressources intermédiaires. Il n'est pas rare de se retrouver maintenant, au sein d'une résidence privée avec une clientèle autonome, avec quelques lits de ressource intermédiaire ou des étages comblés de ressource intermédiaire, et on parle de plus en plus d'achat de places. Ces situations-là amènent beaucoup, beaucoup de confusion, et, au-delà des enjeux de la finance publique, cette superposition-là des types de clientèle pose aussi le problème de la qualité des soins offerts aux personnes âgées.

Il est permis que des non-professionnels, maintenant, dans les résidences pour personnes âgées privées, administrent des soins qui seraient autrement réservés à des membres d'ordres professionnels dans le public. Ces pratiques sont tellement répandues que dorénavant des infirmières de nos CLSC font même des formations de groupe auprès de préposés aux bénéficiaires pour savoir comment injecter de l'insuline à des résidents. Et cette pratique-là normalement devrait être uniquement quand la personne âgée est dans un programme de soins à domicile administré par le CLSC, mais, un coup que les personnes ont eu la formation, la marge est mince entre donner de l'insuline à une personne qui est sur un programme du CLSC et celle qui ne l'est pas, des fois, avec les pressions des employeurs.

Travailler dans une résidence pour personnes âgées privée, dans le privé, c'est quoi? C'est une course perpétuelle contre la montre. Il n'est pas rare... Parce que partout dans le projet de loi et dans le règlement on parle des préposés aux bénéficiaires. On devrait plutôt parler de préposés à tout faire, dans les résidences privées pour personnes âgées, parce qu'il n'est pas rare qu'ils s'occupent en même temps des résidents, qu'ils donnent des soins, qu'ils donnent des médicaments, qu'ils fassent l'entretien ménager, qu'ils fassent la buanderie et qu'ils nourrissent en plus. L'encadrement de ces travailleurs-là est souvent déficient. On voit un nombre de personnel minimum, minimum, minimum. Il n'est pas rare de voir dans des résidences pour personnes âgées privées, un exemple, une résidence pour 50 personnes âgées, une seule personne la nuit pour surveiller l'ensemble de cette clientèle-là, et de plus en plus même dans les unités fermées, parce qu'avec le désengagement en nombre d'heures-soins on fait de plus en plus affaire avec des troubles cognitifs. Même dans des unités fermées avec des gens ayant des troubles cognitifs, ces gens-là ont beaucoup de problèmes, peu de formation, des moyens de communication inadéquats avec l'extérieur.

La santé et sécurité, on n'en parle pas. Avec la pression du travail, les accidents de travail sont très, très, très fréquents. Malgré les principes d'utilisation sécuritaire de PDSB, la pression du travail fait que les gens sont obligés souvent de forcer seuls avec les personnes âgées, d'utiliser de l'équipement seuls avec les personnes âgées. Et il n'est pas inutile de rappeler que les conditions de travail pour le personnel des résidences privées frôle le salaire minimum, entre 10 \$ et 11 \$ de l'heure. Je crois qu'il est plus payant maintenant de vendre du café dans certains commerces de restauration rapide au Québec que de s'occuper de nos aînés.

La FTQ tient à profiter de cette commission parlementaire pour souligner l'engagement extraordinaire des milliers de femmes et d'hommes qui prennent soin de nos aînés au Québec dans ces conditions-là. Et, malgré ces conditions-là que nous dénonçons, les gens que nous représentons nous disent régulièrement qu'ils aiment prendre soin des personnes âgées et qu'ils ne les abandonneraient pour rien au monde. Nous pensons que les pouvoirs publics et les employeurs se fient beaucoup sur cette foi en leur travail et ce don de soi pour exercer cette profession.

À ce moment-ci, la FTQ interpelle les élus de l'Assemblée nationale afin que soient proposées des mesures pour améliorer les conditions de travail de ces gens-là en résidence privée pour personnes âgées, d'autant plus que l'État finance directement une partie des soins et des services en résidence privée pendant que des places dans des établissements publics sont fermées. Il est urgent de réaliser l'ampleur de la tâche accomplie par ces personnes et de s'assurer de les rétribuer adéquatement.

Le Président (M. Sklavounos): M. Boyer.

M. Boyer (Daniel): Bien, écoutez, on se réjouit de pouvoir émettre nos commentaires quant au projet de loi. On aurait apprécié, par contre, comme représentants des travailleuses et des travailleurs de résidence privée, participer au processus d'élaboration du projet de loi, ce qui n'a pas été le cas. On pense que la main-d'oeuvre, ça fait partie des solutions et qu'on doit consulter la main-d'oeuvre pour trouver des solutions adéquates.

Je disais tantôt, en introduction, que le projet de loi n° 16 est essentiellement administratif. On augmente les paramètres de contrôle, mais ça ne répond pas nécessairement aux besoins puis aux attentes des personnes âgées qui vivent en résidence privée. Il faut également, au-delà de l'amélioration, d'améliorer les paramètres, se donner les moyens de vérifier ces paramètres-là. Donc, le projet de loi renforce les pouvoirs d'inspection des agences, on salue ça, mais il faut également que les inspections se fassent de façon régulière pour constater si, oui ou non, les résidences privées répondent aux critères de certification.

On a eu la chance de recevoir, nous, le règlement, l'avant-projet de règlement, puis on aimerait également, dans le cadre de cet avant-projet de règlement, que les représentants des travailleuses et des travailleurs soient consultés, parce

qu'il y a des éléments importants. Donc, la FTQ demande que les associations qui représentent les travailleuses et travailleurs en résidence privée pour personnes âgées soient consultées dans l'élaboration et le suivi de la législation et la réglementation relatives à ce secteur. Et la FTQ recommande également au gouvernement de prévoir les ressources suffisantes pour assurer l'application de la loi, notamment en ce qui a trait à l'inspection des résidences privées pour personnes âgées.

Mon collègue en a parlé un petit peu tantôt, un projet de loi qui maintient la confusion parce que les règles ne s'appliquent pas à tous les types. Donc, l'article 7 établit que les ressources intermédiaires et les ressources de type familial ne sont pas visées par ce projet de loi là, alors que ces types de ressource là se retrouvent dans un même établissement, bien souvent. Donc, autant pour les gestionnaires de ces établissements-là, autant pour le personnel, ça maintient une certaine confusion quant aux services. Donc, la FTQ recommande que les règles de certification des résidences privées s'appliquent uniformément aux établissements qui hébergent divers types de clientèle. Et la FTQ demande également à ce que toutes les personnes âgées référées par les instances locales en dehors des établissements publics, donc les ressources intermédiaires et achats de places, soient envoyées dans des résidences privées conformes à la loi.

Les devoirs et obligations des agences régionales, on salue également le fait qu'on donne le pouvoir, qu'on exige de l'agence de refuser la délivrance d'un certificat de conformité à une résidence qui ne remplit pas les critères sociosanitaires réglementaires. Par contre, on constate qu'on a une espèce de flou encore et une espèce de pouvoir discrétionnaire pour agir sur une résidence privée qui s'adonne à des pratiques ou qui tolère une situation susceptibles de compromettre la santé et la sécurité des personnes à qui les services sont fournis. Donc, à cet effet-là, nous recommandons de clarifier la portée des dispositions qui permettent aux agences régionales de révoquer une attestation temporaire de conformité ou de refuser de délivrer, révoquer ou refuser de renouveler un certificat de conformité.

Des nouvelles conditions pour le personnel — je vois qu'il me reste peu de temps — pour le personnel des résidences privées. Bien sûr, on voudrait être consultés dans le cadre de l'avant-projet de règlement. On est conscients que, la clientèle étant plus lourde, les exigences sont plus grandes. On est d'accord à ce qu'il y ait de la formation pour les travailleurs, les travailleuses qui oeuvrent en résidence privée, mais il faudrait voir également — mon collègue en a parlé — à l'amélioration des conditions de travail.

Je ne vous ferai pas de cachette que, si on exige sensiblement les mêmes conditions en résidence privée que dans le secteur public, les ressources du secteur privé vont être drainées vers le secteur public comme c'est le cas actuellement, vont continuer d'être drainées. Les travailleurs et travailleuses vont s'initier à l'ouvrage dans les résidences privées pour par la suite aller dans les résidences publiques ou dans le secteur public, dans le milieu hospitalier. Je ne vous cacherai pas que les organisations syndicales ont travaillé fort, au cours des dernières années, pour trouver des solutions à la formation des travailleurs et travailleuses.

Je vais m'attarder une petite bite sur le ratio, donc les seuils. Il n'y en a même pas dans le secteur public. On peut saluer cette initiative-là, mais on voudrait faire partie des discussions quant à comment on va établir ces seuils. On l'a revendiqué à de multiples reprises dans le secteur public, donc on s'en réjouirait, bien évidemment. Et on s'en réjouirait parce que la situation est un peu loufoque au moment où on se parle, des dizaines, voire des centaines de personnes âgées, la nuit, où il y a une seule personne qui travaille, et on parle de résidences qui sont actuellement certifiées.

On ne cachera pas que les fermetures de lit en CHSLD, dans le réseau public, ont eu des impacts majeurs. Le désengagement de l'État doit cesser. Même que l'État doit se réengager. On a un vieillissement de la population, on a une lourdeur qui augmente au niveau des personnes en perte d'autonomie. On se doit d'avoir les ressources nécessaires, donc, et il faut également faire ce qu'on dit depuis longtemps, c'est-à-dire investir dans les soins à domicile.

Le vieillissement de la population, ça nous oblige à nous questionner sur la valeur qu'on accorde aux personnes âgées dans notre société. Les plus vulnérables d'entre elles ont besoin qu'on prenne soin d'elles, il est de notre responsabilité collective de se donner les moyens de leur assurer les meilleurs soins et une qualité de vie saine et paisible. C'est notre façon de remercier les femmes et les hommes qui nous ont précédés et qui ont bâti le Québec moderne. Merci.

● (15 h 20) ●

Le Président (M. Sklavounos): Alors, merci, messieurs. Nous allons commencer tout de suite cette période d'échange. Ce sera, pour débiter, Mme la ministre déléguée aux Services sociaux, pour le parti ministériel. Allez-y, Mme la ministre.

Mme Vien: Ce ne sera pas très long, M. le Président. Comme on vient juste de prendre connaissance du...

Le Président (M. Sklavounos): Prenez votre temps.

Mme Vien: Bonjour, messieurs. Bonjour, madame. Bienvenue. Il nous fait plaisir de vous recevoir, de vous entendre cet après-midi. Beaucoup de choses ont été dites en peu de temps, évidemment on n'a pas pu prendre connaissance de votre mémoire. Peut-être serez-vous indulgents, les questions vont peut-être venir un petit peu moins rapidement.

Vous parlez de mettre en place des mesures qui garantiront des meilleures conditions de travail pour les travailleurs et travailleuses, d'autant plus que l'État finance directement une partie des soins et services en résidence privée. C'est quoi, la mécanique? C'est quoi, la formule? À quoi vous pensez exactement?

Le Président (M. Sklavounos): M. Boyer.

M. Boyer (Daniel): Bien, écoutez, je vous dirais: D'entrée de jeu, étant donné que l'État en finance une partie, on pense que l'État devrait peut-être se mettre le nez là-dedans, et peut-être qu'il devrait y avoir aussi de la négociation multipartite. Il y a actuellement les lois du marché qui s'appliquent. Les employeurs qui sont les plus en moyens sont capables d'attirer une main-d'œuvre qui est plus formée, donc probablement de donner une meilleure qualité de services

et de soins. Par contre, les employeurs qui sont moins en moyens, eux, bien se contentent d'une main-d'oeuvre qui est moins qualifiée, donnent moins de services et moins de soins. Ça fait que, si on était capables de regrouper, et de faire des négociations multipatronales, et d'offrir sensiblement les mêmes conditions de travail à l'ensemble de ces travailleurs et travailleuses là qui travaillent en résidence privée, moi, je pense qu'on améliorerait drôlement la situation, parce qu'on aurait une main-d'oeuvre qualifiée.

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

Mme Vien: ...M. Boyer, que l'État finance directement une partie des soins et services en résidence privée — puis là j'ai mon sous-ministre à côté de moi, si j'erre, il va me le faire savoir — pour personnes âgées. Si l'État, comme dans votre compréhension des choses, paie pour des services qui sont déployés dans les résidences privées pour personnes âgées, je le vois sous l'angle du soutien à domicile. Donc, ce sont des services qui nous viennent du CLSC, et déjà ces employés nous viennent du public, ces employés vont dans les résidences privées et bénéficient déjà de conditions du public. Je ne sais pas si vous me suivez, là.

Le Président (M. Sklavounos): M. Boyer.

M. Boyer (Daniel): Moi, je vous suis très bien.

Une voix: Oui, mais on n'est pas d'accord.

M. Boyer (Daniel): Oui, mais on n'est pas tout à fait d'accord.

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

Mme Vien: Non, vous n'êtes pas d'accord, mais c'est ça.

M. Boyer (Daniel): Non, mais c'est parce que...

Mme Vien: C'est parce que je veux juste qu'on s'entende bien. Quand vous dites que l'État paie pour des services en résidence privée, c'est...

Le Président (M. Sklavounos): On va avoir l'explication.

M. Boyer (Daniel): Des ressources intermédiaires et des achats de places.

Mme Vien: Oui, mais... Non, non, mais là ce n'est pas de ça dont on parle ici, là.

Une voix: ...

Mme Vien: Oui, mais on comprend que ce n'est pas de ça, là...

Le Président (M. Sklavounos): Juste on va aller dans l'ordre, parce que... juste pour l'enregistrement des débats.

Mme Vien: Oui, d'accord. Bon, c'est beau pour ça.

Le Président (M. Sklavounos): Est-ce qu'on a la question? Est-ce que vous avez donné la réponse que vous vouliez, M. Boyer?

M. Boyer (Daniel): Bien, écoutez, c'est parce que, dans les résidences privées, actuellement il y a des étages, des étages, des places qui sont réservées soit à des ressources intermédiaires soit à des achats de places, et ce n'est pas des employés du secteur public qui donnent ces services et ces soins-là, c'est les employés de la résidence privée.

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

Mme Vien: Il y a aussi du personnel qui nous vient du réseau. Je sens que vous avez, dans votre mémoire, des bémols avec les antécédents judiciaires.

M. Boyer (Daniel): Oui. On n'en a pas parlé, on a de grands bémols.

Mme Vien: Bien, moi, j'ai lu ça vite, en diagonale, là, puis j'ai dit: Oh boy!

M. Boyer (Daniel): Oui, oui. Bien, je l'ai sauté parce que... faute de temps. Écoutez, oui, on a de grands bémols, parce qu'on pense que la Charte des droits et libertés est relativement claire à cet effet-là, et là ce qu'on dit, c'est que même quelqu'un qui serait seulement accusé pourrait ne pas intégrer, ou perdre sa job, ou...

Mme Vien: ...ce qu'on a voulu dire. Continuez, monsieur, je vais le vérifier.

M. Boyer (Daniel): Bien, en tout cas, c'est ce qu'on a compris. Et on ne veut pas non plus que ce soit une chasse aux sorcières, parce que ce qu'on a, c'est qu'à tout moment un employeur pourrait requérir un consentement pour avoir accès à un dossier judiciaire. On trouve que c'est une chasse aux sorcières, cette affaire-là, là.

Et l'application rétroactive de ces dispositions-là aussi, une travailleuse qui travaillerait depuis 15 ans dans une résidence privée puis qui a manqué un alcootest il y a 10 ans...

Une voix: ...

M. Boyer (Daniel): Bon, bien, c'est parce qu'on avait des bémols.

Le Président (M. Sklavounos): On va...

Mme Vien: C'est beau, M. Boyer, je pense qu'on se comprend bien.

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

Mme Vien: Oui?

Le Président (M. Sklavounos): Mme la ministre, je vais vous inviter de ne pas vous interrompre de part et d'autre. Ça va aller mieux, ça va être plus facile pour la transcription de notre débat, pour la compréhension de tout le monde. Aviez-vous terminé votre...

M. Boyer (Daniel): Ça va.

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

Une voix: ...

Le Président (M. Sklavounos): Mme Malenfant, allez-y.

Mme Malenfant (Mélanie): Sur les antécédents judiciaires, si je peux me permettre d'ajouter, il y a quand même déjà des employeurs qui ont commencé. Sachant que le projet de règlement circule, il y a déjà des employeurs qui ont commencé à faire signer des consentements et qui ont commencé à appliquer cette mesure-là un peu n'importe comment et à congédier des gens qui ont des dossiers qui datent de plusieurs années. Et ces gens-là n'ont jamais eu de problème, n'ont pas aucune mesure disciplinaire, aucune mesure administrative contre eux dans leurs dossiers d'employé, et puis là, 10 ans plus tard, on leur dit: Ah, bien je viens d'apprendre que tu as été accusé de fraude il y a 10 ans. Alors, c'est quand même... Je pense que c'est important d'être conscient que déjà un peu à tort et à travers on a commencé à appliquer ces mesures-là et que...

Et, nous, ce qu'on dit également, c'est que l'article 18 de l'avant-projet de règlement parle d'aptitudes requises et de conduite nécessaire. Je crois que le gouvernement aurait tout intérêt à bien définir et baliser ce que l'on entend par «aptitudes requises» et «conduite nécessaire» dans ce contexte-là.

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

Mme Vien: Il est très évident qu'on parle d'une infraction ou d'un acte criminel ayant un lien avec les aptitudes requises, là.

Mme Malenfant (Mélanie): ...très large, c'est déjà interprété de façon très large.

Le Président (M. Sklavounos): Mme Malenfant, juste pour que votre micro soit allumé, attendez que je vous donne la parole. Allez-y. Répétez votre réponse, allez-y.

Mme Malenfant (Mélanie): Ce que je disais, c'est que déjà ces critères-là ont commencé à être interprétés de façon très large dans certains milieux de travail.

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

Mme Vien: Parfait. Merci, madame. En tout cas, moi, ce que je peux vous dire, c'est que la compréhension que nous en avons, c'est une compréhension qui s'inscrit évidemment dans le respect de la charte puis aussi de la présomption d'innocence. Puis évidemment on ne veut pas bafouer les droits des travailleurs et des travailleuses, loin de là. Ce que nous voulons, évidemment, comme vous le voulez certainement, c'est de protéger nos personnes aînées, et il est évident... Me semble-t-il que ça va de soi que ce sont des infractions ou — je ne me souviens plus comment ils le libellent, là — des actes criminels, là, qui sont en lien avec...

On parle, par exemple... Je vous donne un exemple, là: la fraude. Quelqu'un qui est accusé de fraude, là, on va se poser des questions, là, pour aller travailler avec des personnes vulnérables. Puis on sait que, les personnes âgées, ça va arriver qu'elles sont victimes de fraudes économiques, etc. Bon. Alors, c'est dans ce sens-là que...

D'ailleurs, le ministère de la Justice, qui a été consulté dans le cadre de l'élaboration de ce document-là, est d'accord et nous affirme que c'est conforme à la Charte des droits et libertés. Et, de toute façon, vous comprendrez aussi que, nous, on a bien l'intention d'émettre des lignes directrices à l'intérieur du réseau des résidences privées, des agences aussi, pour que tout le monde s'entende bien sur ce que ça doit être, là, pour ne pas qu'il y ait des droits qui soient bafoués.

Le Président (M. Sklavounos): Deux minutes au bloc, Mme la ministre.

Mme Vien: Déjà?

Le Président (M. Sklavounos): Oui.

Mme Vien: Vous parlez de confusion parce qu'il y a différents types de clientèle en résidence privée puis vous faites allusion à que ça se décline aussi en différents types d'hébergement. Vous dites: Ça apporte de la confusion puis aussi ça apporte un questionnement au niveau de la qualité. Je ne sais pas, est-ce que vous pourriez... Vous êtes passés là-dessus tantôt, mais j'aimerais ça que vous soyez peut-être un peu plus clairs, plus concrets.

Le Président (M. Sklavounos): Mme Malenfant.

● (15 h 30) ●

Mme Malenfant (Mélanie): Oui, M. le Président. Comme on a un peu effleuré le sujet précédemment, effectivement, je comprends que, du point de vue ministériel, on pourrait croire que les ressources intermédiaires ou les achats de places en résidence privée par les agences ou les instances locales ne sont pas nécessairement en lien avec l'étude du projet de loi d'aujourd'hui, sauf que, nous, dans la réalité, ce que l'on constate du point de vue des travailleurs et de la main-d'oeuvre qui donne les services et qui donne les soins: ces personnes-là sont appelées à donner des services à tous les types de clientèle qui sont hébergés dans une même résidence.

Donc, le CSSS, par exemple, quand on parle des activités d'assistance à la vie quotidienne ou des soins invasifs d'assistance à la vie quotidienne, quand le CSSS vient former un groupe de préposés aux bénéficiaires pour leur apprendre à faire un certain nombre de soins invasifs, ce que l'on constate dans certaines résidences, et ce n'est pas le cas partout, c'est qu'au moment où ces gens-là sont formés et acquièrent le droit de pratiquer ces activités-là sur des clientèles de CLSC, de ressource intermédiaire, l'employeur leur dit: Bon, bien, maintenant tu sais le faire. M. Tremblay, de la chambre 301, qui, lui, est un client de la résidence privée qui paie pour ses services, bien, le préposé, il se fait dire: Tu vas le faire pour tout le monde, tu sais le faire, maintenant. Et parfois on a même certaines résidences où des cas nous sont rapportés où les préposés ne savent pas, ne sont pas informés nécessairement: Le client A est un client d'une ressource intermédiaire, alors que le client B, lui, bénéficie d'un achat de places et que le client C est d'une résidence privée.

Le Président (M. Sklavounos): En conclusion, Mme Malenfant. Je dois passer de l'autre côté.

Mme Malenfant (Mélanie): Lui, il se fait dire: Tu sais les faire, les soins, puis tu les donnes à tout le monde qui peut et qui doit les recevoir.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Mme Malenfant. Je dois céder la parole, de l'autre côté, à l'opposition officielle. Je cède la parole à Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, qui est porte-parole de l'opposition officielle pour les aînés. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, c'est à vous.

Mme Poirier: Merci, M. le Président. Alors, bienvenue. Bienvenue à tous.

La situation que vous nous présentez vraiment, c'est la résidence privée qui a des lits de ressource intermédiaire. Est-ce qu'on a une évaluation de combien de lits en ressource intermédiaire sont situés à l'intérieur de résidences privées?

Le Président (M. Sklavounos): Mme Malenfant.

Mme Malenfant (Mélanie): Nous l'avions jusqu'à tout récemment dans le registre des résidences privées qui était sur Internet, mais maintenant, en tout cas, j'ai constaté depuis quelques semaines que ces données-là ne sont plus disponibles. Mais, oui, avant on le savait, mais le registre n'était pas nécessairement non plus tenu à jour de façon régulière, on constatait parfois que ça prenait plusieurs mois avant d'avoir les chiffres en date. Ça fait que, quand c'étaient des résidences qui étaient syndiquées chez nous, on pouvait poser la question dans des cadres de comité de relations de travail ou des processus comme ça, mais maintenant on n'a pas d'autre moyen que de le demander à l'employeur directement, on n'a pas...

Mme Poirier: Alors, j'espère que, dans le prochain bloc, la ministre pourra peut-être nous indiquer comment on peut le trouver, parce que, nous aussi, on l'a cherché dans le registre puis on a vu que ça avait disparu, nous aussi. Alors, je voudrais juste savoir qu'est-ce qui s'est passé. On n'a plus l'information. On ne sait plus, les places en ressource intermédiaire, où elles sont situées, maintenant. C'est disparu. L'informatique, des fois, ça a de ces miracles.

Mais, malgré qu'on n'ait pas le pourcentage ou en tout cas le nombre de places, si on regarde, si vous nous en parlez, c'est parce qu'il y a une problématique, en tant que tel. La mixité de clientèles introduit, dans le fond, de la formation différente à ces préposés-là et nécessite d'avoir des infirmières auxiliaires, des infirmières licenciées.

Quelle est votre évaluation du besoin de formation? Parce que vous nous en parlez beaucoup. Vous dites que le ministère aurait dû consulter votre syndicat, à l'effet de dire: Nous sommes les représentants de ces gens-là. Parce que, là, la ministre dit qu'il devrait y avoir des... Dans le règlement, là, dans l'avant-projet de règlement, elle nous présente un minimum de formation qui devrait être là. Est-ce que ce minimum-là est suffisant pour répondre à ces besoins de l'ensemble de ces clientèles? Les autonomes, on pourra comprendre très bien. Mais, les semi-autonomes, est-ce que ça va être possible?

Le Président (M. Sklavounos): M. Ouellet.

M. Ouellet (Jean-Pierre): Bien, le minimum de formation, sûrement que le mémoire que vous allez entendre après, de Formarez, dont nous avons participé, la FTQ et la CSN, à la formation des préposés aux bénéficiaires, il y a un minimum de formation nécessaire.

Ce qu'on trouve beaucoup, ce qu'on trouve bizarre, c'est qu'on s'apprête à former des gens. Encore là, c'est là qu'on voit la barrière entre le public et le privé.

Dans les CHSLD publics, j'en suis un, préposé, 1983, Centre Le Cardinal à Pointe-aux-Trembles, embauché sans formation, formé dans le cadre du travail, et, fin des années quatre-vingt, les employeurs du réseau commencent à exiger aux nouveaux embauchés la formation, le D.E.P. pour préposés aux bénéficiaires. On n'a pas demandé à tous les anciens préposés qui étaient là depuis 10 ans, 15 ans de refaire un D.E.P., d'avoir un certificat de compétence, et ainsi de suite. On a eu une formation en cours d'emploi.

Nous, on pense qu'il y a une formation nécessaire de base aux gens qui sont là, les nouveaux embauchés devront avoir une formation. Où est-ce qu'on a vraiment un malaise, c'est qu'on va s'apprêter à former des gens — et que les CLSC le font déjà — à former des gens à donner de l'insuline, donner des médicaments. Pourquoi, dans les CHSLD publics, il y a une infirmière auxiliaire sur place, il y a une infirmière sur place qui va faire ce travail-là et que, dans les résidences privées, on dit non, c'est l'infirmière du CLSC qui va aller former le personnel, puis qu'autrement ils ne sont pas régis par un ordre professionnel? C'est comme si on avait des services de santé, pour les personnes âgées, à deux vitesses. Dans le public, là, vous avez la garantie des ordres professionnels, des gestes posés par des professionnels. Dans le privé, ce n'est pas parce que les gens ne sont pas professionnels, mais je pense qu'il devrait y avoir des gens professionnels, des infirmiers, des infirmières auxiliaires, et les préposés feront leur travail avec une formation de base.

C'est pour ça qu'on pense que la formation... Et là on demande un certificat de compétence. Premièrement, est-ce que les commissions scolaires sont habilitées à répondre? Je ne sais pas si vous savez le nombre de milliers de préposés aux bénéficiaires au Québec. Moi, je pense que ça devrait être de la formation en cours d'emploi pour ces gens-là. Et, pour les nouveaux embauchés, dans le futur, qu'on fasse comme dans le secteur public, qu'il y ait une formation exigée mais pour les embauches.

Mais encore là je le répète: Formation plus grande, demande de plus en plus de poser des actes médicaux, insuline, ainsi de suite, et on paie ces gens-là à 10,50 \$, 11 \$ de l'heure. Vous ne les garderez pas longtemps, parce que, dès qu'on va réussir, comme syndicat, à négocier un salaire, dans la résidence d'à côté, de 14 \$ de l'heure, ceux qui sont là à 10 \$ de l'heure vont tous... et l'employeur va être content d'attirer la main-d'oeuvre. Et, le secteur public, ça va être la même affaire.

Donc, arrangeons-nous pour donner une formation uniforme. Mettons des gens professionnels pour faire les actes médicaux.

Le Président (M. Sklavounos): Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

Mme Poirier: Hier, je ne me rappelle pas quel groupe, mais il y a un groupe qui nous a parlé, entre autres, des gouttes dans les yeux, alors que pour donner des gouttes dans les yeux, dans certaines résidences, étant donné que c'étaient des soins, ça devenait considéré comme un soin, comme donner les médicaments, quelque chose qui se fait à la maison... Si je suis à la maison, je vais mettre des gouttes dans les yeux de la personne à côté de moi puis je n'ai surtout pas aucune formation sauf que d'être une maman. Puis j'ai fini par apprendre à mettre des gouttes dans les yeux à un enfant, donc je suis pas pire quand j'en mets à mes parents.

Elle est où, cette limite-là, là? Parce qu'elle est là. Elle est là, l'interprétation de ça. Quand vous me parlez d'injecter de l'insuline, lorsque je suis à la maison comme proche aidante, par exemple, j'ai à poser ces gestes-là. Je veux juste comprendre elle est où, la limite. Quels types de soins peuvent être donnés par les préposés, par exemple? Et, entre autres, tout à l'heure, les gens nous parlaient des bénévoles. Alors, encore là, je suis encore plus inquiète. C'est où? Parce que donner des médicaments, on s'entend, dans un CHSLD, il doit y avoir une supervision de professionnel. Résidence privée?

Le Président (M. Sklavounos): Mme Malenfant.

Mme Malenfant (Mélanie): Je pense qu'on est d'accord avec vous pour affirmer que la limite, elle est très ténue, puis qu'effectivement, dans certaines situations... Je suis d'accord avec vous. Je ne suis pas médecin, je ne suis pas infirmière, mais j'imagine que mettre des gouttes dans les yeux, ce n'est pas la chose la plus difficile à laquelle ils sont confrontés. Notre problème à nous, il est sur le manque de contrôle, il est sur le manque d'encadrement et il est sur les différentes situations qui peuvent se présenter aux préposés et où ils n'ont pas toujours les ressources à portée de la main, s'ils ont une question ou s'ils ne sont pas certains, et où ils ont la pression de dire: Bien là, tu sais le faire, fais-le. Et le patient qui bénéficie de ces soins-là, lui, n'est pas protégé par le concept de l'ordre professionnel.

Donc, nous, on n'est pas sur le geste en tant que tel, mais on est sur le contrôle, la protection, la garantie, et non seulement, oui, la protection de la personne âgée, c'est très important pour nous, mais aussi la protection du travailleur qui est amené à poser ces gestes-là et qui n'est pas toujours nécessairement certain ou sûr qu'il fait ce qu'il doit faire. Parce que, comme je vous disais quand je parlais tantôt de la situation de la mixité des types de clientèle, c'est qu'on comprend très bien, nous, dans la loi, pourquoi la loi dit: Les non-professionnels pourront le faire dans le cas d'un patient qui bénéficie d'un programme de soins à domicile du CLSC. On comprend, parce que, dans une situation comme ça, il y a quelqu'un du CLSC qui est membre d'un ordre professionnel et qui est chargé du contrôle et du suivi de cette médication-là. Mais, quand on demande à des préposés de le faire à n'importe qui, bien, il n'y a pas toujours nécessairement quelqu'un qui est chargé du contrôle, d'autant plus dans des résidences qui n'emploient pas d'infirmière ou d'infirmière auxiliaire licenciée.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Mme Malenfant. On va laisser le temps d'une dernière question à Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

Mme Poirier: Quand on parle de formation exigée, tout à l'heure vous disiez: Moi, je l'ai été pendant 15 ans, je n'ai jamais eu de formation. Reconnaissance d'acquis, est-ce qu'il n'y aurait pas lieu de parler plutôt de reconnaissance d'acquis pour faire une espèce de mise à jour? Et effectivement, ceux qui entrent dans le système, ceux-là devront avoir la formation nécessaire. Mais, pour se rendre, dans le fond, à une mixité, dans le fond, de personnel qui serait mieux formé, qu'est-ce que vous...

Le Président (M. Sklavounos): En une minute, M. Boyer.

M. Boyer (Daniel): Oui. Bien, ce qui nous inquiète, là, c'est comment va se faire cette reconnaissance d'acquis là. Qui va la faire? A-t-on les ressources pour faire de la reconnaissance d'acquis? Parce que, là, on ne se parle pas de trois, quatre personnes qui vont demander une reconnaissance d'acquis, on se parle de dizaines de milliers de personnes qui travaillent actuellement dans les résidences privées puis qui vont demander une reconnaissance d'acquis parce qu'ils n'ont pas de formation. Est-ce que les commissions scolaires sont habilitées à faire de la reconnaissance d'acquis dans un court laps de temps? Je ne suis pas sûr.

● (15 h 40) ●

Mme Poirier: ...selon vous, quel est le pourcentage des gens qui auront une formation reconnue et non reconnue, dans les résidences?

M. Boyer (Daniel): J'imagine... On me souffle: Le tiers, là. Je présume que c'est à peu près ça. En tout cas, ce n'est pas la majorité. Ça, c'est bien évident, bien évident.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve. Merci, M. Boyer. Ça sera le tour de M. le député de Beauce-Nord. Allez-y, M. le député de Beauce-Nord.

M. Grondin: Merci, M. le Président. Écoutez, on peut comprendre, là, vous êtes un syndicat, alors tout le monde veut tirer la couverture chez eux, hein, c'est compréhensible. Mais on regardait tantôt le sondage que les gens avant vous ont passé, il y a quand même... je pense que c'est 11 % ou 12 % des gens qui veulent y aller, il y en a 82 %, 90 % qui veulent rester chez eux. Alors, moi, je pense qu'ici, comme gouvernement et comme élus, c'est d'essayer de trouver, là, une manière de garder ces gens-là le plus longtemps possible chez eux.

Moi, j'ai gardé mon père chez nous jusqu'à sa mort, et, les médicaments, vous appelez à la pharmacie, puis ils vous préparent tout ça dans des... Il y a le lundi, le mardi, le mercredi, le jeudi, tout est écrit. Il y a juste à peser sur le piton puis il y a les pilules.

L'insuline, on en a un ici, à côté, là, ça fait je ne sais pas combien d'années qu'il se pique, là, mais chez nous il y en a quatre, diabétiques, puis depuis 10 ans que c'est...

Une voix: À l'insuline, par exemple.

M. Grondin: Ah! À l'insuline.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Grondin: Bien là, je n'ai pas regardé dans les bouteilles. Mais il reste qu'il y a beaucoup de choses que, je pense, moi, quand on travaille comme proche aidant, on peut quand même, sans avoir une grosse formation...

Je vais vous dire une chose, on peut rendre des services énormes puis garder nos parents chez nous, puis ils vont être 100 fois mieux qu'en... Que ce soit en résidence publique ou privée, pour moi, ça n'a pas d'importance. L'important, c'est le bien-être de nos personnes âgées, alors, moi, j'ai un peu de difficultés à dire: Ils vont être mieux en résidence publique ou privée. Moi, je pense que, les gens, où ils sont le mieux, là, où on reste en région, dans des petites paroisses, les gens, où ils sont mieux, ils sont mieux proche de leurs familles et de leurs amis. Que ce soit public ou privé, c'est là qu'ils sont le mieux. Puis je pense que, quand on est capable d'avoir des bénévoles alentour qui vont aller donner un coup de main, je pense, nos personnes, c'est là qu'elles vivent le mieux.

Alors, moi, je trouve que la formation, c'est bien. Je n'ai rien contre la formation, c'est toujours bien. Mais il reste que je pense que l'amitié puis l'amour rendent la... c'est encore mieux que la formation.

Le Président (M. Sklavounos): Il faut arriver à la question. Y a-tu une question, M. le député de Beauce-Nord?

M. Grondin: Il n'y a pas de question.

Le Président (M. Sklavounos): C'était un commentaire, c'était un commentaire. Y a-tu quelqu'un qui veut commenter là-dessus? M. Boyer, allez-y.

M. Boyer (Daniel): Écoutez, on pourrait être entièrement d'accord avec ce que vous dites. Je l'ai mentionné d'ailleurs à la fin, on est d'accord avec le maintien à domicile. Vieillir chez soi, c'est super important. Sauf qu'il faut que l'État fournisse des ressources pour rester chez soi. Là, vous nous parlez des bénévoles, des aidants naturels. Quand il y en a, c'est le meilleur des mondes, là, mais il n'y en a pas toujours. Puis vous nous parlez, là... C'est vrai que peut-être, dans les plus petites communautés, il y a plus d'entraide. Quand on s'en vient dans les grands centres, à Montréal, là, il y a moins d'entraide. Il y a des personnes seules qui ont besoin d'aide, qui ont besoin de ressources, puis la solution, ce n'est peut-être pas de les envoyer dans une résidence privée ou un CHSLD public, là, ce n'est peut-être pas ça, la première solution, mais ils se ramassent quand même dans ces résidences-là, pour la bonne et simple raison que les services à domicile ne sont pas disponibles.

Moi, je me souviens du ministre Rochon qui avait dit que la porte d'entrée du système, ça devrait être les CLSC. Ce n'est pas encore ça, là. Puis on se parle, ça fait, quoi, 20 ans de ça, là, puis on se gargarise en disant: Il faut maintenir, il faut donner des ressources pour maintenir nos gens à domicile, mais on n'est pas encore là, on n'offre pas encore ces services-là.

Ça fait que, la porte de sortie, quand quelqu'un est démuni, seul, pas de ressource, bien, il se ramasse à l'urgence d'un hôpital ou il se ramasse en résidence privée ou en CHSLD public. Puis ce n'est peut-être pas la meilleure place, effectivement.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Boyer. Il ne reste plus de temps dans ce bloc de M. le député de Beauce-Nord. Je vais aller du côté ministériel. Mme la ministre déléguée aux Services sociaux, vous avez la parole.

Mme Vien: Bien, je vais faire du pouce sur ce que vous venez de dire, monsieur, concernant le service à domicile. Mon Dieu! J'ai tellement beaucoup de choses à vous transmettre, comme information.

D'abord, le soutien à domicile, sachez que c'est une priorité gouvernementale, là. Honnêtement, il n'y a rien de parfait, là, mais, on s'entend, c'est une priorité gouvernementale. Et je savais que j'étais dans les 60 %. Là, on me confirme 61 %, on va reconfirmer tout ça, là. En fait, on est à 65 % d'augmentation d'argent investi dans les services de soutien à domicile au Québec, 65 % d'augmentation depuis 2002-2003.

Alors, oui, il y a toujours du chemin à parcourir, vous avez tout à fait raison, mais de dire, tu sais, qu'il ne se fait rien ou pas assez, je mettrais peut-être un bémol, cher monsieur, parce que, quand même, l'augmentation est assez marquée. Et la politique Vieillir chez soi dont on parlait avec le groupe avant vous va être une pierre importante aussi dans l'élaboration d'une pensée de cohérence gouvernementale au niveau du vieillir chez soi au Québec, mais évidemment ça va passer par du soutien à domicile, on s'entend.

D'ailleurs, je ne sais pas si vous en avez eu connaissance, mais, le 3 mars dernier, dans la région de Laval, en compagnie de Mme Blais et de M. Charest, on a fait une annonce assez importante, de 200 millions de dollars à chaque année, récurrent, pour annoncer de nouvelles mesures, justement, et notamment en soutien à domicile. C'est important de le rappeler. Ce sont 15 000 personnes de plus, de mémoire, qui auront accès à ces services-là. On va développer 800 places en CHSLD, 2 200 quelques places en ressource intermédiaire à travers le Québec. Alors, c'est un effort qui est important, de 200 millions.

Vous parlez beaucoup de formation, vous parlez des employés des résidences privées pour personnes âgées. Vous émettez des inquiétudes concernant les personnes qui reçoivent donc des... Attendez un petit peu. Là, là, je suis un petit peu mêlée. Article 26. Alors, qui donne des services professionnels? Alors, à l'article 26 du règlement, de l'avant-projet de règlement: «Les activités professionnelles accomplies dans la résidence pour personnes âgées semi-autonomes — parce qu'on comprend que, la résidence autonome, on a affaire à des personnes autonomes — doivent l'être par des membres en règle de l'ordre professionnel visé ou par des personnes qui, même si elles ne sont pas membres de l'ordre professionnel visé, sont autorisées à exercer [des] activités en vertu d'une loi ou d'un règlement.» Alors, ça, je trouve que c'est une garantie qui est, ici, assez importante.

Là où il y a une nouveauté au niveau de l'avant-projet de règlement, c'est à l'article 29. Ça dit ceci: «L'exploitant d'une résidence pour personnes âgées semi-autonomes doit disposer des services d'une infirmière, d'un infirmier, d'une infirmière auxiliaire ou d'un infirmier auxiliaire membre en règle de son ordre professionnel, que ce soit à titre de membre du personnel, en vertu d'un contrat de services ou en application de l'entente conclue en vertu de l'article 34.»

Alors, moi, ce que je voulais vous dire ici, me semble-t-il, en tout cas, que ça devrait être quelque chose qui est rassurant pour vous.

Le Président (M. Sklavounos): Mme Malenfant.

Mme Malenfant (Mélanie): Ce n'est pas nécessairement pour nous que ça doit être rassurant mais pour les personnes qui reçoivent les soins, là. Je veux dire, nous, on...

Mme Vien: Oui, je comprends, madame. C'est vous qui êtes là.

Mme Malenfant (Mélanie): Je comprends, puis nous comprenons...

Une voix: Un jour, tu vas y arriver.

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Vien: Mais, vous savez, madame, pour faire suite à la consultation publique que le Dr Hébert, si ma mémoire est bonne, a tenue avec la ministre responsable des Aînés, Mme Blais, les gens, ils le disaient, hein, vouloir rester à la maison le plus longtemps possible. Alors, c'est pour ça que le sondage de notre groupe, ce matin, ne nous a pas surpris du tout. Allez-y, je vous écoute.

Le Président (M. Sklavounos): ...juste un petit rappel aux parlementaires d'éviter de nommer les députés par leur nom. Je préfère leur titre, que ce soit ministre, que ce soit premier ministre. On a pris l'habitude un petit peu, ce n'est pas la fin du monde, mais c'est un rappel.

Mme Vien: Oui, puis c'est de ma faute. Je m'en excuse.

Le Président (M. Sklavounos): Mme Malenfant, allez-y. Allez-y.

Mme Vien: Mais, Mme Malenfant, si vous voulez patienter juste une petite seconde, c'est parce que je n'avais pas tout à fait terminé. Mais en tout cas j'espère que ça, déjà, vous rassure, l'article 26, l'article 29.

Je pense aussi que c'est important de recamper un certain nombre de choses, notamment, quand on parle de CHSLD, que ce sont des personnes qui sont là en lourde perte d'autonomie puis que c'est normal qu'il y ait des professionnels de la santé qui y travaillent. C'est du trois heures et demie et plus par jour. Là, on ne parle pas de l'autonomie, on ne parle pas du semi-autonome, on parle vraiment de personnes qui sont en lourde perte d'autonomie. Je ne suis pas sûre qu'on puisse comparer, là, et faire des parallèles entre la résidence privée semi-autonome et le CHSLD. Je n'ai pas l'impression qu'on est dans le même contexte ni même dans le même univers.

Aussi, vous savez que... et ça, me semble-t-il qu'on ne vous a pas entendus parler de ça du tout non plus, c'est cette évaluation à l'entrée qu'on va exiger pour les personnes, en fait exiger de proposer aux résidents, aux futurs résidents, parce qu'ils ne sont pas obligés de l'accepter, mais ces deux outils utilisés dans le public que sont PRISMA-7, hein, et aussi SMAF, que vous connaissez très certainement, puisque vous avez été dans le milieu. Le deuxième, étant un exercice d'évaluation, devra être fait par un professionnel membre de son ordre et autorisé à effectuer, en fait, cette évaluation-là.

Je voulais vous remettre ça un peu en contexte, beaucoup de choses qui se sont dites tout à l'heure. Alors, Mme Malenfant, si vous voulez me répondre, je vous écoute.

Le Président (M. Sklavounos): Allez-y, Mme Malenfant.

● (15 h 50) ●

Mme Malenfant (Mélanie): Je vais seulement prendre la partie de la réponse sur les articles 26 et 28. On comprend effectivement les paramètres puis les gardes qui sont instaurés par le règlement, on le comprend, mais je pense que le message qu'on veut vous passer aujourd'hui, c'est: Il y a une différence entre la réglementation... qui n'est pas très différente de ce qui s'applique en pratique mais qui n'était pas dans l'ancien règlement, mais il y a une différence entre ce qui est écrit là et la réalité sur le terrain et la façon dont ça se passe quotidiennement dans une résidence privée. Je pense que c'était le message qu'on voulait vous passer là-dessus aujourd'hui. Pour le reste...

Le Président (M. Sklavounos): Y a-tu un complément de réponse? Je vois M. Boyer. Allez-y.

M. Boyer (Daniel): Peut-être juste ajouter, là. Effectivement, on est d'accord avec vous, là, Mme la ministre, que, les patients, la lourdeur des cas est probablement moins lourde dans les résidences privées. Toutefois, de dire que c'est véritablement moins lourd, effectivement, quand on admet ces gens-là, ces personnes âgées, ce sont probablement des cas moins lourds, mais on sait qu'avec la problématique des troubles cognitifs ça s'accélère rapidement, la problématique des troubles cognitifs, et on ne trouve pas de place dans le réseau public rapidement non plus, hein, avec le désengagement de l'État. Ça fait que les personnes âgées dont le nombre d'heures-soins augmente semaine après semaine, bien, restent dans les résidences privées, et c'est une lourdeur, pour les travailleuses puis les travailleurs, supplémentaire.

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

Mme Vien: Ça va. Moi, j'ai fait le tour de mes remarques.

Le Président (M. Sklavounos): Je regarde du côté des autres députés ministériels. Ça va? Ça va. Je vais aller de l'autre côté. M. le député de Saint-Hyacinthe, qui est également le porte-parole de l'opposition officielle pour les personnes handicapées. M. le député de Saint-Hyacinthe, vous avez la parole.

M. Pelletier (Saint-Hyacinthe): Merci, M. le Président. Bonjour, messieurs madame. Vous mentionnez à la page... dans un de vos commentaires, il n'y a pas de numérotation de page, mais vous recommandez que... vous dites: «...que les règles de certification des résidences privées s'appliquent uniformément aux établissements qui hébergent divers types

de clientèle.» Ma question, c'est assez simple, c'est juste savoir: Est-ce que vous mettez des conditions? Nous autres, on met toujours deux conditions pour que, une attestation, une personne soit au moins... qu'une résidence soit certifiée. Dans ce que vous écrivez, il ne semble pas y avoir aucune condition. Donc, ce seraient toutes les résidences d'ainés qui devraient être certifiées? Je veux juste vous entendre là-dessus.

Mme Malenfant (Mélanie): En fait, c'est...

Le Président (M. Sklavounos): Mme Malenfant.

Mme Malenfant (Mélanie): Oui. Cette recommandation fait référence à l'article 7, où on dit que les ressources intermédiaires ne sont pas visées par ce projet de loi. Donc, nous, ce qu'on dit, c'est que, dans des cas où des résidences privées auraient, je ne sais pas si on appelle ça comme ça, mais des permis de ressource intermédiaire ou des places en ressource intermédiaire, uniformément cette résidence-là soit certifiée puis qu'on ne fasse pas de différence entre le type de clientèle qui y est hébergé, là. En fait, c'est que, de la façon dont l'article 7 est libellé, ça ne nous apparaissait pas aussi clair.

Le Président (M. Sklavounos): M. le député de Saint-Hyacinthe.

M. Pelletier (Saint-Hyacinthe): Dans un autre ordre d'idées, au niveau de l'attestation temporaire, on ne vous a pas entendus là-dessus. L'attestation temporaire, tel que le projet de loi le dit, ce serait pour un an mais avec possibilité de renouveler, là, après un an si, mettons, il n'a pas eu sa certification. J'aimerais vous entendre là-dessus.

Le Président (M. Sklavounos): M. Boyer.

M. Boyer (Daniel): Écoutez, on n'a pas nécessairement de problème avec ce délai-là, tout dépend des moyens qu'on va se donner pour véritablement faire l'inspection aussi, là. C'est les moyens qu'on va se donner, parce que le délai comme tel, écoutez, il est, entre guillemets, raisonnable. Plus court que ça, ça serait vite un peu; plus long, ça serait peut-être trop long. Un an, ce n'est pas pire, mais il faut qu'il y ait véritablement un mécanisme d'inspection, puis que les inspecteurs aillent vérifier sur place, puis que les résidences apportent des correctifs suite à ces inspections-là, les employeurs apportent des correctifs suite à ces inspections-là.

Le Président (M. Sklavounos): M. le député de Saint-Hyacinthe.

M. Pelletier (Saint-Hyacinthe): Merci.

Le Président (M. Sklavounos): Allez-y, M. le député.

M. Pelletier (Saint-Hyacinthe): M. le Président, une troisième question, c'est: «Dans un autre ordre d'idées, nous considérons — une de vos remarques — que le projet de loi n° 16 est essentiellement administratif — dans une de vos... — et [...] concerne d'abord l'action gouvernementale plutôt que les soins et services aux personnes âgées.» Si je lis bien entre les lignes, ça veut dire qu'il n'y a rien, dans le projet de loi n° 16 qui est déposé, qui va apporter plus de soins aux résidences. Est-ce que j'interprète bien ce qui est écrit ou si...

Le Président (M. Sklavounos): M. Ouellet.

M. Ouellet (Jean-Pierre): Je reviens là-dessus, c'est là que le bât blesse. Tantôt, j'entendais Mme la ministre parler: Les CHSLD publics, maintenant, c'est 3,5 heures-soins et plus, une clientèle très lourde. Il y a quelques années, dans les CHSLD publics, c'était deux heures, 2,5 heures-soins, une clientèle qui était quand même aussi lourde qu'aujourd'hui dans le privé. Partout dans le projet de loi, on parle de préposés aux bénéficiaires. Nulle part on ne parle de... Il n'y a rien là-dedans qui améliore la qualité des services nulle part. On parle aussi d'animation, loisirs. On ne parle pas de diététique, alimentation, on ne parle pas de physiothérapie, ergothérapie, puis parce que, même si c'est en bas de 3,5 heures-soins, ces gens-là ont des besoins. On parle uniquement de préposés aux bénéficiaires.

Quelles sont les autres gammes de services? Nulle part. Le projet de loi est muet là-dessus, c'est administratif, puis, dans les ressources offertes, on n'en voit pas.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Ouellet. Deux minutes, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

Mme Poirier: Mme la ministre avait besoin de... Bien, on a échangé deux minutes. Elle avait un complément de réponse à donner tout à l'heure, là, je lui laisse le deux minutes.

Le Président (M. Sklavounos): Il restait-u du temps? Je pense... Juste être sûr, parce que les échanges ne se font pas si facilement que ça. Il restait du temps, je pense, au niveau du...

Une voix: ...

Le Président (M. Sklavounos): Ah! Sur votre temps? Parfait, parfait. Allez-y, Mme la ministre. Allez-y.

Mme Vien: Alors, pour faire suite, tout à l'heure vous disiez que, dans les registres — si vous voulez peut-être me remémorer la façon que vous l'avez libellé — vous n'aviez pas le nombre de résidents... C'était quoi, Mme Malenfant, que vous disiez, déjà?

Le Président (M. Sklavounos): Mme Malenfant, allez-y.

Mme Malenfant (Mélanie): Que précédemment, quand on allait sur Internet consulter le registre des résidences pour personnes âgées, on pouvait, dans les informations complémentaires, constater...

Mme Vien: Le nombre de RI, c'est ça?

Mme Malenfant (Mélanie): Le nombre de RI. Puis il y avait différentes informations relatives à ça qui étaient disponibles et qui n'y sont plus.

Mme Vien: Alors, ce qui explique cela, c'est tout simplement une nouvelle façon de compiler ces données-là et d'aller les chercher. Auparavant, c'étaient les résidences privées qui, si vous voulez, versaient à l'agence ou au ministère, dans le site, les informations concernant le nombre de places de RI qu'elles contiennent chez elles. Dorénavant, ça va être validé par les agences, ce ne seront plus les résidences qui vont le faire mais bien les agences, et ce sont les agences qui vont le verser au site Internet.

Ce qu'on me dit, ce qu'on me garantit, c'est que les informations vont être versées au site à la mi-septembre ou à la troisième semaine de septembre, je ne sais plus trop, dans ces eaux-là. Ça devrait être revenu à la normale. Ça va?

Le Président (M. Sklavounos): Il reste une trentaine de secondes pour un commentaire, si vous voulez.

Mme Malenfant (Mélanie): ...communauté de recherchistes qui va être très heureuse.

Mme Vien: C'est ça. C'est ça que...

Le Président (M. Sklavounos): Mme Malenfant, allez-y.

Mme Malenfant (Mélanie): Je voulais seulement dire au nom de tous mes collègues recherchistes dans le Québec que c'est une très bonne nouvelle.

Le Président (M. Sklavounos): Alors, merci. Il reste une trentaine de secondes, Mme la ministre.

Mme Vien: Une trentaine de secondes. Alors, c'est l'article 55, pour répondre à la question sur la nutrition: «L'exploitant d'une résidence pour personnes âgées qui fournit des services de repas aux résidents doit offrir des menus variés conformes au Guide alimentaire canadien publié par Santé Canada.» Alors, il y a des menus qui doivent être affichés, des grilles, etc., donc, pour respecter le guide alimentaire. Merci.

Le Président (M. Sklavounos): Alors, sur ce, merci, Mme la ministre. Ça met fin à cet échange. Alors, nous remercions la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec et le Syndicat québécois des employés et employés de service. M. Daniel Boyer, M. Jean-Pierre Ouellet et Mme Mélanie Malenfant, merci beaucoup. Merci pour les réponses que vous avez données.

Et je demande à la mutuelle de formation Formarez de prendre place et je suspends pour quelques instants.

(Suspension de la séance à 15 h 58)

(Reprise à 16 h 3)

Le Président (M. Sklavounos): Alors, nous reprenons cette consultation et nous avons devant nous les représentants de la mutuelle de formation Formarez. J'ai trois noms devant moi. Il y a eu un ajout, évidemment. J'ai M. Jeff Begley, président. J'ai M. Yves Desjardins, vice-président, que nous avons déjà eu représentant un autre groupe ici, je lui souhaite la bienvenue; Mme Céline Germain, qui est conseillère à la formation, qui est à ma gauche, responsable du développement des programmes. Et, Mme Danielle Legault, le titre, je ne l'ai pas, Mme la secrétaire. Mme Danielle Legault, qu'est-ce que vous faites?

La Mutuelle de formation des résidences pour aîné-e-s Formarez

Mme Legault (Danielle): Je suis secrétaire-trésorière à Formarez.

Le Président (M. Sklavounos): La secrétaire-trésorière. Alors, je souhaite à vous quatre la bienvenue. Vous aurez une quinzaine de minutes pour faire votre présentation, comme pour les autres groupes, et par la suite nous allons débiter les échanges. Alors, sans plus tarder, M. Begley, vous avez la parole.

M. Begley (Jeff): Dans un premier temps, M. le Président, Mme la ministre, les membres de la commission, on vous remercie d'avoir accepté de nous entendre. Bien sûr, nous autres, on va être quand même assez spécifiques sur la question de la formation. Le reste de la loi, même si on a des idées là-dessus, on pense qu'il y a quelque chose d'assez important à ce niveau-là.

D'ailleurs, je prendrais peut-être juste une minute pour vous donner un peu notre historique, parce que je pense que nous sommes le seul organisme paritaire dans le réseau des résidences privées, et j'insiste sur la notion «paritaire». Je pense que ça a pris du temps pour qu'on s'approprie chacun, les différents groupes d'employeurs puis les syndicats, mais c'est réussi. On a un conseil d'administration paritaire et que tout le monde se préoccupe de la question de la formation du personnel pour améliorer les services pour les personnes âgées. Donc, j'insiste sur ce critère-là.

C'est depuis 2004 que nous travaillons vers la création de la mutuelle, ce qui est devenu la mutuelle, avec la mise en place d'une table de consultation qui a été faite avec le Conseil des aînés d'antan, qui existait à l'époque, et avec les différents acteurs dans le milieu, que ce soit au niveau de représentants des personnes âgées, que ce soit au niveau des syndicats, que ce soit au niveau des employeurs et regroupements d'employeurs. On a fait, en 2008, une enquête importante sur les besoins de formation, enquête qui nous menait justement à proposer la création d'un comité sectoriel qui est devenu la mutuelle de formation, et, depuis un an, la mutuelle travaille justement pour offrir des formations aux personnels qui sont en place. Donc, ça, c'est un peu l'historique.

Je pense que ça serait important aussi de vous dire que, grosso modo, il y a quatre, cinq objectifs qu'on trouve importants, au niveau du projet de loi. On est tout à fait d'accord avec l'objectif d'instaurer une culture de qualité, de sécurité, d'humanité dans toutes les résidences d'aînés, que ça soit privé, public, et, que ce soit l'objectif principal du projet de loi n° 16, nous sommes tout à fait d'accord. On pense qu'effectivement il faut aller vers ça. D'ailleurs, la mutuelle de formation Formarez et tous les organismes et représentants paritaires qui composent son conseil d'administration sont, depuis de nombreuses années, préoccupés par les besoins de formation dans le secteur des résidences pour aînés et ont été les premiers, sinon les seuls à mettre tous les efforts nécessaires pour y apporter une réponse structurée. On constate le besoin, et notamment depuis les changements, au niveau de la loi n° 90, au niveau des médicaments, nous, nous constatons, que ce soient les employeurs, que ce soient les syndicats, sur le terrain, depuis quatre, cinq ans, avec les changements au niveau de la loi n° 90, le monde est de plus en plus préoccupé sur la charge de travail qu'il faut faire, le travail qu'il faut livrer mais les moyens aussi pour y arriver. Et ça, c'est un constat général, et c'est pour ça que nous sommes préoccupés par cette question-là.

Donc, nous appuyons l'intention du projet de loi n° 16 à la nécessité d'exiger des formations pour certaines catégories de résidence pour aînés. Et l'objectif d'instaurer des formations qualifiantes est louable, on pense que c'est faisable, mais pas n'importe comment. On pense qu'il faut aller trouver un équilibre, arriver à faire en sorte que tout le monde suive des formations qualifiantes mais aussi en respect avec le monde qui est là. Comme a dit l'intervenant précédent, si on fait en sorte de tenter de faire quelque chose très rapide, en termes d'organisation, de formation, qui fait en sorte que le monde en place ne sont pas capables de suivre, bien là, on va travailler contre nos propres intérêts.

Donc, on va revenir tantôt, mais oui quant à l'objectif mais pas en application dans l'année qui s'en vient, il faut que ça soit à long terme. Puis on pense qu'il y a des exemples d'autres secteurs qu'on peut utiliser pour s'appuyer, pour dire que, oui, c'est possible, mais pas demain matin.

● (16 h 10) ●

Finalement, dernière chose, dernier élément: Formarez est financée à 100 %... bien, presque 100 % par le secteur public, c'est-à-dire Emploi-Québec. On pense qu'avec sa composition paritaire il y a quelque chose là d'intéressant sur lequel il faudra bâtir pour justement faire la suite.

Revenons juste à quelques spécifiques. Nous, en termes de délai pour justement appliquer... Parce que, moi, je pense que ce qui est dans la loi, c'est ambitieux. C'est majeur, c'est important, mais c'est ambitieux. Et je reviens notamment sur la question des médicaments, que tout le monde parle. Donc, nous, nous recommandons dans notre mémoire que, sur la question de la formation qualifiante, on procède par étapes; que, première des choses, 2015 soit une première échéance pour que les personnes qui sont embauchées après 2015, elles reçoivent une formation qualifiante sur l'ensemble des objectifs que prévoit la ministre dans son projet de loi. Donc, première étape. Deuxième étape: d'exiger de tous les employés de moins de cinq ans d'expérience qu'ils s'inscrivent dans un processus de perfectionnement en milieu de travail visant le développement de toutes les compétences souhaitées par le MSSS. Nous considérons que cette approche aura plus d'impact sur le terrain. Et je l'ai mentionné tantôt: Si on regarde d'autres secteurs, moi, dans mon travail, au niveau du syndicalisme, je travaille avec les CPE et avec les paramédics, deux places où il y a eu des évolutions importantes en termes de formation exigée en cours de route, où on a commencé à un niveau x puis en cours de route on s'est dit: Si on veut améliorer la qualité, bien, il faut passer au niveau y. Là aussi, c'est-à-dire, les objectifs étaient très ambitieux, mais, finalement, ce qu'on constate, c'est qu'il y a moyen de faire en sorte que les personnes embauchées suivent les formations, mais il faut... Pour les personnes qui sont en cours de travail, moi, je pense que ce n'est pas d'ici trois ans qu'on va être capable de faire ça. Il faut se donner un horizon assez important.

Il faut aussi comprendre qu'il y a du monde qui sont en travail, qui travaillent, que l'idée d'aller se former quand ce n'était pas prévu, ça peut devenir quelque chose qui remette en question leurs compétences, qui remette en question leur emploi quand ce n'est pas nécessaire. Nous, nous pensons que, si on y va avec le monde qui veut suivre, là, déjà, on va être capables de remplir les bancs d'école. Mais allons étape par étape justement pour assurer qu'on ne se retrouve pas dans une situation où il y a davantage de pénurie, parce que ça, c'est l'autre problème. Il y a déjà pénurie de main-d'oeuvre dans ce secteur, donc on pense que la notion d'aller par étapes est importante.

D'ailleurs, vous savez, les données lorsqu'on a fait l'enquête, qui sont confirmées par d'autres données, les personnes, en moyenne, qui travaillent dans les résidences privées se retrouvent à être entre 45 et 60 ans, en moyenne, chez nous,

puis je pense que ça se concrétise un peu partout ailleurs. Il y a des roulements de personnel. L'expérience moyenne est de quatre ans, quatre ans, donc il y a un roulement important. Moi, je pense que, si on veut être en mesure de garder du monde qui vont se faire former, bien, il va falloir augmenter le nombre d'années d'expérience. Donc, c'est pour ça qu'il faut trouver un moyen équilibré pour appliquer ces programmes-là, et c'est une préoccupation pour l'ensemble de notre conseil d'administration.

Finalement, je pense que ça serait aussi important de mentionner qu'on a déjà fait un premier bout, puis là on a compris, dans nos échanges avec le ministère, que, vous savez — bien, peut-être vous ne le savez pas, je vous le dis — nous, nous avons fait un programme de formation en collaboration avec 35 écoles. C'est un programme de 90 heures pour les préposés aux bénéficiaires. Ça a été fait, évidemment, avec Mme Germain ainsi qu'avec des commissions scolaires. On pense qu'il y a là une base solide qui répond déjà à un certain besoin. On a compris, dans nos échanges avec le ministère, qu'il y avait une préoccupation qu'il manquait des bouts, notamment sur la question d'administration de médicaments et quelques affaires au niveau des soins. On est tout à fait d'accord qu'il faut ajuster.

Nous, nous pensons qu'il y a un moyen de travailler quand même avec ces mêmes commissions scolaires qu'on a déjà travaillé pour faire en sorte que le programme qui est déjà mis en place soit consolidé pour répondre aux besoins que tout le monde reconnaît, sans exception. Donc, que notre programme passe de 90 heures à 120 heures avec les spécificités et réponde aux besoins de plus qui sont identifiés, nous sommes tout à fait d'accord pour regarder dans ce sens-là, parce que ce qu'on constate aussi, c'est qu'avec le financement d'Emploi-Québec, avec la possibilité... Puis tous les intervenants, probablement, ils en parlent. Le salaire moyen dans le secteur, bien, ça ne dépasse pas beaucoup 11 \$ l'heure. Donc, avoir Formarez qui, avec la participation d'Emploi-Québec, fait en sorte que les personnes peuvent aller suivre les formations et être payées leur salaire pendant qu'ils suivent cette formation-là, bien, ça rend pas mal plus accessible.

Donc, nous, nous pensons qu'il n'y a pas nécessité de réinventer la roue sur cette question-là. Il y a déjà une structure en place, il y a des ajustements qu'on a compris et qu'on est prêts à embarquer là-dedans, et — je termine là-dessus — nous sommes convaincus qu'avec ça, là, il y a un moyen d'y arriver rapidement au bénéfice des employeurs, au bénéfice des employés et particulièrement au bénéfice des personnes âgées.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Begley, pour cette présentation. On va commencer la période d'échange, Mme la ministre déléguée aux Services sociaux qui commencera avec vous. Vous avez la parole, Mme la ministre.

Mme Vien: Mme Germain, M. Begley, M. Desjardins, c'est un plaisir de vous revoir. D'ailleurs, si la commission est d'accord et si on a un petit une ou deux minutes, tantôt, de lousse, j'aurais peut-être une petite question, j'aurais peut-être une petite question pour vous en lien avec un sujet que nous avons abordé hier, si c'est possible. Vous savez, des fois on est à retardement comme ça. Et, Mme Legault, bien, bienvenue. Merci d'être là aujourd'hui.

Évidemment, la formation, c'est un élément qui est très important dans l'avant-projet de règlement, dans le projet de loi aussi. Le projet de loi, en fait, vient réitérer qu'on est proformation, puis qu'on est bien de bonne humeur par rapport à ça, et que l'avant-projet de règlement, lui, vient donner un grand coup, dans le sens où on vient élaborer ce qu'on veut pour nos préposés. Puis il y a une volonté très claire d'aller de l'avant, puis je pense que vous êtes assez d'accord avec ça. C'est ce qu'on comprend de votre mémoire, évidemment.

Pour qu'on comprenne tous où vous logez, là, pour qu'on comprenne bien ce que c'est, Formarez, je vais énoncer un certain nombre de constats vous concernant, juste pour qu'on comprenne bien, puis, si je n'ai pas bien compris, j'aimerais ça que vous me le disiez. Soyez sans gêne, là.

Ce que je comprends de Formarez, c'est que donc ce sont des formations, une formation qui a été mise en place pour... qui s'adresse, en fait, à des employés qui sont déjà en emploi. C'est une formation qui s'adresse, oui, à des préposés, mais aussi à des gestionnaires. C'est une formation qui s'adresse aussi à des entreprises qui ont une masse salariale de 250 000 \$ et plus, puisque vos sous dont vous disposez proviennent de ce fonds que nous avons, au Québec, de 1 %, hein, sur la formation, qui était d'ailleurs, je pense, à mon avis, une excellente idée, et ce fonds-là...

Une voix: ...

Mme Vien: ... — oui, à César ce qui est à César — et que c'est à ce surplus-là qu'on vient donc piger le 1,6 million, de mémoire, qu'on vous accorde. C'est le conseil paritaire de... l'offre paritaire, bon, enfin, qui vous octroie ces sous-là.

Et ma question, ma question, suite à ça, c'est: Comme nous avons actuellement au Québec à peu près 700 résidences qui ont neuf résidents et moins et qui de toute évidence n'ont probablement pas un 250 000 \$ de masse salariale, comment on s'inscrit, là, dans votre offre?

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

Mme Vien: M. Desjardins, vous aviez un commentaire? Peut-être que déjà j'ai dit quelque chose qui était hérétique.

Le Président (M. Sklavounos): Ça va. Merci, Mme la ministre. M. Desjardins, allez-y.

M. Desjardins (Yves): Peut-être pour être certain, là, qu'on comprenne la même chose, j'ai une autre casquette, mais Formarez, c'est pour l'ensemble des résidences du Québec, pas juste les membres d'une association. Puis les toutes petites, toutes les résidences qui sont au registre, toutes les résidences du Québec ont accès à ces programmes-là, à l'argent qui vient d'Emploi-Québec pour payer les salaires, la formation. Tout ça, c'est tout le monde qui y a droit. Juste pour clarifier.

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

Mme Vien: Alors donc, ce que je dis est à corriger. Moi, je pensais en fait, M. Desjardins, que l'offre de votre formation ne pouvait s'adresser qu'aux résidences qui ont un 250 000 \$ de masse salariale. Puisque c'est elles qui fournissent le fonds, c'est elles qui normalement devraient en bénéficier.

Madame, vous avez un commentaire?

Le Président (M. Sklavounos): Mme Germain.

● (16 h 20) ●

Mme Germain (Céline): Oui. Cette information-là est exacte, je veux dire, nous, on a du financement pour rembourser les salaires des personnes qui s'inscrivent à nos formations. Et, en passant, on s'adresse à toutes les catégories d'employé du secteur, parce qu'on veut être vraiment représentatifs. Et c'est sûr qu'il devra y avoir des discussions avec la Commission des partenaires, qui établit ces règles-là, pour voir dans quelle mesure les entreprises d'une masse salariale de moins de 250 000 \$ pourront avoir accès au même financement que les autres, mais ça dépasse... je pense que c'est un niveau, là, de discussion peut-être entre vous autres et la Commission des partenaires ou Emploi-Québec.

Mme Vien: Est-ce que j'ai aussi raison quand je dis que, si j'oblige à une formation, que j'oblige à une formation qui serait la vôtre, il ne serait plus possible d'avoir le financement?

Mme Germain (Céline): De quel financement vous parlez, là?

Mme Vien: Le financement prévu dans votre formation, que, nous, on ne pourra pas en bénéficier. Est-ce que c'est ça que je dois comprendre? C'est ça?

Le Président (M. Sklavounos): Mme Germain.

Mme Germain (Céline): Bien, votre question, je...

Mme Vien: Elle n'est pas claire?

Mme Germain (Céline): Elle n'est pas claire.

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

Des voix: ...

Mme Germain (Céline): Ah! Non, non, non. Ça, effectivement, si la formation est obligatoire, il n'y a pas de problème. C'est déjà négocié, et on continue d'avoir accès au financement, si c'est ça, votre question.

Mme Vien: C'est ça, ma question.

Mme Germain (Céline): Ça, c'est déjà négocié.

Mme Vien: Négocié avec qui?

Mme Germain (Céline): Avec la Commission des partenaires. Enfin, moi, les interlocuteurs que j'ai à la Commission des partenaires, on a déjà discuté cette question-là, et ils étaient d'accord.

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

Mme Germain (Céline): Et je pense que les gens de votre ministère ont eu ces discussion-là aussi avec les représentants de la Commission des partenaires.

Mme Vien: Est-ce que ce ne serait pas parce qu'on rend obligatoire à partir seulement — bien, seulement... — de 2015 que, d'ici ce temps-là, ça pourrait être... C'est parce que c'est important, hein? Ça pourrait être quelque chose qui puisse nous ralentir, là, puis qu'on fait affaire ensemble puis qu'on se rend compte que ce n'est pas possible, que c'est hors-la-loi. Je veux juste qu'on s'entende bien tout le monde, là, sur la même affaire.

Le Président (M. Sklavounos): M. Begley.

M. Begley (Jeff): Bien, moi, je pense que, si vous constatez que c'est le cas, c'est un problème, effectivement, qu'il faut trouver moyen de dépasser, aller au-delà. Mais, moi, ma compréhension, c'était beaucoup plus quand c'étaient des exigences au niveau du secteur public, où que, si c'était un cours, une série de cours qui se donnait dans le cadre d'un programme dans une commission scolaire, par exemple, que, là, il n'y a pas de finances. Bien, moi, je pense que, si vous avez raison, que ce n'est pas accessible, ça, c'est un problème qu'il faudra adresser, et ça presse, à mon avis, là.

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

Mme Vien: Je veux juste spécifier ici à la commission que l'idée aussi d'avoir une reconnaissance du ministère de l'Éducation, du Sport et du Loisir d'une attestation, c'est une volonté ministérielle.

Une voix: On est d'accord.

Mme Vien: Vous êtes d'accord avec ça, Mme Germain?

Mme Germain (Céline): On est d'accord avec...

Le Président (M. Sklavounos): Mme Germain.

Mme Germain (Céline): On est d'accord avec ça, et, je pense, c'est ce qu'on dit dans notre mémoire, mais on craint un petit peu les effets pervers que pourrait entraîner cette demande-là trop rapide, parce que la façon dont l'avant-projet de règlement est libellé, c'est que, pour 2015, tout le monde doit l'avoir. Et ça, même si on est d'accord avec le principe qu'il y a en arrière de ça, ça nous apparaît extrêmement casse-gueule.

Le Président (M. Sklavounos): M. Begley.

Mme Germain (Céline): ...pour toutes sortes de raisons.

M. Begley (Jeff): Bien, d'ailleurs, je vous réfère à la page 9 de notre mémoire, où on dit clairement que l'objectif à long terme, c'est tout à fait louable, on est pour. Mais, dans l'application, il ne faudra pas que ce soit tout le monde qui passe pour 2015, qu'on se donne des étapes pour y arriver, sinon ça va avoir effectivement l'effet pervers de faire en sorte qu'on va faire face à une pénurie. Ça nous paraît évident.

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

Mme Vien: Il y a quand même des gens qui vont avoir accès à la reconnaissance prévue à l'avant-projet de règlement.

Le Président (M. Sklavounos): M. Begley.

M. Begley (Jeff): C'est excellent, ça, on est pour. On est pour. Tout ce qu'on dit, c'est qu'il ne faudra pas que ça soit dans un cadre rigide où... Nous, ce qu'on dit, c'est que, première des choses, effectivement, il y a... Puis là on parle des résidences neuf et plus, mais il y a des résidences neuf et moins qui ont une masse salariale qui dépasse le 250 000 \$ dans les questionnements que vous avez posés, si j'ai bien compris. Il y a des milliers de personnes à former. Moi, je pense qu'il faut faire ça étape par étape. On commence avec le monde qui vont être embauchés et on commence avec le monde qui sont disponibles et qui voudront immédiatement, et tranquillement on verra par la suite les personnes qui restent.

Mais, si je reviens sur les exemples qu'on a déjà donnés, il y a 20 ans qu'on a dit que, dans les CPE, on passait d'un A.E.C. à un D.E.C.; on n'est toujours pas là. On approche, on approche, on est tout proche, mais on n'est toujours pas là.

Mme Vien: ...cinq ans, je crois.

M. Begley (Jeff): Pardon?

Mme Vien: Vous vous étiez donné cinq ans. Vous vous étiez donné cinq ans, monsieur...

M. Begley (Jeff): Non, c'est-à-dire c'était fait en étapes. Dans un premier temps, on a dit un sur trois. Huit ans plus tard, on a dit: Il faut deux sur trois. Là, maintenant, on approche le trois sur trois, mais ce n'est toujours pas dans le règlement.

Même chose au niveau des paramédics, où il n'y avait pas de formation. On est allés vers un A.E.C., mais il y a du monde qui travaille comme paramédics... Ça, c'était en 1988. Il y a du monde qui travaille comme paramédics aujourd'hui qui n'ont toujours pas l'A.E.C., mais c'est minime.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Begley.

M. Begley (Jeff): ...fait en respect.

Le Président (M. Sklavounos): Merci. Je dois aller de l'autre côté. On va pouvoir reprendre, ça risque de continuer peut-être de l'autre côté en même temps. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, vous avez la parole.

Mme Poirier: Merci, M. le Président. Écoutez, moi, je veux juste bien comprendre, là. Je pense que, là, on se situe sur toutes sortes de choses.

Prenons le cas d'une résidence qui embauche quelqu'un. On lui exige quoi? Ça, c'est ma première question. Vous allez voir qu'elle y va par étapes. On lui exige quoi, 750 heures, 120 heures ou 90 heures? Quelqu'un qui arrive sur le marché — je veux être... virgule — ...

Le Président (M. Sklavounos): O.K., parfait.

Mme Poirier: ...quelqu'un qui est en emploi depuis plus de trois ans, qu'est-ce qu'on lui demande? Puis celui qui est là depuis moins de trois ans, qu'est-ce qu'on lui demande?

Le Président (M. Sklavounos): M. Begley.

M. Begley (Jeff): Donc, dans un premier temps, 120 heures pour la personne à l'embauche, 2015. L'exigence: 120 heures. Donc, ça va donner le temps de mettre en place ces formations-là pour que les personnes puissent les suivre avant de se faire embaucher, bien sûr.

Pour les personnes qui sont en cours d'emploi, nous, ce que nous proposons, c'est que les personnes avec moins de cinq ans d'expérience peuvent suivre ce même cours-là. Nous pensons qu'il y a assez de monde qui vont vouloir le suivre déjà et qui pourront suivre la formation qualifiante.

Cependant, on est clairs là-dessus, nous sommes clairs sur cette question-là: il ne faut pas que ça devienne quelque chose pour faire en sorte qu'il y ait du monde qui sont renvoyés. Il y a moyen de faire en sorte qu'il y ait du monde en place qui voudront et qui sont capables et d'autres que, juste les questions d'examen... Puis on parle un peu des communautés culturelles. À Montréal, puis c'est ailleurs qu'à Montréal mais notamment à Montréal, il y a la question de langue, il y a la question... tu sais, on a regardé un peu les personnes qui ont des problèmes d'analphabétisme — bon, je dis bien ça, hein? — tout ça pour dire que ça aussi, c'est une préoccupation. Ils font très bien leur travail, mais exiger une formation, c'est dire: Bon, bien, salut, c'est fini. On pense que ça, ce n'est pas nécessaire, qu'il y a assez de monde qui peuvent suivre ces formations-là. Et donnons des attestations là où on peut et là où ce n'est pas meilleur, la possibilité de faire des perfectionnements, et ces personnes-là sont capables de suivre sans la pression d'un examen. Puis, par attrition, qu'est-ce qui va se passer? Bien, tout le monde va être éventuellement formé.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Begley. Mme Germain, en complément de réponse.

● (16 h 30) ●

Mme Germain (Céline): Je voulais juste, pour les membres de la commission, qu'on s'entende bien, quand on parle de formation qualifiante, de quoi on parle, versus de perfectionnement en milieu de travail. Nous, jusqu'à maintenant, on a travaillé dans une perspective de perfectionnement en milieu de travail, donc les programmes qu'on offre sont faits en collaboration avec le service aux entreprises des commissions scolaires, O.K., on a 35 commissions scolaires qui collaborent avec nous. Donc, c'est vraiment dans une optique de perfectionnement, il n'y a pas d'examen, O.K., ils ont, à la fin de leur cursus, une attestation de formation, alors qu'une formation qualifiante, tel que libellé dans l'avant-projet de règlement, c'est, avec une attestation du ministère de l'Éducation, quelque chose qui est beaucoup plus formel, et évidemment le stress de l'examen et de la vérification de la compétence va devenir l'objectif plutôt que l'intégration de nouvelles compétences dans le milieu de travail. Et, dans une perspective de développement d'une culture de qualité, si c'est vraiment ça qu'on poursuit comme objectif, on trouve que le perfectionnement en milieu de travail est beaucoup mieux adapté maintenant que l'approche qualifiante, où la course au diplôme va devenir... avec tous ses effets pervers qu'on peut regarder, qui vont sortir de ça.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Mme Germain. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

Mme Poirier: Alors, M. Begley, je vous reprends avec l'exemple des garderies, que nous connaissons bien. Je comprends pour les gens qui sont en poste, ça, je n'ai pas de problème, mais c'est ceux qui arrivent. Et c'est ce qu'on a fait avec les CPE, par exemple: ceux qui arrivent dans le système, il fallait avoir un D.E.C. C'était clair. Là, avec ça, on n'a plus personne avec un D.E.P. qui rentre, là, ils vont tous rentrer à 120 heures, et là, moi, j'ai un problème, parce que, là, on vient abaisser le niveau.

Si, pour entrer avec un poste de préposé, j'ai besoin juste d'une attestation, pas de diplôme, je n'ai jamais travaillé là-dedans et je peux aller suivre une formation de 120 heures qui me donne une attestation, est-ce qu'on pense que c'est assez? Pour une personne qui est déjà en emploi depuis quelques années, moi, je veux bien. Mais quelqu'un qui n'a jamais touché à ça, on va lui donner 120 heures de formation puis on va dire: Vas-y, c'est bien comme ça? Pourquoi, à ce moment-là, on a une formation de 750 heures? Elle n'est pas bonne, celle-là? Il y a quelque chose qui ne marche pas, là, dans cette offre-là.

Le Président (M. Sklavounos): M. Begley.

M. Begley (Jeff): Donc, si je comprends bien ce que vous nous demandez, c'est pourquoi on n'a pas choisi le D.E.P. pour dire: C'est ça, le...

Mme Poirier: Pour les nouveaux, pour les nouveaux.

M. Begley (Jeff): Pour les nouveaux. Bien, écoutez, là, nous, le D.E.P., dans un premier temps, il y a des ajustements qu'il faudra faire au niveau du D.E.P. aussi, là, mais ça, c'est dit, là. C'est parce qu'on pense que les besoins essentiels au niveau des préposés, sur la question des ajustements qui sont nommés dans l'avant-projet de loi, ils sont répondus à l'intérieur du 120 heures. Puis évidemment, si on a dit que c'était le D.E.P. pour tout le monde, là encore, je pense que le problème, ça va être de produire assez de diplômés pour répondre aux besoins sur le terrain, qui sont grandissants. Mais, nous, en regardant le 120 heures, on pensait que ça répondait déjà, parce que — ça, c'est l'autre chose — à l'heure actuelle, le nombre de personnes avec un D.E.P. dans les résidences privées ne dépasse pas le 30 %, 35 %, là. Puis, dans les petits milieux, c'est quasi zéro. Dans les plus grands, il y en a un peu plus. Donc là, on s'est dit: Même là, on constate déjà le problème. C'est pour ça qu'on s'est dit: Le 120 heures, c'est déjà une étape pas mal mieux que ce qui existe à l'heure actuelle. C'est juste pour ça. Le D.E.P., c'est bien, mais il faut livrer la marchandise par la suite, par exemple.

Le Président (M. Sklavounos): Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

Mme Poirier: Là, vous nous arrivez avec quelque chose qui interpelle l'ensemble, dans le fond, des résidences privées puis l'ensemble de la population. À ce moment-là, si on pense que 120 heures, ça devrait suffire, est-ce qu'il y a quelqu'un qui peut me justifier aujourd'hui pourquoi on a besoin de 750 heures?

Le Président (M. Sklavounos): La question est lancée. Mme Legault.

Mme Legault (Danielle): Ça ne répondra peut-être pas nécessairement entièrement à la question, sauf qu'on parle beaucoup dans le secteur public, où le D.E.P. est exigé à l'entrée, parce qu'il y a encore beaucoup, beaucoup, beaucoup de personnes qui n'ont pas le D.E.P. qui sont préposées aux bénéficiaires et qui travaillent présentement dans des CHSLD publics. C'est au niveau de la tâche. On a dit: Maintenant, on est rendus à 3,5 heures-soins dans les CHSLD publics, dans le secteur public. Et c'est pour ça qu'on fait une différence entre le privé et le public. Le public, c'est beaucoup plus lourd comme tâches à accomplir, et là on parle de résidences autonomes et semi-autonomes où quand même les soins exigés... Malgré que — on le disait aussi — ça s'alourdit, et c'est là où ça devient un problème, quand on a dit que l'État se désengageait, on envoie ça au privé. Mais là on parle de... Et c'est en principe pour ça, c'est de cette façon-là que, nous, depuis 2004, on travaille là-dedans, en disant: Il y a un besoin de formation, c'est évident.

Moi, je viens du syndicat québécois des employés de service, où nos membres eux-mêmes nous disaient: C'est important qu'on puisse être formés, mais c'est aussi majoritairement des femmes, majoritairement des personnes qui viennent de communautés culturelles, majoritairement, beaucoup, à 50 % des temps-partiels qui, comme vous disiez tantôt, sont enlignés en choix de carrière. À un moment donné dans leur vie, ils ont dit: Moi, je suis capable de prendre soin des personnes parce que je l'ai fait toute ma vie et je m'en vais donner de mon mieux.

Présentement, on dit: Vous êtes capables de donner des soins invasifs si on vous donne une petite formation. On a contesté ça pendant longtemps, puis on nous a dit: Non, c'est assez, ils ont une petite formation venue du CLSC. Nous, ce qu'on dit: Non, il faut aller un petit peu plus loin dans l'élaboration en parlant avec les entreprises — je n'aime pas ça dire ça, mais... — avec les personnes propriétaires de résidence privée, avec le personnel. Au travers de ça, le personnel consultait les bénéficiaires, et tout ça. On s'est dit: Les besoins établis, 120 heures... Bien là, c'était 90, mais là on comprend qu'avec les exigences demandées le 120 heures répondrait grandement aux besoins...

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Mme Legault.

Mme Legault (Danielle): ...considérant que la tâche est moins lourde.

Le Président (M. Sklavounos): Merci. Le temps s'est écoulé, est écoulé pour ce bloc-là. Je vais aller tout de suite au deuxième groupe d'opposition, à M. le député de Beauce-Nord. Allez-y, M. le député.

M. Grondin: Alors, merci, M. le Président. Expliquez-moi. Vous marquez dans votre mémoire, là: Les préposés issus de l'Afrique, l'Asie, d'Europe, Haïti. Comment vous pouvez donner des formations? En quelle langue vous leur donnez leur formation? Est-ce que... Comment ça marche?

Le Président (M. Sklavounos): M. Begley.

M. Begley (Jeff): Bien, nous, nous sommes pour le respect des lois québécoises sur la question de la langue, là-dessus il n'y a aucun problème, mais je pense qu'il faut développer quand même au niveau de la culture qui peut exister. Chez nous, il y a, par exemple, un syndicat où c'est la communauté italienne, les personnes qui restent dans le centre d'hébergement, donc il faut qu'il y ait du monde qui parle italien, puis ils parlent très peu le français. Est-ce que ça veut dire qu'il faut donner dans toutes les langues? Moi, je ne pense pas. Mais il faut s'adapter pour que la formation soit accessible pour des personnes qui n'ont pas comme langue de base le français.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Begley. M. le député de Beauce-Nord.

M. Grondin: Votre formation, elle est donnée, vous dites, dans 35 commissions scolaires, mais les commissions scolaires, à l'heure actuelle, en donnent, des formations. Pour obtenir un D.E.P., c'est donné par la commission scolaire directement.

Est-ce que c'est le même cours? Est-ce que c'est deux cours parallèles, c'est deux formations parallèles, ou c'est le même cours qui est donné?

Le Président (M. Sklavounos): Mme Germain.

Mme Germain (Céline): Oui. Bien, le programme a été conçu en collaboration avec des formateurs des commissions scolaires, qui sont allés chercher dans le D.E.P. les éléments qu'on jugeait qui étaient le plus pertinents pour le travail qu'ils avaient à faire sur le terrain. Et donc le D.E.P. qui est donné par la commission scolaire, il est donné par les services réguliers de la commission scolaire, et, nous, comme je le disais tantôt, on travaille avec les services aux entreprises, donc dans une perspective de perfectionnement en milieu de travail. Donc, c'est du sur-mesure, on a fait un programme sur mesure. On est allé chercher dans le D.E.P. tous les éléments pertinents et, sur mesure, on le donne aux employés des résidences privées.

Le Président (M. Sklavounos): M. le député de Beauce-Nord.

M. Grondin: J'attendais l'autre mot, là. Vous parlez de résidences privées et résidences publiques, j'imagine.

Mme Germain (Céline): Non. Bien, il n'y a pas de résidence publique.

M. Grondin: Dans votre formation, ça vise seulement les résidences privées?

Mme Germain (Céline): Uniquement.

M. Desjardins (Yves): Ça n'existe pas, les résidences publiques.

M. Grondin: Des résidences publiques, ça n'existe pas?

M. Desjardins (Yves): Non. C'est seulement privé, au Québec.

● (16 h 40) ●

M. Grondin: Mais ça veut dire que quelqu'un qui va suivre votre formation pourrait très bien éventuellement aller travailler quand même dans le public. C'est ce qu'on s'est fait dire tout à l'heure, les personnes, le groupe avant vous, que des gens vont suivre un cours dans le privé, mais, quand ils savent toute la formation, ils s'en vont dans le public après parce qu'ils sont payés plus cher.

Le Président (M. Sklavounos): Mme Germain et monsieur...

Mme Germain (Céline): Effectivement, ça se passe comme ça souvent. C'est...

Le Président (M. Sklavounos): Complément de réponse, M. Desjardins. Il reste 45 secondes, allez-y.

M. Desjardins (Yves): Alors, simplement pour dire qu'en pénurie d'effectif on se les arrache. Alors, qui offre les meilleures conditions, souvent, va avoir la personne. Or, comme il n'y a pas d'exigence dans le réseau public, nos résidences, présentement, voient leurs gens... Ce qu'ils nous disent, c'est: Ils prennent de l'expérience chez nous, puis après ça ils s'en vont de l'autre côté. Et beaucoup de membres disent: S'il y a des exigences au privé, il devrait aussi y en avoir au public. On parle de la même sécurité puis des mêmes aînés.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Desjardins. Je dois aller de l'autre côté, au groupe ministériel. Mme la ministre déléguée aux Services sociaux, vous avez la parole.

Mme Vien: M. Begley, moi, je suis assez intéressée à regarder ça d'assez près, là, ce que vous proposez. On va s'asseoir, on va regarder ça, ce qui est possible, mais il faudra s'asseoir tout le monde ensemble, là. Il faudrait... Les gens chez nous vont vous lancer une invitation. D'abord, je pense aussi que des invitations vous avaient été lancées auparavant. Alors, ça, on va relancer tout ça, et on va s'asseoir, puis on va regarder comment, dans une transition, là, cette transition dont vous parlez à la page... — bon, là j'ai changé de page, je m'en excuse, là. Oui, merci, page 9, là — comment on peut trouver une zone de confort pour tout le monde puis qu'on réponde aux objectifs que j'ai et que nous avons pour faire en sorte que les gens soient formés puis ce soit la meilleure formation possible.

Une voix: ...

Le Président (M. Sklavounos): M. Desjardins, vous avez chuchoté quelque chose. Voulez-vous dire quelque chose au micro?

Mme Vien: Qu'il est heureux.

M. Desjardins (Yves): Bravo!

Mme Vien: C'est ça, je le savais, sauf que je ne l'avais pas entendu.

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

Mme Vien: Mais on s'entend que, moi, j'ai des objectifs, là, puis que... O.K.?

Une voix: ...

Mme Vien: M. le Président, il... Qu'est-ce qu'il a dit, M. le Président?

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

Mme Vien: Ah! Il exagère. Ah! O.K. Il pousse un peu la note.

Le Président (M. Sklavounos): Il faut que ce soit enregistré, autrement on ne le voit pas, c'est perdu. Allez-y, Mme la ministre.

Mme Vien: Et puis je veux juste me garder une petite minute, deux, trois... cinq minutes peut-être à la fin, là, si c'est possible, M. le Président, faites-moi signe, que tout le monde me permette de revenir sur un sujet...

Le Président (M. Sklavounos): Cinq minutes avant la fin?

Mme Vien: Oui, bien, je... Est-ce qu'on a bien compris, tout à l'heure, quand vous parliez que vous souhaitiez que ce soit sur une base volontaire que les gens soient formés? Est-ce que j'ai bien compris?

Le Président (M. Sklavounos): M. Begley.

M. Begley (Jeff): Donc, pour être clair, là, dans un premier temps, il y a des exigences pour les personnes à l'embauche. Première étape.

Mme Vien: Oui. Ça, ça va.

M. Begley (Jeff): Deuxième étape, on s'est dit: Les personnes de moins de cinq ans, il faudra que l'ensemble suivent des formations, mais c'est parce qu'il y a toujours la notion de perfectionnement puis qualification, formation qualifiante. Donc, nous, nous pensons: De forcer tout le monde par la voie de formation qualifiante, ça serait une erreur, il faut aller plus mollo que ça. Mais nous pensons que tout le monde, notamment les personnes qui ont cinq ans et moins d'expérience, doivent suivre des formations. On pense qu'il faut. Il faut.

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

Mme Vien: Et, si ça doit être sous une impulsion personnelle, vous évaluez que ça va se bousculer aux portes ou...

M. Begley (Jeff): Pas du tout.

Le Président (M. Sklavounos): M. Begley.

M. Begley (Jeff): Non, non, non, ce n'est pas du tout personnel, c'est au niveau du conseil d'administration. Lorsqu'on parle de l'engouement pour la question de la formation, ça n'arrête pas. Dans nos instances, lorsqu'on parle avec les préposés, l'engouement pour avoir une meilleure formation pour offrir des meilleurs services, ça ne démord pas. Non, c'est loin d'être une impression personnelle.

Mme Vien: Non, mais, je veux dire, vous êtes convaincu que...

M. Begley (Jeff): Oui.

Mme Vien: Bon, d'accord. À la page 8 de votre mémoire, à la toute fin, vous dites: «Nous considérons aussi que les efforts des employés ne doivent pas porter, à ce stade-ci, sur la réussite de l'épreuve mais plutôt sur l'acquisition de compétences et de savoir-faire facilitants et valorisants.» Vous imaginez certainement quelqu'un ou un processus en particulier qui va venir vérifier l'acquisition de compétences, si on les a acquises, évidemment. Vous imaginez ça de quelle façon?

Le Président (M. Sklavounos): M. Begley.

M. Begley (Jeff): Peut-être je laisserais Mme Germain compléter...

Mme Vien: Oui, oui, allez-y.

M. Begley (Jeff): ...mais juste dire que c'est là la différence entre la question de la formation qualifiante puis la question de perfectionnement. Pour nous, c'est la distinction qu'on fait.

Le Président (M. Sklavounos): Mme Germain.

Mme Germain (Céline): En fait, ce commentaire-là, il est basé sur l'expérience des 2 000 personnes qu'on a déjà formées à travers ce programme-là et à quel point le feed-back qu'on a, c'est que ça a été stimulant, valorisant. Parce que ça a été mentionné dans les autres présentations qu'il y a eu, à quel point le rôle de préposé, souvent, il n'est pas valorisé, il n'est pas très bien payé. Alors, quand l'employé, en plus, il est rémunéré pour aller dans une formation par son employeur, il a été encouragé par son employeur, et qu'il peut échanger avec d'autres, il peut... c'est très stimulant et valorisant et ça a beaucoup d'impact sur le milieu. Et, selon nous, ça a plus d'impact que s'il y avait un examen à passer.

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

Mme Vien: Merci beaucoup. Je vais laisser ma collègue poser une question, puis je reviendrai pour ma question-surprise à M. Desjardins.

Le Président (M. Sklavounos): Vous allez avoir besoin de combien de temps, Mme la ministre?

Mme Vien: Je penserais que quatre minutes, ce serait pas pire. Je pense qu'on va pouvoir...

Le Président (M. Sklavounos): Mme la députée de Mille-Îles.

Mme Vien: Cinq minutes, mettons cinq minutes.

Le Président (M. Sklavounos): Je vais essayer de contrôler ça. Mme la députée de Mille-Îles, allez-y.

Mme Charbonneau: Si vous contrôlez, M. le Président, on devrait être corrects. J'ai une petite question fort simple: Je me suis amusée à aller voir le site que vous avez sur Internet, et, quand je regarde vos partenaires, je vois que j'ai la commission scolaire des Navigateurs, mais vous avez dit 35 commissions scolaires.

Mme Germain (Céline): Oui. C'est parce que la commission scolaire des Navigateurs a été avec nous pour concevoir le programme, mais, ceux qui diffusent le programme, pour ne parler que de ce programme-là — il y en a beaucoup d'autres, là, O.K., mais de ce programme-là — il y a 35 commissions scolaires avec lesquelles on a un contrat et qui ont des cohortes, là, de...

Et, soit dit en passant, on a tout un programme de formation pour les déficits cognitifs — parce que ça a été mentionné dans la formation précédente, dans la présentation précédente — qui va être lancé, là, au mois d'octobre, novembre, et on a utilisé beaucoup... on a fait toute une série de formations en utilisant les vidéos, de telle sorte que les formations vont pouvoir se donner en milieu de travail, encore une fois, toujours pour stimuler puis amener les gens à se prendre en charge et puis à acquérir entre eux des connaissances avec du soutien extérieur de professionnels.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Mme Germain. Mme la députée de Mille-Îles.

Mme Charbonneau: C'était tout simple, comme question. Puis je voyais que votre formation était aussi non seulement au sein du service, mais au sein des gestionnaires, des employés, du développement. Donc, vous avez un service beaucoup plus large que tout simplement une formation auprès...

Le Président (M. Sklavounos): Mme Germain.

Mme Germain (Céline): Exact. D'ailleurs, dans les exigences de l'avant-projet de règlement, il y a une exigence concernant l'accueil et intégration des nouveaux employés. Déjà, l'année dernière, on avait développé un programme là-dessus, on savait que c'était un besoin, et on a 21 heures qui s'offrent là-dessus dans une perspective de formation de formateurs. Et on est en préparation d'une formation qui va s'adresser aux infirmières auxiliaires qui se trouvent en situation de responsable des soins dans les résidences privées. On a des formations pour les gestionnaires, pour les employés de soutien. Enfin, on essaie de répondre, mais on est jeunes, on a un an d'existence. Alors, on essaie de répondre à toutes les catégories d'employé.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Mme Germain. Je vais retourner la parole à Mme la ministre déléguée aux Services sociaux. Mme la ministre...

Mme Vien: Merci beaucoup.

Le Président (M. Sklavounos): ...vos trois minutes.

Mme Vien: Oui. Ah! Bien, trois minutes, M. Desjardins, c'est action-réaction.

L'AQRP, ce matin, devant nous, est le seul groupe, d'ailleurs, qui a proposé un seuil minimum jusqu'à maintenant, un ratio, un seuil pour nos résidences, peu importe la taille, peu importe le type, dit: Ça prend un employé pour 30 résidents. Je veux savoir ce que vous en pensez.

Le Président (M. Sklavounos): M. Desjardins.

● (16 h 50) ●

M. Desjardins (Yves): Bon, effectivement, dans le Règlement sur la sécurité dans les édifices publics, le S-3, r. 4, à l'annexe E, on donne des ratios pour les établissements hospitaliers. Ça fait que, quand on compare des pommes avec des pommes, il y en a, des ratios. Ça existe dans un règlement provincial.

Nous, ce qu'on pense, c'est que la réalité en est tout autre. Ou bien on met un plafond, puis tout le monde paie, puis là on couvre tout le monde, ou bien on adapte l'offre de services pour éviter qu'il y ait des frais excessifs, selon l'évaluation de clientèle, plan de soins, plan de travail, effectif. En gestion, là, hein, c'est à qui on a affaire, qu'est-ce qu'on a à faire puis qu'est-ce qu'on a de besoin pour le faire. Ça fait qu'on n'a pas de chiffre pour ça, mais, si on s'en va sur un pattern comme ça, on va être capables de faire des ratios très, très bien ciblés, puis l'inspecteur ou le responsable de la certification dit: Montre-moi tes plans de soins, montre-moi ton plan de travail, puis je veux voir ton plan d'effectif.

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

Mme Vien: Vous qui avez de l'expérience, vous êtes à la tête d'un réseau, si c'était ça, un sur 30, on s'expose à quoi, là, pour vos résidences?

Le Président (M. Sklavounos): M. Desjardins.

M. Desjardins (Yves): Je veux voir d'abord la classification des résidences, comment on va classer les gens ISO-SMAF, niveau 1, 2, 3, 4, 8, 13, qu'est-ce que les gens ont de besoin. J'ai des résidences présentement qui l'utilisent, le SMAF, et qui ont des rapports, là, personnel-ânés en fonction de la lourdeur de la clientèle. On s'en va sur du 1-30, il y a des places qu'ils vont en manquer, il y a des places qu'il va y en avoir de trop, puis il y a un coût qui va être assumé. Je trouve ça... excusez, je dois vous le dire, c'est bête. Ça se fait, mais c'est bête.

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

Mme Vien: Qu'est-ce qui est bête?

M. Desjardins (Yves): D'appliquer un chiffre unique, parce que la situation est différente.

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

Une voix: ...

M. Desjardins (Yves): Voilà.

Mme Vien: Merci beaucoup.

Le Président (M. Sklavounos): Ça va? Je vais aller de l'autre côté. Est-ce que ça sera au tour de M. le député de Saint-Hyacinthe, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve?

Mme Poirier: Non, on continue.

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

Mme Poirier: Alors, ce matin... excusez, cet après-midi, les gens de la FTQ sont venus nous dire que, dans bien des résidences, on héberge une clientèle de ressource intermédiaire, ce qui en fait une clientèle beaucoup plus lourde. Donc, la formation de 120 heures sera-t-elle suffisante? Et, si les gens n'ont qu'une formation de 120 heures, et on l'a dit, que le secteur public attirait énormément de ce personnel-là, est-ce que ça veut dire qu'on va protéger, dans le fond, les emplois dans les résidences privées afin que ces gens-là ne puissent pas aller dans le public, puisqu'ils n'auront jamais le D.E.P. nécessaire?

Le Président (M. Sklavounos): M. Desjardins. M. Begley.

M. Begley (Jeff): Écoutez, là, moi, je pense, première des choses, on est pour la formation à 100 milles à l'heure. Le D.E.P., là, ça serait formidable partout. Le problème, c'est qu'à l'heure actuelle il y a une multitude de facteurs qu'il faut regarder. Nous, on pense qu'il faut trouver l'équilibre là-dedans. Si c'était possible de faire le D.E.P., puis que le monde embarquerait dans le D.E.P. puis embarquerait dans les emplois au taux actuel salarial, aucun problème, on y va.

Nous pensons que c'est une révolution qu'il faut faire. Puis, comme syndicaliste, ça ne me dérange pas, ça, faire la révolution. Le problème, c'est que, moi, je pense qu'on est pas mal mieux d'aller avec une approche équilibrée. Donc, ce

n'est pas parce qu'on est contre le D.E.P., on est pour à 100 milles à l'heure, mais il y a tellement de conséquences de dire le D.E.P. C'est que, si le monde n'y vont pas parce qu'ils disent: Je vais faire le D.E.P., 750 heures, 10 \$ l'heure, en attendant de me trouver une job dans le public, bien là, on a les entreprises privées aussi qui vont réagir pour dire: Moi, je vais former le monde pour qu'ils s'en vont ailleurs. Donc, c'est trouver l'équilibre dans tout ça.

Moi, le D.E.P., là, ça serait extraordinaire, mais il faut que les choses soient applicables. C'est pour ça qu'on prône une approche par étapes et que, la première étape, le 120 heures, si tout le monde, dans le privé, ils ont eu ça, là, ça sera tellement meilleur comme qualité de service. Ce n'est pas une question d'être contre le D.E.P., au contraire, le plus de monde possible devrait le suivre. Mais, dans les conditions actuelles, on pense que...

Le Président (M. Sklavounos): J'ai vu M. Desjardins également qui voulait interjeter un commentaire et, par la suite, Mme Germain. Allez-y, M. Desjardins.

M. Desjardins (Yves): Oui, parce qu'il faut comprendre que, ressources intermédiaires, ils ne sont pas soumis à la certification, hein? C'est un contrat pour un nombre de places, et, dans le contrat avec le gouvernement, ces conditions-là peuvent être établies comme un CHSLD privé conventionné, c'est une convention. Puis là on a des résidences, puis vous allez voir ça, là: le développement, là, les gens chez nous, ce qui se parle, c'est beaucoup la mixité à partir d'une personne qui rentre puis qui ne déménage plus de sa vie, parce que, le déménagement, c'est incroyable ce que les gens peuvent subir quand on est âgés. Ça fait que c'est autonome, perte d'autonomie, puis CHSLD. Puis, les projets en construction, puis M. Maurice en parlait, puis M. Duguay, hier, c'est ça qui s'en vient. Et là ça prend du personnel de tel type, là ça prend... et du ratio tel type, puis, dans le CHSLD, c'est complètement autre chose, mais on est toujours dans la même bâtisse. Ça fait que tout ça va être en mouvance puis va être en évolution dans les prochaines années. On tient compte de ça dans nos propos.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Desjardins. Mme Germain.

Mme Germain (Céline): Je voulais juste préciser pour le bénéfice de madame que le D.E.P., il est multiclientèle. Alors, quand je fais mon 750 heures, je me prépare à travailler autant dans une pouponnière que dans une résidence privée pour personnes âgées. Et, dans le 120 heures, le 90 actuellement qui pourrait monter à 120, on va chercher dans le D.E.P. tous les éléments qui sont très pertinents pour le travail concret dans une résidence privée pour personnes âgées, mais c'est des éléments du D.E.P. qu'on va chercher. Et donc ce n'est pas un sous-D.E.P., O.K., c'est qu'on va chercher dans cette formation-là ce qui est pertinent pour nous et seulement pour nous.

Le Président (M. Sklavounos): Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

Mme Poirier: Croyez-vous — et Mme Legault nous l'a dit tout à l'heure — que c'est dans le milieu public, au niveau des CHSLD, qu'on exige... On l'exige maintenant, même s'ils ne l'ont pas tous, mais la porte d'entrée, c'est la formation de 750 heures. Et je vous demande, dans le fond, parce que je vois un doute dans votre esprit de dire la capacité de l'entrée. Selon vous, la clientèle qui veut avoir un emploi dans ce milieu-là, donc ceux qui entrent, ne souhaitent pas avoir un D.E.P., parce que ce n'est pas payant, et on s'attend à un meilleur salaire que 11 \$ de l'heure quand on a une formation de D.E.P. qui, au public, paie près de 22 \$ de l'heure. Il n'est pas là, le noeud? Le problème est le salaire payé, ce n'est pas la formation nécessaire. C'est que, dans le fond, lorsque je vais aller travailler dans une résidence privée, je vais gagner 11 \$ de l'heure, donc je n'irai pas m'asseoir sur les bancs d'école pendant 750 heures. Et, M. Begley, là, vous me surprenez, parce que, comme syndicaliste, je pense que la défense des travailleurs, c'est qu'ils aient les meilleures conditions de travail, et là accepter une formation moindre à cause que le salaire est moindre, il me semble, là, il y a un paradoxe, là.

Le Président (M. Sklavounos): Je vais céder la parole à M. Begley en premier.

M. Begley (Jeff): Donc, c'est ça, je vais me faire comprendre bien comme il faut, parce que je ne veux surtout pas surprendre personne comme syndicaliste. C'est parce que c'est conjuguer l'ensemble des besoins puis des situations. Demain matin, nous, nous n'avons aucun problème à exiger 22 \$ l'heure. Ça, ça ne nous pose aucun problème. D'ailleurs, tu sais, on a une plateforme salariale au niveau syndical où on exige de plus en plus, puis c'est des négociations qui sont difficiles parce que c'est une situation qui est en évolution constante.

Donc, nous, au niveau de Formarez, qui est paritaire, la préoccupation, c'était de dire... Parce que, moi, ma compréhension, même les employeurs reconnaissent que le niveau salarial actuel pose problème. Moi, je pense, ça fait consensus. Donc, on s'est dit: On peut-u trouver une approche équilibrée qui va nous mener vers ça?

C'était la même chose dans les CPE. Au début, là, la priorité du monde, ce n'étaient pas les salaires, c'était la qualité de service. Une fois atteint ça, là le monde a dit: Là, on peut-u nous reconnaître, finalement?

Moi, je pense que ça va être une approche semblable chez les résidences privées, mais là, comme Formarez, pas comme syndicaliste, comme Formarez, un comité paritaire, on essaie de trouver l'équilibre dans tout ça, puis je vous avoue, là, par bouts ce n'est pas toujours évident. Ce n'est pas toujours évident, mais on pense que cette approche-là peut répondre à ça, les besoins de la clientèle, des employeurs, des employés, et qui va inévitablement nous amener à des meilleures conditions de travail et de vie pour tout le monde, mais que ce n'est pas ça, le premier objectif.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, M. Begley. Il ne reste plus de temps. Alors, merci pour cette présentation, merci pour ces réponses à nos questions. Je remercie donc M. Jeff Begley, le président de Formarez, M. Yves Desjardins,

vice-président, Mme Céline Germain, conseillère à la formation, et Mme Danielle Legault, qui est, encore une fois, secrétaire-trésorière. Alors, je vous remercie.

Je vais suspendre quelques instants, et nous allons accueillir les représentants du Barreau du Québec.

(Suspension de la séance à 17 heures)

(Reprise à 17 h 7)

Le Président (M. Sklavounos): Alors, nous reprenons notre consultation sur le projet de loi n° 16 et nous avons devant nous les représentants du Barreau du Québec. Nous avons Me Claude Provencher, qui est le directeur général — je lui souhaite la bienvenue; Me Jean-Pierre Ménard, qui fait partie du groupe de travail formé pour l'étude du projet de loi n° 16 — bienvenue, Me Ménard; Me Ann Soden, groupe de travail, également, formé pour l'étude du projet de loi n° 16 — bienvenue; et Me Mylène Beaupré, groupe de travail formé pour l'étude du projet de loi n° 16.

Alors, comme pour l'autre groupe avant vous, vous avez une quinzaine de minutes afin de faire votre présentation. Par la suite, nous allons débiter la période d'échange. Alors, sans plus tarder, vous avez la parole, Me Provencher.

Barreau du Québec

M. Provencher (Claude): Merci beaucoup. Mme la ministre, M. le Président, Mmes, MM. les députés, d'abord merci beaucoup de permettre au Barreau de venir ici aujourd'hui vous présenter ses commentaires et observations relativement au projet de loi n° 16.

Comme vous le savez très certainement, le Barreau, c'est un ordre professionnel qui compte 24 000 membres et dont la mission est de contrôler l'exercice de la profession d'avocat, et ce qu'on fait justement en soutenant les membres dans l'exercice et en contrôlant leur pratique, mais le Barreau a un rôle historique beaucoup plus large qu'un ordre professionnel habituel, c'est celui d'être le défenseur de l'égalité de tous devant la loi. Il a la responsabilité sociale historique de surveiller l'évolution législative au Québec en regard de la primauté du droit et du respect des valeurs fondamentales de notre société, alors le tout avec une attention particulière à l'égard des personnes les plus vulnérables dans notre société.

Quand il est question d'égalité des citoyens, le Barreau du Québec est particulièrement sensible à la vulnérabilité des personnes âgées et à toutes les mesures qui affectent cette catégorie de personne, surtout et notamment lorsqu'il s'agit d'hébergement, d'assistance et de soins. Le Barreau du Québec a donc formé un groupe de travail afin d'analyser la teneur du projet de loi n° 16 en regard de l'impact des modifications proposées, les impacts sur les personnes âgées non autonomes ou en perte d'autonomie qui sont hébergées dans les résidences hors du réseau public. Nous avons considéré l'ensemble de la clientèle des résidences pour personnes âgées, laquelle, tout en étant particulièrement composée de personnes autonomes, peut également présenter des inquiétudes de vulnérabilité. Je vais faire un bref sommaire de nos observations et de nos commentaires, et ensuite, si vous le permettez, Me Ménard abordera certains points plus précis.

● (17 h 10) ●

Premièrement, le Barreau du Québec est très, très préoccupé par l'institutionnalisation d'un régime à deux vitesses à l'égard des personnes âgées non autonomes ou semi-autonomes qui ne peuvent plus demeurer chez elles. D'un côté, nous avons les personnes qui sont prises en charge par le réseau public d'hébergement, les CHSLD, les ressources intermédiaires et les autres, qui sont titulaires, elles, d'un ensemble de droits et services qui leur permettent une certaine qualité de soins et de services adaptés à leurs besoins, et, d'un autre côté, nous avons les personnes qui sont prises en charge par le réseau des résidences privées pour personnes âgées. Bien qu'ayant les mêmes besoins, ces personnes-là ne bénéficient pas des mêmes droits. Par exemple, dans les résidences privées, les personnes âgées en perte d'autonomie n'ont pas l'avantage des droits suivants: des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, des services personnalisés, plan d'intervention ou de services, des services sécuritaires, la confidentialité, l'information, l'assistance et l'accompagnement.

Vous savez, le Barreau du Québec reconnaît que le vieillissement et l'accroissement des besoins de la population en matière de santé représentent un défi de taille, dans la société québécoise, au réseau de la santé et des services sociaux. Au cours des dernières années, nous avons constaté que des efforts louables de la part du législateur sont mis de l'avant afin d'ajuster et de développer des mécanismes de surveillance en regard des milliers de ressources d'hébergement hors réseau. Toutefois, dans la mesure où les résidences hors réseau hébergent une clientèle vulnérable qui pourrait tout aussi bien être prise en charge par l'État, le législateur doit reconnaître la nécessité de soumettre celles-ci à des exigences plus strictes de façon à réduire l'écart des normes entre des établissements dans le réseau public de santé et les résidences hors réseau.

Le Barreau du Québec est donc d'avis qu'un nouvel encadrement législatif s'impose et que le législateur ne peut plus retarder l'application de tous les droits qui découlent de la partie I de la LSSSS aux personnes qui sont hébergées hors réseau. On doit leur garantir le droit fondamental de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur le plan à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.

Également, sans prétendre qu'ils doivent devenir des établissements au sens de la LSSSS, ces résidences doivent faire l'objet d'un contrôle accru et spontané afin de protéger adéquatement les personnes autonomes, semi-autonomes et non autonomes. En établissant de santé, les services dispensés font l'objet de multiples contrôles de qualité, ce qui n'est pas le cas des résidences privées pour personnes âgées. Donc, le législateur devrait revoir l'article 83 de la loi.

Enfin, en définissant plus précisément la notion de perte d'autonomie, le législateur clarifierait la situation des personnes qui vivent cette situation. L'ambiguïté actuelle de la législation a permis, et ce, en marge de la loi, l'émergence d'une offre de services en faveur des personnes en perte d'autonomie sans établir un contrôle véritable, d'autant que la loi

actuelle est difficilement applicable, même inapplicable à l'égard de l'exercice d'activités sans permis. C'est donc ce contrôle que nous considérons qu'il faut reprendre à l'égard des personnes semi-autonomes et non autonomes.

Si vous le permettez, je laisserais maintenant Me Ménard adresser plus précisément quelques points de notre présentation.

Le Président (M. Sklavounos): Me Ménard.

M. Ménard (Jean-Pierre): Alors donc, je ne reprendrai pas, évidemment, les points de Me Provencher, mais peut-être les préciser, peut-être, davantage.

Donc, justement, la notion de régime à deux vitesses, donc, ça repose essentiellement sur le constat que des personnes ayant les mêmes besoins ou à peu près... Parce qu'on sait que, dans le réseau des résidences pour personnes âgées, on héberge de plus en plus de personnes semi-autonomes ou non autonomes, ce qui avant était contraire à la loi, mais là on a comme régularisé ça. Alors, on a donc des personnes avec les mêmes besoins a priori mais qui n'ont pas le même régime juridique. Il y a deux régimes juridiques distincts. Si, par bonheur — «bonheur» entre guillemets, évidemment — vous êtes dans le réseau public, vous avez les droits que Me Provencher a évoqués; si vous êtes avec les mêmes besoins dans une résidence pour personnes âgées, vous n'avez pas accès à ces droits-là, donc, au niveau des droits.

Au niveau des contrôles de qualité, dans le système public, il existe... Parce que, comprenons bien, des personnes qui ont des besoins importants à satisfaire, nécessairement, quand ils sont pris en charge dans le système public, c'est parce qu'il y a une structure de soins qui répond à ces besoins-là, des soins professionnels, infirmières, ergothérapeutes, physiothérapeutes, pharmaciens, etc., et ces processus de soins là sont contrôlés, puis il y a des mécanismes internes à chaque établissement pour en assurer la qualité et le maintien. Les personnes qui se retrouvent dans le système des résidences pour personnes âgées avec les mêmes besoins n'ont pas du tout accès non plus au même contrôle de qualité aussi.

Alors, ça, pour nous, ça pose vraiment une question de fond comme choix de société, là: Des personnes avec les mêmes besoins puis la même vulnérabilité, est-ce que c'est correct de les assujettir à deux régimes juridiques distincts où il y a vraiment un écart qui se creuse? Puis, à travers ce qu'on voit au niveau de l'évolution de la législation, il semble y avoir une cristallisation de ce régime à deux vitesses là aussi.

Alors, nous, on trouve ça important qu'on travaille à niveler, et niveler pas par le bas, autant que possible, mais plus vers le haut les besoins des personnes. Puis il faut questionner certainement de quelle manière on va gérer, évidemment, la réponse de l'État à la gestion de ces besoins-là. C'est pour ça qu'on pense aussi qu'à travers le réseau public il devrait y avoir une plus grande surveillance de ces processus-là dans ce qui se passe dans les résidences privées, à travers peut-être un mandat particulier aux centres de santé et de services sociaux de surveiller la manière dont évoluent les personnes dans les résidences privées, dans les résidences pour personnes âgées, pour être sûrs que, quand les gens doivent être pris en charge par le réseau, ils le seront à ce moment-là aussi.

C'est pour ça qu'on parlait aussi, effectivement, de préciser l'article 83 de la LSSSS, de la Loi des services de santé et services sociaux, qui n'a jamais été précisé depuis 1991, depuis qu'il a été adopté. On n'a jamais précisé la notion de perte d'autonomie, parce qu'on dit que doivent être pris en charge par l'État les gens qui sont en perte d'autonomie fonctionnelle, mais, en ne précisant jamais qu'est-ce que ça, ça signifie, on rend la loi inapplicable. C'est ça qui a fait en sorte qu'on a eu cette émergence de ressources privées à côté du réseau public, qui s'est développé à un point tel qu'on n'a pas eu le choix, au début des années 2000, de le légaliser ou de lui donner un cadre, finalement. Et, en 2011, cette notion-là n'est toujours pas déterminée, puis on pense que ça serait important que ce soit déterminé pour déterminer à partir de quand il faut que les gens soient pris en charge par le réseau public, parce qu'actuellement ni dans le projet de loi ni dans ce qu'on a pu deviner que pourrait être la réglementation il n'y a rien qui précise ces choses-là aussi.

Autre élément important aussi pour nous, c'est qu'évidemment la loi renvoie l'essentiel de ses normes à des règlements. C'est malheureusement un processus que le Barreau déplore, parce qu'on pense qu'il devrait y avoir dans la loi davantage de normes qualitatives. Là, tout est renvoyé au règlement, et la vraie portée de la loi, ça sera ce que le règlement définira. Et, nous, on pense que c'est important que les principes législatifs, les axes de fond d'une loi comme celle-là qui représente des choix de société se retrouvent aussi dans la loi, soient exprimés par le législateur plus que par le gouvernement puis aient fait l'objet d'un débat aussi dans l'instance que vous représentez aujourd'hui, parce qu'évidemment la réglementation n'est pas ouverte au même processus de discussion public que l'est la loi. Alors, on voudrait, nous, qu'il y ait davantage, dans la loi, de normes de qualité, plutôt qu'on renvoie pour tout ce qui s'appelle norme, là, à ce que sera le règlement.

Le règlement, on n'a malheureusement pas eu de confirmation officielle d'un projet de règlement. On est au courant que circulent des versions de règlement. On en a pris connaissance, de versions de règlement. On n'a aucune idée du caractère officiel ou est-ce que ça représente vraiment la position du gouvernement là-dessus, mais c'est clair que, quand on fait un projet de loi où on délègue énormément, où la substance de la loi se retrouve plus dans les règlements, ça rend difficile l'exercice législatif aussi. Alors donc, pour nous, c'est un élément qui nous apparaît important, puis on voudrait que davantage de normes de qualité se retrouvent dans le projet de loi plutôt que se retrouver éventuellement dans la réglementation.

Parlons, par exemple, justement, de la question, par exemple, des définitions des clientèles. Bon, on parle d'autonome, semi-autonome, mais on ne parle pas de non autonome. Il n'est pas clair si dorénavant les résidences pour personnes âgées vont pouvoir héberger des personnes non autonomes. Et, une personne semi-autonome, qu'est-ce que c'est? De quoi s'agit-il? Est-ce qu'on part des besoins ou des services? Serait-ce qu'on part... Alors, c'est des choses qu'il serait important de revoir aussi.

● (17 h 20) ●

Alors, c'est pour ça qu'à travers le document qu'on vous a présenté aussi on parle donc de la nécessité, donc, de redéfinir les droits des usagers. C'est clair que, nous, ce qu'on veut travailler à faire, au niveau du Barreau — c'est notre

position, notre philosophie — c'est de travailler à rétrécir l'écart de régime juridique entre les gens qui sont dans les résidences pour personnes âgées versus celles qui sont prises en charge par le réseau. Essentiellement ou principalement à l'égard des personnes non autonomes ou semi-autonomes aussi, il faut absolument que cet écart-là se rétrécisse. C'est pour ça qu'on parle de travailler donc à repenser de quelle manière les droits des usagers qui sont prévus dans la Loi des services de santé et services sociaux pourraient être... jusqu'où pourrait-on les appliquer ou les imposer, donc, dans les ressources pour personnes âgées aussi.

Donc, à travers le document, donc, qu'on a déposé, à la page 5, on parle effectivement de redéfinir ces droits-là; entre autres aussi, au niveau de la confidentialité, étoffer davantage les règles par rapport à la tenue de dossier et l'obligation de préserver la confidentialité.

Alors, le projet de loi parle d'instaurer ces règles-là pour une clientèle âgée de 65 ans et plus. On pense que le critère d'âge est un critère qui est délicat. On devrait plutôt le faire à partir des besoins, parce qu'il y a des gens de moins de 65 ans qui ont des besoins importants, eux aussi.

On a parlé également d'étoffer les aptitudes requises de l'exploitant, pas juste se limiter aux antécédents criminels mais aussi aux gens qui auraient déjà eu des pratiques d'exploitation ou des pratiques abusives au niveau professionnel à l'égard des personnes également, aussi.

On a fait quelques remarques sur les questions de certification, en matière de placement aussi. On a demandé que soit mis en oeuvre, c'est-à-dire déclaré en vigueur, l'article 103.1 de la Loi des services de santé et services sociaux, qui oblige chaque établissement qui place des personnes dans une ressource à s'assurer que l'hébergement là sera adéquat. La loi est adoptée, cette partie-là n'est pas en vigueur actuellement. On pense que ça serait important qu'elle le soit aussi, parce que ça serait une meilleure protection aussi.

Alors, essentiellement, donc, pour l'ensemble, donc, des autres dispositions, on va trouver des commentaires dans notre mémoire aussi. On a parlé de l'avis au coroner aussi. On pense que le coroner devrait pouvoir intervenir davantage dans ce qui se passe lorsqu'arrive un décès dans une résidence pour personnes âgées aussi, sans nécessairement revoir chaque cas de décès de façon exhaustive, là. On a prévu une grille aussi, je pense, qui permettrait une certaine curiosité du coroner à l'égard des décès qui surviennent dans ces milieux de soins là, parce qu'il y a beaucoup de prévention à faire ici aussi.

Alors donc, dans le délai qu'on avait, c'étaient quelques idées qu'on voulait donc lancer, et la discussion est maintenant ouverte.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Me Ménard. Merci, Me Provencher, pour cette présentation.

Juste une partie qui me concerne, parce que vous avez mentionné que vous aviez vu plusieurs versions de... plusieurs copies d'un avant-projet de règlement, les informations que j'ai, en tant que président de cette commission, c'est que le Secrétariat des commissions a fait parvenir à tous les groupes qui étaient sur la liste un projet, l'avant-projet de règlement. Alors, je ne sais pas à quelle version vous faites référence lorsque vous dites: Il y en a plusieurs qui circulent, parce que j'ai confirmé avec le secrétariat que les groupes qui sont devant nous ont reçu copie via courriel, je pense, ça a été le moyen qui a été utilisé pour faire parvenir l'avant-projet de règlement pour vous.

M. Ménard (Jean-Pierre): Alors, juste pour clarifier ça, on a vu un document, O.K., qui nous est arrivé pas de source officielle. Alors, on a cherché à valider auprès de la commission — je pense que Me Provencher pourra compléter là-dessus — mais l'information qu'on avait était que ce projet de loi là n'avait pas de caractère officiel, qu'il y aurait peut-être autre chose. Alors donc, on a pris connaissance de certains documents, mais je ne sais pas si c'est la version officielle ou pas. Me Provencher...

Le Président (M. Sklavounos): Moi, je ne peux pas vous dire à quel document vous faites référence, mais tout ce que je peux vous dire, c'est que ce qui provient du Secrétariat des commissions, évidemment, ça vient du parlement, c'est officiel. On me dit que ça vous a été envoyé. Je ne sais pas quoi d'autre vous avez reçu et qui vous l'a envoyé. Par contre, tout ce qui provient du Secrétariat des commissions, vous pouvez prendre pour acquis qu'il y a un certain caractère officiel. Évidemment, c'est pour la discussion, alors il n'est pas final, mais il est quand même officiel. C'est juste un point de clarification.

M. Ménard (Jean-Pierre): Bon, mais, regardez, ça ne posera peut-être pas de problème au niveau de la mécanique, là, parce que de toute façon on a pris connaissance d'un document qui ressemble, semble-t-il, où on parle d'avant-projet de règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité. On en a pris connaissance, mais on a cherché à valider pour chercher à savoir si on devait se prononcer là-dessus ou pas...

Le Président (M. Sklavounos): Parfait.

M. Ménard (Jean-Pierre): ...puis on nous a dit: Écoutez, attention, ce n'est pas une version officielle. Alors donc, on n'a pas fait de commentaire dans notre mémoire là-dessus, mais, s'il y a des questions là-dessus...

Le Président (M. Sklavounos): Pour le reste, je vais céder la parole à la ministre, je ne veux pas éterniser la conversation là-dessus. C'est juste que je sais que les informations que j'ai, moi, au niveau du secrétariat, c'est qu'il y a des documents qui ont été envoyés, et c'est de source officielle lorsque ça émane du Secrétariat des commissions. Alors, pour le reste, je vais céder la parole à Mme la ministre déléguée aux Services sociaux. Allez-y, Mme la ministre.

Mme Vien: Merci. Merci de vous être déplacés cet après-midi pour venir nous rencontrer, partager aussi vos réflexions sur les deux documents. Dommage, parce que l'avant-projet de règlement est un document important sur lequel

nous avons planché avec beaucoup de rigueur, et nous avons voulu... D'ailleurs, dans un souci de transparence et pour que tous les parlementaires mais aussi tous les groupes intéressés sur la question puissent se prononcer, et évidemment avec le projet de loi qui nous apparaissait très général, avec de grands concepts pas assez suffisamment concrets, donc pour la compréhension puis l'étude que nous devions en faire, on a décidé effectivement d'y aller avec l'avant-projet de règlement. Je pense que ça a été une bonne idée. Alors, je vous invite à le lire attentivement, mais je n'ai aucun doute que vous prendrez le temps qu'il faut pour le regarder plus avant.

J'aurai un certain nombre de commentaires à faire sur le document que vous nous avez envoyé, mais, comme c'était un sujet qui nous a été beaucoup souligné au cours des deux derniers jours, j'aimerais qu'on commence tout de suite à parler du bail.

Le bail est un élément qui est très important qu'on apporte. C'est une nouveauté, dans ce sens où dorénavant l'exploitant, le propriétaire de la résidence devra signer un bail avec le futur ou la future résident ou résidente. Ça, c'est, à mon avis, une avancée très importante, parce que seront prévus au bail dorénavant par l'annexe les services que le résident voudra avoir, les services que l'exploitant rendra, évidemment, au résident mais aussi tous les coûts qui y sont afférents, y sont rattachés.

Certains groupes sont venus nous dire qu'actuellement le bail, même si l'annexe existe et qu'elle est en fonction des besoins des personnes âgées, même handicapées, je pense, c'est compliqué, c'est ardu, ce n'est pas simple. Il y en a même un hier, le comité des usagers, si ma mémoire est bonne, qui a presque déroulé son bail en nous disant qu'il faisait 18 pieds, qu'il y avait un tour de roue à donner à ce niveau-là. Est-ce que ça, c'est votre avis? Puis je vous pose la question parce que c'est un élément de sécurité qui est très important pour nous. Ça va être garant, là, de la sécurité puis qu'on ne voie plus ces histoires d'horreur un peu où on vient jouer dans les services donnés au résident, qu'on vient augmenter ses coûts, etc. Ça ne sera plus possible. Alors, j'aimerais savoir, vous, ce que vous en pensez, de ça et comment le Barreau peut nous éclairer, justement, sur la façon de simplifier ce bail-là.

Le Président (M. Sklavounos): Me Ménard.

M. Ménard (Jean-Pierre): Alors, ce qui arrive, c'est que d'abord je pense que l'idée de renforcer le contenu du bail au niveau du contenu obligatoire, en soi, c'est une excellente idée, parce qu'évidemment ça donne à la personne aussi peut-être deux axes de recours. O.K.? On sait que c'est la Régie du logement qui a juridiction sur le bail. Il y a par ailleurs le processus de plainte qui est prévu aussi. Actuellement, il y a un certain découplage, si on veut, qui se produisait avec le cadre actuel, parce que, pour ce qui était dans le contenu du bail pur, les gens vont à la Régie du logement, puis, pour ce qui touchait les services, bien, la seule manière de gérer les insatisfactions, les difficultés, c'était de faire une plainte à l'agence, ce que très peu de gens faisaient dans la vraie vie aussi. Ça, c'est bien, bien clair aussi. Les gens ont peut-être plus de convivialité à aller s'adresser à la régie, alors donc je pense que renforcer le contenu du bail, dans ces matières-là, c'est un angle qui est certainement utile.

Par ailleurs, effectivement, il faudrait peut-être effectivement réfléchir sur le contenu obligatoire du bail en termes de simplicité de rédaction puis de compréhension aussi, parce qu'il faut éviter que ces baux-là aient effectivement 350 articles, parce que les gens ne les liront pas de toute façon, puis ça va devenir un petit peu comme des contrats d'adhésion: Signez ici, puis c'est tout, puis on oublie tout ça, là. Alors, je pense qu'effectivement, la démarche de vulgarisation, on est certainement ouverts à ces choses-là. Puis, si on pouvait vous aider dans cette matière-là, je pense que c'est clair, c'est des choses qui peuvent nous intéresser aussi.

Puis le fait, effectivement, d'inclure ça dans le bail, ça va peut-être simplifier un petit peu les recours que les gens ont, parce qu'actuellement, ce qu'on voit dans la vraie vie, les gens exercent très, très peu de recours contre les propriétaires de résidence par rapport à tout ce qui n'est pas inclus dans le bail puis les gens sont hésitants à aller aux agences. Ça prend du temps, c'est compliqué, et puis la plupart des gens n'y vont pas. Alors, moi, je pense qu'effectivement c'est une bonne avenue que de renforcer les obligations du locateur au niveau du bail aussi, parce que découpler les deux, ce n'est peut-être pas la meilleure des idées.

Mme Vien: Une autre...

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

Mme Vien: Merci. Une autre... Oui, excusez-moi.

M. Ménard (Jean-Pierre): Je pense que ma collègue souhaitait peut-être compléter.

Le Président (M. Sklavounos): Me Soden.

● (17 h 30) ●

Mme Soden (Ann): Oui. Ann Soden. J'aimerais simplement ajouter que je dirige une clinique juridique pro bono pour les personnes âgées et ceux qui jouent un rôle important dans la vie des personnes âgées, nous avons plusieurs questions auprès de ces baux — et on est là à donner des informations, s'asseoir avec les personnes qui sont prêtes à aller en résidence — de leurs droits et comment lire ces contrats. Mais c'est certain que les contrats et les droits y afférents devraient être revus, les gens qui arrivent et qui signent un bail pour un an, sauf dans le cas où les personnes se déménagent dans une résidence où il y a des soins plus lourds qui sont offerts, qui ont la possibilité de résilier leur bail avec un paiement de dommages jusqu'à un maximum de trois mois.

Alors, dans d'autres catégories, on voit des résidences qui sont bâties, des nouvelles résidences, et là ils offrent toutes sortes de services, tandis que les services ne sont pas donnés quand ils signent le bail. Pauvres personnes, ils ont signé le bail pour un an, il n'y a pas le docteur qui était promis de venir à chaque semaine ou périodiquement. Qu'est-ce qu'ils ont? Ils ont la Régie du logement. Ce n'est pas efficace comme solution pour ces personnes qui ne reçoivent pas les services tels que représentés, et on voit ça souvent pour les nouvelles résidences.

On a aussi le problème des services qui sont inclus dans cette fameuse annexe. Est-ce qu'ils font partie du bail? Est-ce qu'ils sont à part, des coûts à part? Est-ce qu'ils sont compris dans le loyer? Comment les séparer? Est-ce qu'on peut augmenter les coûts durant le terme du bail parce qu'on a décidé — souvent, ça, c'est le cas dans les résidences privées — unilatéralement que la personne a besoin de plus de soins? Et ce sont les personnes qui sont mal prises. Alors, ce sont des choses... Du côté légal, on a vu la jurisprudence, il y a la moitié des jugements qui sont à l'effet que les services sont compris dans les baux, la moitié qui disent qu'ils sont à part et qu'on peut faire qu'est-ce qu'on veut, comme fournisseur ou opérateur.

Alors, c'est le genre de chose avec lequel on travaille, mais on est là, certainement on est là à l'étude, à la recherche et la suggestion, et on est disponibles au public, au grand public.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Me Soden. Il reste le temps d'un court commentaire, Mme la ministre. Je vais demander à tout le monde de garder les questions et les réponses les plus brèves possible afin de maximiser les échanges.

Mme Vien: Oui, s'il vous plaît, parce qu'on va manquer de temps.

Le Président (M. Sklavounos): Allez-y, Mme la ministre.

Mme Vien: Rapidement, le temps de vous dire que la Régie du logement est justement en train de faire en fait une refonte, si vous voulez, de bail actuellement, puis on va s'assurer, nous, qu'ils puissent entrer en communication avec le Barreau pour que, si vous avez de bonnes idées, vous puissiez nous les partager là-dessus.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Mme la ministre, pour cette précision-là. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, vous avez la parole.

Mme Poirier: Merci, M. le Président. Alors, bienvenue à vous. Je trouve très préoccupant toute la partie où vous nous parlez du régime à deux vitesses, donc deux catégories de citoyen dans deux régimes différents. J'aimerais ça mieux comprendre, parce que ce qu'on nous... Et vous utilisez toujours le terme «non autonome». On n'en a pas entendu parler encore ici de ça, des non-autonomes. On nous a parlé des autonomes et des semi-autonomes. Les non-autonomes, personne ne nous a parlé de ça jusqu'à ce jour. Il est sûr que vous introduisez les CHSLD dans la catégorie, parce que vous venez reprendre l'article 83 en faisant un parallèle, mais ce qu'on nous a parlé, c'est des ressources intermédiaires qui sont présentes dans les résidences de personnes âgées privées. Alors, j'aimerais ça que... peut-être nous faire un portrait, là, de votre analyse de ce régime à deux vitesses là et surtout quelles sont les pertes de droit des citoyens dans ce méandre-là, là.

M. Ménard (Jean-Pierre): Bon, alors...

Le Président (M. Sklavounos): Me Ménard.

M. Ménard (Jean-Pierre): Alors donc, essentiellement, écoutez, je pense, votre question soulève le problème qu'on veut illustrer aussi, c'est que la loi n'en comprend pas, de définition. Alors, administrativement, on a classé des gens autonomes. Est apparue la notion de semi-autonome, puis, regardez, je ne suis pas capable de vous dire ce que c'est légalement, parce que semi-autonome, ce n'est rien, ce n'est pas défini, O.K., c'est plus de la convenance administrative. On va dire que c'est une personne qui a un certain niveau de besoins, sans qu'on le quantifie. Puis on parlera de personnes non autonomes. Là, on va penser: Bien, c'est-u les gens qu'on va admettre en CHSLD avec 3,5 heures ou plus de soins par jour? Est-ce que, rendu là, on est vraiment non autonome? Je ne le sais pas, peut-être qu'on l'est encore un peu à un certain degré, etc., mais c'est pour ça que je pense qu'il y a une nécessaire clarification de la loi.

Ce qu'on sait, ce qu'on constate, c'est qu'on a des gens qui sont en perte d'autonomie, physique ou cognitive, graduelle, à toutes sortes de stades, puis que ces gens-là, normalement, si on suit un peu l'esprit de la loi, plus la perte d'autonomie progresse, plus ils devraient être pris en charge par le réseau. Par contre, ce qu'on s'aperçoit, c'est que le réseau n'est pas capable de répondre à cette demande-là. Actuellement, là, il y a des listes d'attente qui sont considérables, puis l'offre de services, elle ne s'élargit pas, elle demeure relativement inférieure à la demande. Alors, la demande, elle est répondue par les à-côtés, où, là, c'est pour ça qu'on voit ce régime-là qui nous apparaît être un régime à deux vitesses. Puis là, ce qu'on voit à travers la démarche juridique qui est faite ici, c'est un peu comme une cristallisation de cet état de fait là.

Alors, c'est pour ça qu'on pense que... d'abord redéfinir les choses, redéfinir les concepts pour qu'on soit capables de travailler avec ces choses-là puis de définir, mettre tout le monde sur le même pied. Pour le Barreau, là, c'est important que tous les citoyens avec des mêmes besoins soient traités de la même façon. C'est une question de droits fondamentaux, puis d'équité sociale, puis de justice aussi, alors c'est important pour nous.

Le Président (M. Sklavounos): Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

Mme Poirier: Et je reprends le commentaire que vous faites sur le 65 ans et plus, parce que ça vient se mélanger dans ça aussi, là. Alors là, quand on vient introduire l'âge, on vient de créer aussi un critère qui est nonobstant la condition des personnes, là, on n'en tient pas du tout compte, là.

M. Ménard (Jean-Pierre): On pense que c'est un critère qui, quant à nous, ne devrait pas être un critère pertinent, parce qu'on devrait définir effectivement l'offre de services en fonction des besoins puis les droits en fonction des besoins aussi. Alors, c'est plus ça, parce que quelqu'un de 64 ans qui est en très sévère perte d'autonomie et qui est dans une résidence comme ça n'aurait plus accès à ces choses-là. Ça devient... Puis, dans une résidence, on va avoir une porte, lui, il a des droits. La porte d'après, lui, il n'en a pas, parce qu'il est trop jeune ou... On pense que ce n'est pas des critères opérationnels au point de vue juridique.

Mme Poirier: Il y a des groupes qui sont venus nous dire que, le 65 ans, ils trouvaient que c'était une bonne idée parce que, justement, la mixité de clientèles que l'on voit présentement, en CHSLD particulièrement, où on a souvent des clientèles beaucoup plus jeunes en perte d'autonomie, justement, versus des personnes âgées que, tout simplement, c'est que la vie se dégrade rendu à leur âge, il y a cette mixité-là qui existe. Alors, comment vous voyez ça, cette organisation-là des soins?

Le Président (M. Sklavounos): M. Ménard.

M. Ménard (Jean-Pierre): Bien, ce qui arrive, c'est que, nous, on pense que la meilleure... c'est-à-dire ce qui est le plus homogène au départ, c'est peut-être d'abord la question des besoins, O.K., parce que les besoins, ils sont répondus par une structure de services, là, O.K. Bon. Alors donc, les gens, on pense que les gens qui ont les mêmes besoins devraient être à peu près dans les mêmes milieux autant que possible aussi.

Bon, c'est sûr qu'actuellement, au niveau des CHSLD, un des problèmes qu'on a, c'est qu'on a de temps en temps puis un peu partout dans tous les CHSLD quelques jeunes, des gens qui ont vraiment subi un traumatisme important, qui ont 25 ans, 30 ans, 35 ans. Surtout avec des unités où la moyenne des gens a 80 ans, ça, c'est une question d'organisation peut-être plus globale des services, parce qu'il y a juste un CHSLD pour jeunes personnes au Québec, c'est Saint-Charles-Borromée. Les autres, tu sais, on n'a pas beaucoup, dans les régions, de place pour ça, parce qu'il n'y a carrément — heureusement peut-être — pas assez de jeunes en grande perte d'autonomie. Bon, ça, c'est un problème d'organisation administrative, mais je ne pense pas que...

Tu sais, l'idée, au niveau juridique, là, ce qui est toujours cherché dans les normes, c'est la sécurité des normes, la sécurité, la clarté, la facilité d'application des normes. Alors, plus on prend des normes qui sont applicables à des grands groupes, mieux c'est. Quand on prend des normes, à un moment donné, qui rendent difficile l'application de la loi dans certains milieux ou dans certaines situations, on ouvre la porte à des applications incohérentes de la loi ou carrément à une inapplication de la loi. Alors, c'est pour ça qu'on dit, nous: Ce critère-là, attention, là. On peut-u faire un petit effort d'imagination pour le...

Le Président (M. Sklavounos): Deux minutes.

M. Ménard (Jean-Pierre): Vraiment, c'est de trouver le critère le plus pertinent.

Le Président (M. Sklavounos): Deux minutes, Mme la députée.

Mme Poirier: Une très courte question: Le groupe qui est venu avant vous nous disait qu'on devrait porter la formation dorénavant à 120 heures, en tant que tel. J'aimerais juste vous entendre votre commentaire.

Le Président (M. Sklavounos): Me Ménard.

M. Ménard (Jean-Pierre): Bon, écoutez, nous, évidemment, comme Barreau, on n'a pas l'expertise pour vous dire: 120 heures, c'est bon; 130 heures, c'est mauvais. Je pense que ce n'est pas notre champ d'expertise. Nous, c'est clair que, pour répondre aux besoins des personnes, qu'on évalue quel niveau, quel calibre de formation les gens ont besoin puis qu'on définisse les normes en fonction de ça, parce qu'il y a toujours une certaine notion, un caractère arbitraire à essayer de définir ces choses-là aussi, puis, dans le fond, tous les arguments peuvent se valoir là-dessus. Nous, on dit: Plaçons-nous en fonction des besoins des personnes pour voir quelles compétences, quelles qualifications on a besoin pour répondre à ces besoins-là. 120 heures peut être excellent pour des gens autonomes, ça peut être tout à fait insuffisant pour des gens non autonomes. Puis il faut voir un peu c'est quoi dans le 120 heures, qu'est-ce que ça comprend, O.K.? Est-ce que ça comprend des soins infirmiers? Ça comprend-u de la psychologie? Ça comprend quoi?

Alors, je pense qu'il faut partir des besoins des personnes pour définir qui va donner des services appropriés à ces personnes-là, mais on ne vous donnera pas de chiffre, malheureusement.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve. Merci, Me Ménard. Je vais céder la parole tout de suite à M. le député de Beauce-Nord, représentant du deuxième groupe d'opposition. Allez-y, M. le député de Beauce-Nord.

● (17 h 40) ●

M. Grondin: Merci, M. le Président. Écoutez, moi, je suis parfaitement d'accord avec ma collègue, là, le 65 ans, on devrait enlever ça du projet de loi, parce qu'on le vit, je pense. Je suis certain que tous mes collègues, dans nos bureaux, il nous arrive des fois des personnes qui ont un an trop jeune puis ils ont eu des accidents, un accident de la route ou un accident de travail, ils sont en perte d'autonomie totale, mais il n'y a pas de place dans le système pour les accueillir à nulle part. Alors, si on va se mettre un âge là, on vient de se mettre encore une autre barrière. Moi, je pense qu'on devrait avoir d'autres critères pour faire en sorte d'accueillir, de donner des services à ces gens-là.

J'aurais aimé vous entendre aussi — on en a parlé tout à l'heure — sur les employés qui ont des casiers judiciaires, pour travailler dans des centres de personnes âgées. Sur quoi qu'on peut se baser pour dire, là: Toi, tu as le droit, toi, tu n'as pas le droit ou... J'aimerais vous entendre là-dessus.

Le Président (M. Sklavounos): Me Ménard.

M. Ménard (Jean-Pierre): Écoutez, c'est clair qu'il y a une notion de protection des personnes vulnérables ici, puis je pense que la notion de casier judiciaire a un intérêt réel ici. Nous, ce qu'on a proposé, c'est d'aller même un petit peu plus loin que ça aussi, parce que ce qui arrive, c'est qu'on sait, par exemple, qu'au niveau, par exemple, de ces résidences-là, comme d'autres choses dans le réseau de la santé, une partie de ces ressources-là des fois sont mises sur pied par d'ex-professionnels ou des professionnels, carrément des gens qui sont encore des professionnels mais qui ont quitté le réseau, alors, nous, on demande aussi qu'on vérifie aussi pour s'assurer que les gens qui opèrent ces ressources-là, au niveau de l'exploitant, n'aient pas d'antécédents professionnels préjudiciables.

Je prends par exemple une infirmière, par exemple, qui a été trouvée coupable, par exemple, sanctionnée par l'Ordre des infirmières parce qu'elle volait les repas, par exemple, des personnes. Ce n'est pas criminel en soi, on ne l'a peut-être pas poursuivie au criminel, mais on l'a peut-être sanctionnée pour ça. Alors, je pense que, quand on vérifie les qualités d'un exploitant, on devrait regarder un peu ces choses-là.

Puis on a dit aussi de s'assurer que les gens n'ont pas été condamnés pour exploitation en vertu de la charte. Alors, ça, c'est le fait d'avoir exploité des personnes âgées, des personnes handicapées. C'est rare, mais c'est grave, alors il ne faut pas que ces gens-là opèrent des ressources aussi.

Alors, nous, on pense qu'il y a des précautions à prendre à l'égard des gens vulnérables. C'est la vulnérabilité qui dicte toutes ces choses-là, hein, un peu comme on a fait en garderie, sans mettre les deux clientèles sur le même pied, évidemment pour d'autres raisons, mais il faut regarder ces choses-là aussi.

Le Président (M. Sklavounos): M. le député de Beauce-Nord.

M. Grondin: Les gens qui ont fait des fautes, il n'y en a pas un bien, bien de parfait sur cette terre, là. Est-ce que la notion de pardon, à un moment donné, peut peser dans la balance pour être capable d'être admissible à des emplois semblables?

M. Ménard (Jean-Pierre): Bien, je pense qu'il faut faire attention. Le pardon, oui, c'est important, mais, nous, ce qu'on parle, on va ratisser plus large un petit peu que ça parce qu'on parle aussi de faute civile ici, là, O.K.: exploitation, faute professionnelle, faute déontologique aussi. Moi, je pense que, là, malheureusement, on a un choix à faire, c'est vraiment un choix en fonction de la protection des personnes vulnérables, puis je pense que, là-dessus, moi, j'aime peut-être... écoutez, au niveau du Barreau, on aime peut-être mieux ne pas ouvrir la porte trop large, parce qu'on a à peser une clientèle qui est très vulnérable, puis je pense qu'il faut se mettre le plus possible de paramètres, dans les limites de ce qu'une société libre et démocratique peut accepter aussi, hein?

Le Président (M. Sklavounos): Ça va, M. le député de Beauce-Nord? Ça va? Il reste 15 secondes, là. Si vous voulez faire un dernier commentaire, vous pouvez.

M. Grondin: Bien, j'aurais aimé savoir... malgré que je le sais, mais peut-être qu'il y a des gens qui ne le savent pas, là...

Le Président (M. Sklavounos): Pas une question, vous n'avez pas le temps. Un commentaire, plus.

M. Grondin: C'est les droits, que les personnes qui sont dans le privé n'ont pas droit et que, dans le public, ils ont droit, les personnes non autonomes.

Le Président (M. Sklavounos): Vous pouvez aller très brièvement, là, je suis indulgent, là, mais 30 secondes. Allez-y.

M. Ménard (Jean-Pierre): Je vais être très bref. Puis je parle vite de nature, alors ça va aller.

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

M. Ménard (Jean-Pierre): Alors, regardez, à la page 2 de notre document, on énonce ces droits-là, O.K., pour une partie, là. O.K.? Essentiellement, c'est que, dans le public, quand tu es un usager du système de santé, tu as toute la section I sur... les articles 34 à 76 dont les gens bénéficient, on a tout un régime là, il y a une douzaine de droits là, plus ailleurs, évidemment, comme les plans d'intervention puis ce genre de chose là aussi, qui n'existent pas dans le privé. Alors donc, c'est... Puis on le définit un petit peu à la page 2 de notre document.

Le Président (M. Sklavounos): Merci. Merci, Me Ménard. Oui. Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, oui.

Mme Poirier: J'aimerais juste faire une précision, le député de Beauce-Nord m'a prêté des propos que je n'ai pas tenus. Alors, je ne me suis pas prononcée pour ou contre le 65 ans, j'ai cité un groupe qui a interpellé. Alors, je veux juste que ça soit clair.

Le Président (M. Sklavounos): Merci. Merci pour cette précision-là, c'est bien noté. Alors, je vais céder la parole maintenant à Mme la ministre déléguée aux Services sociaux. Merci, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, pour cette précision.

Mme Vien: Alors, moi, je vais vous rassurer, M. le député de Beauce-Nord. L'article 7 du projet de loi dit ceci: «Aux fins de la présente loi, est une résidence pour personnes âgées tout ou partie d'un immeuble d'habitation collective occupé ou destiné à être occupé principalement par des personnes âgées de 65 ans et plus...» Le mot «principalement», il me semble que ça fait quand même quelques fois qu'on le répète depuis hier matin, puis c'est normal, c'est du nouveau matériel, mais c'est important de le comprendre ici, là. 65 ans et plus est une chose, mais principalement de 65 ans et plus, c'en est une autre.

L'autre chose, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve en parlait, vous en parliez, les gens du Barreau aussi, vous en avez glissé un mot, on comprend très bien que, dans nos CHSLD, CHSLD, par définition, ce n'est pas nécessairement destiné uniquement à des personnes âgées, mais, dans la pratique, ce n'est pratiquement que des personnes âgées en lourde perte d'autonomie, on s'entend là-dessus. Dans Bellechasse, par exemple, on a des personnes dans la vingtaine, dans la trentaine, quarantaine — j'en ai parlé un petit peu hier — qui sont lourdement handicapées et qui étaient dans des CHSLD, et moi, comme députée, je trouvais ça un peu particulier, parce que ce sont des gens qui ont envie de vivre selon leur âge, selon les goûts des gens qui sont de leur âge, etc., et on a créé des résidences pour eux. Ils reçoivent des soins du CLSC, des soins de la coop de services à domicile, etc., et ça va très bien, on a des gens vraiment heureux qui sont dans leurs appartements et qui vivent leur vie de jeune, de jeune adulte.

Alors, oui, je voulais juste vous rassurer en vous disant qu'il y en a, des possibilités et des alternatives, mais que ce n'est pas nécessairement rattaché au 65 ans, puisque la loi est très claire, c'est principalement aux gens âgés de 65 ans et plus.

Trois choses sur lesquelles je veux vous entendre, M. Ménard, Me Cousineau et mesdames. Vous jugerez.

La première, c'est nouveau, ça aussi, on veut qu'il y ait l'outil de repérage PRISMA-7 qui soit utilisé, offert, il doit être offert obligatoirement mais peut être refusé d'être administré par la résidente, ou le résident, ou le futur résident. Il y aura par la suite, selon la donnée de ça, le SMAF, qui sera administré par un professionnel de la santé. Là encore, le consentement écrit de la personne est exigé... ou le refus.

Des gens sont venus nous dire hier, Me Ménard, qu'ils n'étaient pas d'accord avec ça, qu'ils souhaitaient que ce soit imposé pour qu'on soit capable de bien identifier ce que sont réellement les besoins de la personne. Nous, notre inconfort là-dedans, c'est de dire: Si on l'oblige, est-ce qu'on ne vient pas un peu à l'encontre de la charte, dans l'esprit où ça s'apparente un peu à un consentement ou non pour recevoir des soins?

Le Président (M. Sklavounos): Me Ménard.

Mme Vien: Mais, Me Ménard, j'ai deux autres questions pour vous puis j'ai juste 15 minutes.

Le Président (M. Sklavounos): Me Ménard, allez-y avec la première, et on va retourner pour les autres.

M. Ménard (Jean-Pierre): O.K. Bon. Alors, ce qui arrive, regardez, une des grandes difficultés qui existent dans tout le processus actuel, là, c'est: Quand les gens commencent à perdre de l'autonomie, à partir de quand, effectivement, on va enclencher un processus pour d'abord vérifier, valider cette perte-là, puis orienter, au besoin, les gens ailleurs aussi? Alors, le processus via le PRISMA-7, le SMAF, et tout ça, bon, c'est dans le cadre de ce processus-là, puis c'est correct, je pense, initialement, que ce soit signalé, mais il faut penser à une chose, c'est qu'il y a peut-être des gens qui ne sont plus en état de consentir au moment où on va décider de faire ces démarches-là. Puis, ces personnes-là, dans la mesure où elles ne sont pas en état de consentir, est-ce qu'on va, par exemple... et que, les gens, disons qu'on leur... ou encore si on fait en sorte que ces gens-là ne soient pas évalués, est-ce qu'on va les laisser à côté?

Nous, on pense qu'il devrait, quelque part, y avoir aussi peut-être un processus de signalement comme il existe à 270 du Code civil, là, pour quand, dans un établissement de santé, le directeur général constate que quelqu'un est en perte d'autonomie, devient inapte, une obligation de céder au Curateur public, où, là, il y a une évaluation qui va se faire, qui se fait en même temps que ces choses-là. Alors, il devrait y avoir peut-être une provision qui permet, dans certains cas, peut-être un processus analogue quand les gens commencent à avoir des indices de perte d'autonomie dans une résidence, là, qu'il y ait un processus. Si les gens ne veulent pas, peut-être qu'on fasse intervenir quelqu'un soit du réseau ou du Curateur public, peu importe quoi pour revoir ces choses-là aussi.

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

Mme Vien: Merci, M. le Président. En 68, article 68 du règlement, là, on prévoit un mécanisme comme celui-là, mais à vue de nez comme ça, Me Ménard, est-ce qu'on doit, oui ou non, imposer cet exercice d'évaluation à la personne, à la future résidente ou au futur résident, d'après vous, là, vite, vite comme ça?

Le Président (M. Sklavounos): Me Ménard.

M. Ménard (Jean-Pierre): Bon, O.K. Alors, ce qui arrive, c'est que, écoutez, au nom de l'autonomie des personnes, on ne devrait pas, normalement. Les gens peuvent toujours être libres ou non de refuser toute évaluation, d'une part.

Par ailleurs, si évidemment l'évaluation est nécessaire pour identifier ou fournir des services, je pense que, là, la personne devrait être informée que, par ailleurs, si on ne peut pas l'évaluer, on ne pourra pas identifier une enveloppe de services qu'on pourrait lui fournir aussi. Alors, ça fait que je pense qu'il y a un «give-and-take» là-dedans, là.

● (17 h 50) ●

Mme Vien: O.K. C'est bien, je vous entends bien.

Deuxième question: Vous savez que le pouvoir de l'agence de santé et services sociaux est accru, dans le sens où, dans un souci de protection aussi des personnes âgées, on dit ceci: Si on a des raisons raisonnables de croire que les personnes âgées dans une résidence privée sont en difficulté sur le plan de leur sécurité et de leur santé, on veut que l'agence soit capable de procéder à leur évacuation et à leur relocalisation. Il y a des gens qui sont venus nous dire: Oui, mais il y a le droit au maintien aussi. Comprenez-vous qu'on est un petit peu dans une zone de... Nous, on aurait tendance à dire: On évacue les personnes.

M. Ménard (Jean-Pierre): On vit le même problème avec la loi actuelle, mais, voilà plusieurs années, à l'époque où on la faisait appliquer pour les résidences sans permis, là, les gens qui opéraient ni plus ni moins que des CHSLD sans permis, là, c'est voilà plusieurs années, bon, alors on avait ce problème-là. Bon, ce qui est arrivé, c'est qu'il y a des gens, effectivement, qui ont refusé la relocalisation, puis c'est des gens qui n'étaient pas inaptes cognitivement aussi, parce que les gens, ultimement, ont le droit de vivre dans leur misère aussi s'ils veulent le faire aussi. Bon, c'est ça.

Alors, regardez, c'est clair que, par rapport à cette problématique-là, bon, si on a affaire à des gens qui sont en perte cognitive, il n'y a pas vraiment de difficulté. Les gens qui ne sont pas en perte cognitive, à la limite — puis juridiquement ça pose une difficulté, là — à la limite, les gens peuvent rester là, sauf qu'évidemment, si le permis est retiré à la ressource, la ressource ne peut plus exercer d'activité, je pense que ça règle le problème un peu par défaut aussi. Alors, je pense que c'est peut-être plus vers ça qu'il faut aller.

Puis il faut espérer aussi que les agences vont dorénavant faire appliquer ces règles-là, parce que ça fait plusieurs années, ça remonte à la belle époque de la Direction de l'agrément du ministère où on faisait ces choses-là. On a comme arrêté, on a perdu l'expertise de faire ces choses-là depuis des années. Ça serait bien que ça revienne.

Mme Vien: Il me reste une minute. Vous demandez l'avis au coroner, j'ai vu ça vers la fin. La coroner est venue nous dire aujourd'hui que ce n'était pas nécessaire. En tout cas, je vous fais part de ça parce qu'on a entendu un certain nombre de points de vue là-dessus.

M. Ménard (Jean-Pierre): Du point de vue des personnes, regardez, il est possible que...

Mme Vien: C'est exactement ce qu'elle a dit, j'ai lu son mémoire.

M. Ménard (Jean-Pierre): ...il est possible que la coroner ne soit pas à la recherche d'une juridiction, très possible, pour mille et une raisons. Mais ce que je vous dis, moi, c'est que, regardez, c'est parce que ce sont des milieux de soins où il y a une clientèle qui peut parfois avoir un certain caractère captif aussi, puis on pense que, dans ces matières-là, on pense qu'il faut que la société soit toujours capable d'aller regarder qu'est-ce qui se passe dans ces milieux de soins là. On a eu toutes sortes d'histoires de gens qui arrivent dénutris à l'hôpital, privés de soins, etc. Écoutez, nous, c'est lié à la pratique peut-être qu'on a, mais il y a des cas où il faut vraiment que le coroner regarde ces choses-là, puis je pense que ce n'est peut-être pas parce qu'elle ne souhaite pas avoir cette juridiction-là que... Je pense qu'il faudrait regarder, comme société, de baliser ça. On ne dit pas: Écoutez, tous les cas de décès en résidence devraient être enquêtés par le coroner, mais au moins qu'on ait un moyen de filtrer certaines histoires.

Mme Vien: Je présume que vous êtes contents de voir l'arrivée aussi de la négligence, qui fait partie des causes de déclaration.

M. Ménard (Jean-Pierre): Le Barreau n'a pas protesté du tout contre ça.

Mme Vien: Ça va? Vous dites ceci à la page 8 de votre mémoire: «Actuellement, il n'existe aucune obligation de signalisation dans les milieux de soins de longue durée ou dans les résidences hors réseau et certains cas pourraient échapper à l'obligation de signalement prévue à l'article 34, ainsi qu'aux articles 37 et 38 de la loi, malgré les amendements proposés.» Je veux vous dire au passage que nous avons écrit, M. Bolduc et moi, aux facultés de médecine, également au Collège des médecins pour rappeler aux médecins leurs obligations au niveau des circonstances où ils doivent envoyer un avis au médecin.

Maintenant, ici, je suis un peu surprise de lire ça, parce que c'est bien écrit dans la Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès que toute personne doit envoyer un avis, doit faire appel, en fait, au coroner s'ils ont connaissance d'un décès dans des conditions violentes ou nébuleuses. Je dis ça de mémoire, là.

Une voix: Obscures.

Mme Vien: Obscures, merci.

Le Président (M. Sklavounos): Me Ménard, une minute. Allez-y.

M. Ménard (Jean-Pierre): O.K. Alors, effectivement, cette règle-là existe, mais elle est peu connue, très peu connue aussi, ce qui fait que les gens sont souvent sous l'impression que c'est au médecin à décider si on signale un cas au coroner. Nous, on dit à tout le monde: Écoutez — les gens qui nous appellent sur des décès — appelez le coroner puis dites-le au coroner aussi directement.

Mais, dans le milieu de la santé, c'est même assez peu connu, ces règles-là, aussi. Je pense qu'il y a oeuvre pédagogique à faire aussi puis peut-être donner une chance au coroner aussi de regarder à tout le moins certains cas, aussi.

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

Mme Vien: Vous avez raison, Me Ménard, et on s'est entendus avec la coroner ce matin qu'effectivement il devait y avoir un certain nombre d'activités de communication, qu'on se rend compte que d'aller voir les futurs médecins, les étudiants en médecine, c'était insuffisant, qu'il fallait faire un petit peu plus. Et, nous, on va regarder, de notre côté, le document d'accueil pour les résidents, les futurs résidents, que ce soit clairement dit, ça, que les familles soient informées, tout ça, parce qu'on se rend compte que le commun des mortels, là, ne connaît pas cette application-là. Je vous remercie beaucoup.

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Me Ménard. Merci, Mme la ministre. Alors, je vais céder la parole de l'autre côté maintenant à l'opposition officielle, à M. le député de Saint-Hyacinthe, qui est également porte-parole pour les personnes handicapées. M. le député de Saint-Hyacinthe.

M. Pelletier (Saint-Hyacinthe): Merci, M. le Président. Bonjour à tous et à toutes. Ça me fait plaisir de vous poser la question. Le groupe de travail qui a été formé, bien sûr, c'est par des personnes... M. Ménard vous êtes très impliqué, je pense, au niveau de la défense des droits des personnes qui sont dans le réseau de santé. Et, moi, ce qui m'inquiète dans votre rapport, puis c'est inquiétant aussi, vous parlez de santé à deux vitesses, de soins à deux vitesses, de résidences à deux vitesses, si on peut dire, là, pour les soins de santé aux personnes âgées. C'est très, très... C'est inquiétant puis c'est troublant aussi de voir qu'après l'analyse du projet de loi n° 16 vous arrivez avec des constats comme ça.

Moi, je veux juste... Vous mentionnez souvent que les services qui sont offerts dans les CHSLD publics versus peut-être les résidences privées, pour les personnes qui sont en perte d'autonomie, ou semi-autonomes, ou non autonomes... vous allez jusqu'à mentionner qu'ils devraient être intégrés peut-être au réseau public. Avez-vous fait une analyse, je ne sais pas, du nombre de personnes que ça pourrait concerner au niveau du réseau et les coûts qui pourraient être inhérents à ça?

Le Président (M. Sklavounos): Me Ménard.

M. Ménard (Jean-Pierre): On ne dit pas qu'il faut que ce soit intégré au réseau public. Ce qu'on dit, c'est qu'il faut essayer de trouver ou de réfléchir, là, sur, comme choix de société, quel régime juridique on va appliquer aux gens qui sont à un certain degré de perte d'autonomie, qu'on les appelle semi-autonomes ou non autonomes, peu importe qui, là, mais l'idée, c'est que tous les citoyens aient accès aux mêmes droits, aux mêmes services puis aux mêmes garanties de protection de la loi aussi. Alors, c'est ça qui est recherché.

Est-ce que ça implique le déploiement d'innombrables ressources? On ne le pense pas, on pense qu'il y a une question beaucoup d'organisation, mais c'est clair qu'il y a des choix de société à faire dans ces matières-là. Puis tous les choix de société, dans un sens ou dans l'autre, comportent toujours des coûts puis des conséquences aussi, puis ça, je pense que c'est plus à vous, comme législateurs puis comme hommes et femmes politiques, à gérer ces choses-là. Nous, on sonne simplement une cloche. On vous dit: Regardez au niveau juridique, là, on creuse des inégalités, et ça, ça serait important que, comme société, là, on se demande: Est-ce qu'on veut aller dans cette direction-là ou est-ce qu'on va plutôt travailler à rétrécir ou à réduire ces problématiques-là?

Mais on ne quantifie pas puis on ne prétend pas que... Puis on ne dira pas au législateur: Vous devez, demain matin, investir 500 millions, engager 10 000 nouveaux employés. On ne dira jamais ces choses-là. On vous dit: Attention! On fait des choix, on débat des choses. Est-ce qu'on a encore les moyens de nos droits? Ça, c'est à vous à décider de ces choses-là.

Le Président (M. Sklavounos): M. le député de Saint-Hyacinthe, ça va?

M. Pelletier (Saint-Hyacinthe): Ça va.

Le Président (M. Sklavounos): Oui, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

Mme Poirier: Me Soden, tout à l'heure, nous avait parlé de la Régie du logement. Quelle légitimité la Régie du logement a pour évaluer si les soins mentionnés au bail ou dans l'annexe du bail ont vraiment été rendus correctement, selon vous, actuellement?

Le Président (M. Sklavounos): Me Ménard.

Une voix: ...

Le Président (M. Sklavounos): Me Soden.

Mme Soden (Ann): Oui. Oui, oui, j'ai bien entendu la question, mais je n'ai pas une réponse rapide, immédiate pour vous.

Mme Poirier: Vous avez le droit de réfléchir.

Le Président (M. Sklavounos): Prenez votre temps, je ne voulais pas vous bousculer.

Mme Soden (Ann): Évidemment, c'est comme quand on se rend en cour, il y a des présentations, des expertises à faire valoir. C'est très difficile parce que, dans un contexte de Régie de logement, habituellement les gens sont non représentés, ils sont démunis à cet égard. Oui, effectivement, c'est presque... c'est très difficile de faire la preuve des soins ou, pour le régisseur, d'évaluer ces soins.

Mme Poirier: Est-ce que... Oui?

Le Président (M. Sklavounos): Me Ménard.

M. Ménard (Jean-Pierre): Puis peut-être que jusqu'à maintenant aussi c'est que, dans un certain nombre de cas, la jurisprudence est à l'effet que le plus simple, pour le régisseur, c'est de dire: Ça ne fait pas partie du bail, donc je n'ai pas juridiction. Alors là, le recours, c'est l'agence, mais encore c'est d'autres types de processus aussi, parce que l'expertise devrait se retrouver... Ça, là, le contrôle, toute la question des soins, ça devrait être l'agence qui devrait... où on a l'expertise pour les personnes-ressources, parce qu'au niveau de la régie, là, à moins qu'on le demande puis qu'éventuellement on ait des assesseurs ou qu'on ait un assistant ou quelqu'un comme ça, là, on est sur un terrain où on va peut-être dénaturer un petit peu le rôle de la régie, alors...

Le Président (M. Sklavounos): Merci, Me Ménard. Deux minutes, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

Mme Poirier: Donc, ma question qui était complémentaire, c'est: Qui devrait, justement, évaluer? Donc, ce serait l'agence, à ce que j'en comprends.

M. Ménard (Jean-Pierre): Je pense que c'est ça qui serait le plus pertinent.

Mme Poirier: Juste un dernier commentaire sur le coroner. Le coroner, ce matin, nous a parlé de l'annexe que vous nous avez parlé, là, du document de l'Ontario, en disant que ce document-là, finalement, ne donnait pas lieu, en tout cas, à ouvrir... ne donnait pas assez d'information pour déclencher de l'information. J'aimerais avoir votre opinion là-dessus, puisque vous nous le mettez en annexe de votre mémoire.

● (18 heures) ●

Le Président (M. Sklavounos): Me Ménard.

M. Ménard (Jean-Pierre): On l'a mis en annexe comme information, comme point de repère. On ne vous a pas dit: Regardez, ce serait intéressant qu'on fasse du copier-coller de ces choses-là. Le Québec est parfois une société distincte qui peut innover un petit peu là-dessus aussi, alors on peut... Mais ce qu'on voulait dire, c'est: Regardez, parce que... — la problématique qu'on disait — regardez, il meurt 20 000 personnes par année en CHSLD, au Québec. Est-ce qu'on va faire 20 000 signalements au coroner avec 20 000 enquêtes? La réponse, c'est non. Comment faire en sorte que, parmi ces 20 000 là, on soit capable de faire émerger les quelques dizaines de dossiers peut-être plus problématiques? Alors, on a dit: Regardez en Ontario, ils ont choisi un questionnaire. Est-ce que, nous, on pourrait innover ou réfléchir sur d'autres scénarios, d'autres manières? Y a-t-il...

C'est parce qu'on voudrait s'assurer que le coroner joue un rôle important dans ces matières-là, puis que, même si les gens vont au CHSLD comme dans un processus de fin de vie, ce processus de fin de vie là, il soit le plus respectueux des personnes puis le plus adapté aux besoins des personnes aussi, puis que toute situation qui est préjudiciable aux personnes, peu importe quelle instance — le coroner dans certains cas aussi — puisse jouer son rôle pleinement là-dessus. Alors, ce n'est pas mis comme disant: Voici, c'est ça ou rien. Voici ce qu'on a fait dans une autre juridiction. Et, nous, est-ce qu'on pourrait réfléchir là-dessus un petit peu plus?

Le Président (M. Sklavounos): Et ce sera le mot de la fin, Me Ménard. Je remercie les représentants du Barreau du Québec, plus particulièrement le directeur général, Me Claude Provencher, et également Me Jean-Pierre Ménard, Me Ann Soden et Me Mylène Beaupré, du groupe de travail formé pour l'étude du projet de loi n° 16.

Je lève maintenant la séance, et la commission ajourne ses travaux jusqu'au lundi 12 septembre 2011, à 14 heures, pour poursuivre ce mandat. Une bonne soirée à toutes et à tous. Merci.

(Fin de la séance à 18 h 2)