



---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

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

**Le lundi 12 septembre 2011 — Vol. 42 N° 25**

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 (3)

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

---

**QUÉBEC**

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

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

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

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

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

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

**Le lundi 12 septembre 2011 — Vol. 42 N° 25**

**Table des matières**

Auditions (suite)	1
Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM)	1
Association québécoise de gérontologie (AQG)	13
Conseil pour la protection des malades (CPM)	24
AREQ (CSQ), Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec	37

**Intervenants**

M. Gerry Sklavounos, président

Mme Dominique Vien  
Mme Carole Poirier  
Mme Maryse Gaudreault  
Mme Danielle Doyer  
M. Émilien Pelletier  
Mme Francine Charbonneau

- \* Mme Claudine Laurin, FOHM
- \* Mme Geneviève Miller, idem
- \* Mme Catherine Geoffroy, AQG
- \* Mme Ghyslaine Lalande, idem
- \* M. Paul G. Brunet, CPM
- \* Mme Hong Hanh Vo, idem
- \* Mme Sarah-Beth Trudeau, idem
- \* M. Pierre-Paul Côté, AREQ (CSQ)
- \* M. Michel A. Gagnon, idem
- \* Mme Christiane Brinck, idem
  
- \* Témoins interrogés par les membres de la commission



Le lundi 12 septembre 2011 — Vol. 42 N° 25

**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 (3)**

*(Quatorze heures trois minutes)*

**Le Président (M. Sklavounos):** Alors, à l'ordre, s'il vous plaît! Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission de la santé et des services sociaux ouverte. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir prendre un moment pour 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. Kotto (Bourget) est remplacé par Mme Doyer (Matapédia) et M. Turcotte (Saint-Jean) est remplacé par Mme Poirier (Hochelaga-Maisonneuve).

**Le Président (M. Sklavounos):** Cet après-midi, nous continuons ces consultations-là en recevant les représentants de la Fédération des OSBL d'habitation de Montréal, l'association de gérontologie, le Conseil pour la protection des malades et finalement l'association des retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec.

Je profite pour saluer Mme la ministre déléguée aux Services sociaux ainsi que les membres du gouvernement et les membres de l'opposition officielle qui sont présents aujourd'hui. Je les salue ainsi que tout le personnel qui accompagne la ministre, le personnel de l'Assemblée nationale et de la commission.

Comme vous savez, pour les autres groupes, il y aura une quinzaine de minutes pour chaque organisme afin de faire sa présentation et par la suite il y aura 45 minutes d'échange. Je ne vois pas de membre du deuxième groupe d'opposition avec nous aujourd'hui, alors le temps sera réparti équitablement, alors 22 min 30 s pour le groupe formant le gouvernement et 22 min 30 s pour le groupe de l'opposition officielle.

**Auditions (suite)**

Alors, sans plus tarder, je souhaite la bienvenue à la Fédération des OSBL d'habitation de Montréal et à Mme Claudine Laurin, qui est la directrice générale, qui est à ma droite, et qui est accompagnée aujourd'hui de Mme Geneviève Miller, qui est membre du conseil d'administration, il me semble. Bienvenue à Mme Miller également. Alors, sans plus tarder, je vous cède la parole. Vous aurez votre quinzaine de minutes, et par la suite nous irons aux échanges. Bienvenue.

**Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM)**

**Mme Laurin (Claudine):** Merci. Dans un premier temps, je vais vous faire la présentation un peu de notre expertise. La FOHM, on a 220 groupes. 31 % sont dédiés aux personnes âgées, ce qui représente à peu près 3 400 unités, qui rejoint alentour de 4 500 personnes âgées. À Montréal, il y a une spécificité: la majorité des OSBL d'habitation dédiés aux personnes âgées n'offrent pas de service d'assistance personnelle.

Donc, notre mémoire va s'appuyer sur l'expérimentation de la première certification de 2006, sur aussi les travaux de VADA qui est en fait Villes amies des aînés, qui est une expérimentation financée par le ministère de la Santé et Services sociaux en partie, sur aussi des recherches qui ont été faites actions avec autant le CSSS Cavendish et sur des consultations faites avec nos membres. C'est donc... D'ailleurs, on a des signatures de membres et de personnes âgées qui s'inquiètent beaucoup de cette certification-là au niveau des résidences pour personnes âgées autonomes.

Pour nous, le respect de la personne âgée ne passe pas par la certification, du moins pour les OSBL. La fermeture, ça, il faut le dire d'entrée de jeu, que la fermeture de places en CHSLD et le manque de places en ressource intermédiaire est davantage problématique dans notre cas. Pour avoir une réponse à un besoin de services, c'est-à-dire référer une personne qui ne peut plus rester dans une résidence pour personnes âgées autonomes ou en légère perte d'autonomie, il n'est pas rare qu'on est obligé d'exercer des pressions, voire même des menaces d'expulsion. On dit qu'on s'en va à la régie, et là le système va bouger. Si on ne dit pas qu'on va à la régie pour éviction, à la Régie du logement, bien souvent on a de la misère à recevoir le service. La négligence est, pour nous, davantage l'absence de réponse, et cela ne relève aucunement de notre fonction.

Si on va voir qu'est-ce que veulent les aînés, entre autres au projet VADA, bien, il était clair que, bon, les personnes âgées, ce qu'ils disaient au niveau de l'habitation, ce qui les préoccupait beaucoup, c'était: Est-ce que je vais être capable de me le payer? Combien de temps? Puis ils aimeraient avoir des résidences où on peut se loger à prix abordable.

Ils veulent vivre aussi avec des plus jeunes, des gens mariés. Pour eux, la société n'est pas juste un troisième âge. Ils veulent une résidence beaucoup plus normative, et ce qui fait terriblement peur, c'est qu'ils trouvent dommage que la

certification fasse en sorte qu'environ 85 % de la population âgée autonome ou en légère perte d'autonomie ne se retrouve pas dans nos habitations parce que planifiées pour des personnes vulnérables.

La recherche qui a été faite par Nancy Guberman, qui est pour le Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale du CSSS Cavendish, montrait que ce qui amène les gens à quitter leur milieu, c'est maintenir leur indépendance puis un besoin de socialisation. C'est ce qui faisait que les personnes âgées avaient un facteur de poussée pour aller vers un déménagement. Et, quand on leur a demandé pourquoi ils venaient dans les OSBL d'habitation, les premières réponses, c'était pour maintenir leur indépendance, à cause de l'accessibilité physique, parce que, lorsqu'on parle de légère perte d'autonomie, c'est surtout au niveau de la mobilité. Donc, ça leur permettait de maintenir leur indépendance parce que les logements sont adaptés, il y a des ascenseurs. Il y avait aussi qu'ils maintenaient leur indépendance à cause de l'accessibilité financière, et beaucoup ont souligné: Parce que ce n'était pas une résidence mais des appartements. Ils n'ont pas vu ça comme un déménagement dans une résidence mais bien comme dans un appartement.

C'est une expérience, les OSBL d'habitation, pour eux. Lorsqu'ils ne sont pas catalogués avec un service d'assistance personnelle, c'est une expérience de négociation de la vieillesse, c'est une question identitaire. Pour eux, c'est important de se retrouver, justement, à ne pas se voir tout de suite vieux. On est tous comme ça, hein, parce que, vous allez voir, il y a des associations de retraités qui vont venir vous dire peut-être bien: Bravo, la certification! Ils vont peut-être avoir 67 ans, mais ils ne se voient pas, eux, dans une résidence pour personnes âgées. Donc, c'est ce qu'on appelle la question de négociation de la vieillesse.

La SHQ aussi, quand elle a parti les projets AccèsLogis dédiés aux personnes âgées, elle mettait bien en garde qu'ils n'étaient pas pour des personnes grandement dépendantes dans plusieurs activités de leur vie comme s'habiller, se vêtir et elle faisait une autre mise en garde où elle spécifiait que «les services [...] devront être dosés afin de préserver les caractéristiques d'une vie adulte indépendante, soit la possibilité d'exercer un libre choix, de maintenir son autonomie personnelle, son intimité et sa dignité».

● (14 h 10) ●

La dignité, il faut la définir comme qu'elle se dérobe lorsqu'autrui la dérobe. L'intimité est associée au contrôle du regard. Ce n'est pas la présence du regard de l'autre qui la détruit, c'est l'absence de possibilité de contrôler ce regard.

Il s'agit là d'un phénomène qui est largement décrié par les personnes âgées qu'on a consultées, que même le projet VADA rencontre, les recherches citées précédemment le soulignent très bien. Au nom de la bienveillance, de la protection, les personnes âgées ont l'impression qu'elles constituent un bloc monolithique où on ne voit que les incapacités et les vulnérabilités. Elles se disent bien souvent dépossédées du contrôle du regard que porte la société sur eux.

La plupart, comme je vous disais, de nos groupes offrent du soutien communautaire et, bon, des services de sécurité mais qu'on va parler tantôt. Les objectifs du soutien communautaire, certes, peuvent passer des fois par des activités de loisirs, mais ce n'est pas que ça. Ça vise l'appropriation par le locataire de son habitat, de son habiter, l'appropriation de son milieu, puis ça vise aussi l'appropriation des enjeux démocratiques dans l'exercice de la citoyenneté. Donc, ce n'est pas du tout un service d'assistance personnelle, ça fait que notre mémoire demande justement des choses en fonction que nous ne sommes pas un service d'assistance personnelle.

Je vais passer la parole à ma collègue.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Miller.

**Mme Miller (Geneviève):** D'entrée de jeu, nous déplorons qu'il n'y ait aucune garantie concernant le respect intégral de ce que signifie un logement. Nous aurions souhaité que l'on reconnaisse enfin l'existence d'une réelle distinction entre l'hébergement et le logement.

Nous avons reçu depuis peu le projet de règlement accompagnant la loi, et, contrairement à ce que nous aurions pu nous attendre, ces règlements ne font qu'augmenter la pression sur les OSBL d'habitation. Nous sommes en mesure de constater les effets négatifs qu'aura sur le milieu une telle certification.

De plus, on nous annonce davantage d'obligations qui, disons-le, seront fixées par règlement: le nombre de personnes requises, les outils d'évaluation de l'autonomie, etc. Les OSBL d'habitation, nous sommes du logement et non de l'hébergement.

Deux définitions retiennent particulièrement notre attention: la définition du système de sécurité qui... pour répondre à ce service, on doit retrouver du personnel présent en place 24 heures sur 24, sept jours par semaine, et le service de loisirs auquel le soutien communautaire se retrouve en partie.

Nous nous questionnons également sur la notion de résidence pour personnes âgées autonomes. Nous ne comprenons pas du tout comment on peut prétendre à l'autonomie si parallèlement les résidences requièrent une certification. Il y a là contradiction et excès de zèle. Certes, nous retrouvons parmi les personnes âgées des personnes plus vulnérables à l'abus, à l'exploitation, mais cela se retrouve dans la même proportion que dans la population en général. Si nous prenons le scandale de Norbourg ou autre abus financier, nous retrouvons bien des victimes qui ne vivaient pas en résidence.

En ce qui concerne le dossier du locataire, le projet de règlement commande que nous ayons dans le dossier du locataire les renseignements suivants: la description des besoins particuliers, la description de son état de santé — devant être pris en compte surtout pour les urgences, les allergies, etc. — le nom de son médecin et son pharmacien traitant. N'y a-t-il pas là abus? Comment et pourquoi, en tant que propriétaire-locateur, colliger autant d'informations personnelles sur le locataire?

Nous, en habitation, on suggère au locataire de garder ces informations dans son logement, et, si on a besoin, on y aura recours à ce moment-là. Lorsque vous aurez 65 ans, serez-vous à l'aise de donner vos informations à votre locateur?

La définition du service de loisirs touche une large partie du soutien communautaire. En ce sens, ça nous cause problème, parce qu'on se sert des loisirs, dans nos habitations, pour l'implication citoyenne. Le risque, c'est que des groupes n'offriront plus le soutien communautaire pour éviter la certification.

Il arrive qu'un OSBL d'habitation offre à une organisation le service de soins ou de maintien des unités de logement pour des locataires desservis par eux. Cependant, le bail est signé entre l'OSBL d'habitation et le locataire. En ce qui a trait aux services qui touchent ces appartements ciblés, les locataires contractent individuellement avec l'organisme qui offre ces services. Cet organisme est souvent désigné comme une entreprise d'économie sociale. Est-ce à dire que le premier alinéa fera en sorte que les OSBL d'habitation en seront responsables? Si oui, plusieurs OSBL d'habitation pourraient être tentés de ne plus rendre accessibles ces unités, ce qui aura l'effet contraire au but recherché et diminuera les services et les ententes entre les organisations. Que les organismes qui dispensent les services soient, eux, obligés d'obtenir une certification afin d'en garantir la qualité, soit, mais nous ne pouvons imputer cette responsabilité à un OSBL d'habitation.

Notre rôle est plus un rôle de prévention, puisque le CSSS peut nous référer des personnes à mobilité réduite et non en perte d'autonomie. Ce serait une grosse perte pour le système de santé s'il ne pouvait plus nous référer des personnes à mobilité réduite.

Dans un tel contexte, qu'en est-il de la capacité de la personne âgée à exercer son libre choix? Est-ce à dire qu'en raison de mon âge et d'un problème de mobilité réduite je perds mon autonomie et que l'État doit exercer son pouvoir sur moi? N'y a-t-il pas là contradiction entre le discours et la pratique? Considérons-nous véritablement les personnes âgées comme des citoyens à part entière?

Ensuite, il y a l'obligation de former un comité de milieu de vie. Dans les OSBL d'habitation, présentement, on serait peut-être mieux de continuer avec le fonctionnement qu'on a. La structure présentement, c'est que tous les locataires sont membres de l'OSBL. Là-dessus, il y en a un tiers qui sont des membres qui sont sur le conseil d'administration... non, excusez, un tiers du conseil d'administration est membre de l'OSBL. Il y a déjà un comité de bon voisinage, on a déjà un comité de locataires qui est mis en place. On a toutes sortes de comités dans l'OSBL déjà d'impliqués.

La sécurité 24 heures sur 24, sept jours par semaine, dans la première certification, les OSBL d'habitation en ont été dispensés. Les coûts sont de 50 000 \$, donc c'est un peu beaucoup pour un organisme à but non lucratif. Ce que, nous, on offre, c'est des locataires surveillants qu'on offre de payer une partie de leur loyer.

Donc, déménagement et obligation de transmettre les informations, bien, nous, on est du logement, donc ne va-t-on pas à l'encontre du droit du locataire en transmettant ces informations? À vouloir prévenir les abus, les outils que nous tentons de mettre en place sont peut-être également porteurs d'abus, abus de prise en charge et de négation du droit à l'autonomie et au respect de la vie privée.

Nous aimerions aussi attirer votre attention sur le profil des locataires et le taux d'effort que ces derniers consacrent pour le loyer. 81,5 % des répondants sont des personnes vivant seules. 43,55 % ont un revenu entre 15 000 \$ et 23 000 \$, 17,84 % ont un revenu en dessous de 15 000 \$, ce qui signifie que plus de 61,39 % des locataires sont en dessous de 23 000 \$. Le taux d'effort se situe entre 50 % et 60 % dans nos logements abordables, donc on n'a pas vraiment de marge de manoeuvre pour augmenter les loyers. Si on doit se certifier, il va falloir augmenter nos loyers, ce qui serait vu comme un abus, n'est-ce pas?

Suite à l'expérimentation de la certification imposée en 2006, en lien avec l'ensemble de nos commentaires, dans le respect de ce que demandent les locataires des OSBL d'habitation n'offrant aucun service d'assistance personnelle, nous recommandons le retrait de l'exigence de la certification pour OSBL d'habitation dont les activités se retrouvent principalement dans la sphère de la vie sociale, soit le soutien communautaire, les repas communautaires et la sécurité.

Considérant le souhait émis par les personnes concernées, soit de vivre dans une société et ce n'est pas juste le troisième âge, pas des résidences, des appartements: «Je n'ai pas vu cela comme un déménagement dans une résidence pour personnes âgées», disait une personne âgée, nous recommandons de maintenir l'équilibre entre le besoin de protection via la certification et le besoin d'autonomie, d'indépendance du milieu de l'habitation, ce qui signifie de ne pas penser l'ensemble des services et des exigences que pour la population la plus vulnérable.

Considérant les conditions dans lesquelles se retrouvent les travailleurs des OSBL d'habitation et considérant l'importance de l'implication des aînés dans la communauté, nous recommandons: la bonification et l'octroi d'une enveloppe dédiée au soutien communautaire aux OSBL d'habitation dédiés aux personnes âgées; en ce qui a trait aux organismes offrant des services d'assistance personnelle, la prise en compte de la précarité financière dans laquelle se retrouvent les locataires et l'octroi de subventions pour les organismes offrant de l'assistance personnelle; l'octroi de sommes supplémentaires afin d'offrir aux groupes le soutien nécessaire en ce qui a trait à la formation, surtout si elle est imposée par la certification; la prise en compte et le respect de la façon de fonctionner des OSBL et le respect de leur caractère démocratique par la reconnaissance de leurs instances et non par l'imposition d'une structure telle le comité milieu de vie.

● (14 h 20) ●

**Le Président (M. Sklavounos):** Alors, vous avez terminé? Merci beaucoup. Alors, merci beaucoup à Mme Miller et Mme Laurin pour cette présentation. Je vais tout de suite céder la parole, du côté ministériel, à Mme la députée de Bellechasse, qui est également notre ministre déléguée aux Services sociaux. Mme la ministre, vous avez la parole.

**Mme Vien:** Merci beaucoup, M. le Président. Bonjour aux collègues de l'opposition officielle. Bonjour, mesdames. Merci de vous être déplacées aujourd'hui. Ça nous fait plaisir de vous recevoir et ça nous fait plaisir aussi... Et c'est le but de l'exercice, que vous puissiez vous exprimer dans le cadre de ces consultations particulières. Nous avons besoin de vous entendre, vous, et les autres groupes également qui se déplacent pour venir nous partager leurs réflexions.

Les vôtres ressemblent étrangement à ce que nous avons entendu la semaine dernière — c'était mardi le 6 — du Réseau québécois des OSBL d'habitation, et on a eu, à ce moment-là, des échanges assez intéressants, autant entre l'opposition officielle et le réseau que du côté ministériel avec le réseau. De toute évidence, de toute évidence, vous n'êtes pas à l'aise avec la certification.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Laurin.

**Mme Laurin (Claudine):** Oui. Ce n'est pas seulement nous qui ne sommes pas à l'aise. Comme je disais, on a plusieurs lettres d'appui et, ce matin, nous avons reçu l'appui à notre mémoire du CSSS Sud-Ouest—Verdun, qui est quand même un assez gros CSSS, avec qui nous travaillons beaucoup.

Non seulement on n'est pas à l'aise, mais les locataires ne sont pas à l'aise. La première certification avait heurté beaucoup, ça change beaucoup notre regard locateur-locataire. Quand est arrivé, entre autres, les plans de sécurité incendie, dans l'autre certification, on nous demandait de coter nos personnes: jaune, vert, rouge. Je ne suis plus un propriétaire quand je suis rendu à coter les locataires, le locataire ne se sent plus face à moi comme un propriétaire. On n'est plus dans le même rôle du tout, et, à partir de là, ça modifie grandement toute la structure. Quand les personnes âgées disaient, entre autres, dans l'enquête sur le CSSS Cavendish, ils disaient: On est... Il y a un passage dans notre mémoire où vous allez pouvoir le retrouver, où ils soulignent que, depuis la première certification, il y a un regard du conseil d'administration avec plus de paternalisme et plus d'attitude âgiste, parce que c'est évident que ça les amène dans un mode plus de prise en charge, et, bon, les résidences, les appartements qu'on offre, nous, c'est pour des personnes autonomes ou en légère perte d'autonomie.

Il faut comprendre que la légère perte d'autonomie, c'est ne plus être capable de faire son ménage parce que la maison est trop grande, c'est avoir besoin d'ascenseurs parce que je marche avec un déambulateur ou j'ai une chaise roulante. Ce n'est pas nécessairement une perte d'autonomie qui nécessite des heures-soins, et c'est tout là la différence. Et c'est pour ça que non seulement on n'est pas à l'aise, mais on trouve que ça modifie et ça risque de faire fuir énormément de personnes âgées.

Je peux vous dire qu'entre autres il y a une résidence que j'ai en tête, à Montréal, qui a mis ses bureaux du CLSC en bas et qui a commencé à offrir des protocoles de soins aux personnes. Il y avait 20 appartements subventionnés. Alors qu'à Montréal on a un terrible taux de demande d'appartement supervisé pour les personnes âgées, parce qu'il y a un taux de pauvreté, on n'arrivait pas à les louer parce qu'ils trouvaient que ça ressemblait trop à un centre d'accueil.

Ça fait qu'il y a aussi un danger de déshabiller Pierre qui est fait, en fait, pour habiller Paul. On comprend très bien que la certification pour les résidences où ils offrent de l'assistance personnelle est nécessaire mais pas pour les autres. Là, on risque de faire fuir, perdre la clientèle.

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

**Mme Vien:** Semi-supervisé, c'est avec un soutien du public?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Laurin.

**Mme Laurin (Claudine):** Je n'ai pas...

**Mme Vien:** Quand vous me parlez de résidence supervisée, là, les gens ne voulaient pas y aller parce que ça s'apparentait peut-être à un CHSLD. Quand vous dites des logements supervisés, d'immeubles supervisés. Concrètement.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Laurin.

**Mme Laurin (Claudine):** C'étaient des immeubles, c'étaient des OSBL d'habitation dédiés pour les personnes âgées mais qui avaient décidé d'aller plus loin et d'offrir de l'assistance personnelle mais via le CLSC, mais le CLSC s'était établi dans le bloc, et ça a fait fuir une partie de la population, qui ne voulait plus aller là parce qu'ils trouvaient que ça avait trop l'air d'un CHSLD. Quand je parlais d'espace de négociation de la vieillesse, je pense qu'il faut vraiment qu'on voie les OSBL comme un mal nécessaire — parce que j'arrive là bientôt, à la vieillesse — comme étant le besoin de négociation avec le regard qu'on porte sur notre propre vieillesse.

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

**Mme Vien:** Vous parlez de résidences avec des résidents autonomes ou semi-autonomes. C'est la clientèle, nous, en fait, les gens que nous visons par ce deuxième tour de roue que nous voulons donner à la certification. Chez vous, quand les gens arrivent, ils sont, vous nous dites, autonomes ou en légère perte d'autonomie; c'est aussi le cas des résidences que nous visons. Si une personne... Prenons un cas de figure: il y a une personne qui arrive chez vous, elle est autonome ou en légère perte d'autonomie, mais qui, au fil des mois, des années, voit sa situation s'alourdir, pour différentes raisons. On sait que, les personnes âgées, déménager, pour elles, c'est un effort qui est important. Des groupes sont venus nous dire: Il faudrait peut-être imaginer une voie de passage pour permettre à ces gens-là de rester plus longtemps dans le même immeuble puis de voir à adapter notre offre de services.

Je suis à peu près convaincue, sur le nombre de personnes que vous gardez dans vos résidences, dans vos logements ou dans vos habitations, qu'il y a des gens qui entrent autonomes ou en légère perte d'autonomie et dont vous voyez l'état s'aggraver. Est-ce que vous les gardez, ces gens-là, chez vous?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Miller.

**Mme Laurin (Claudine):** Geneviève pourrait répondre, elle est directrice d'une ressource.

**Mme Miller (Geneviève):** Oui, c'est ça.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Miller.

**Mme Miller (Geneviève):** En fait, non, on ne les garde pas à la maison, on demande au CLSC d'en prendre charge, comme ça... Parce que, nous, on n'offre aucun service d'assistance personnelle. Donc, ce qu'on demande, c'est que le CLSC vienne prendre en charge. C'est la seule demande qu'on fait.

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

**Mme Laurin (Claudine):** ...

**Mme Vien:** Oui, allez-y, Mme Laurin.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Laurin, en complément de réponse, allez-y.

**Mme Laurin (Claudine):** Je voudrais ajouter quelque chose: Par ailleurs, le CLSC va venir donner des heures-soins. Le problème, ce qu'on ne garde pas, c'est plus les problèmes d'ordre cognitif. Ça, c'est impossible pour nous de les garder, parce que ça demande aux autres locataires, puis il n'y a pas de surveillance. Mais il n'est pas rare... La moyenne d'âge chez vous est de...

**Mme Miller (Geneviève):** 72.

**Mme Laurin (Claudine):** 72 ans. J'ai en tête, sur des conseils d'administration, une madame de 87 ans. Je vous dirais qu'elle est plus autonome que bien... elle est moins vulnérable que bien d'autres madames. Elle vient de quitter son conjoint parce qu'il ne voulait pas l'amener jouer au golf, elle le trouvait abusif. Ça fait que, je ne sais pas, mettons que c'est... Mais on a beaucoup de personnes âgées qui sont sur les conseils d'administration, qui ont 85, 90 ans, et je vous dirais qu'ils font énormément de bénévolat. C'est plus au niveau des problèmes cognitifs qu'ils finissent par ne plus être capables de demeurer en résidence... en appartement.

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

**Mme Vien:** J'ai un petit peu de...

**Une voix:** ...

**Mme Vien:** Oui. Votre réflexion, en fait, a suscité beaucoup de réactions, beaucoup de débats. On a un petit peu de la difficulté, je vais vous dire bien franchement, j'ai un petit peu de... Je ne sais pas si, les collègues, c'est un peu comme moi, mais j'ai un petit peu de difficultés à vous situer un peu dans la démarche qu'on veut faire. Vous y êtes, mais vous n'y êtes pas. Vous parlez de libre choix de vos résidents, mais en même temps on a affaire à des résidents qui vivent aussi une perte d'autonomie. Je ne sais pas où vous situer dans ça puis...

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Laurin.

**Mme Vien:** ...par rapport à ce que vous me dites, alors que, pour moi, de la même façon que je répondais au réseau, me semble-t-il qu'on ne peut pas avoir deux types de personne autonome puis deux types de personne semi-autonome, me semble-t-il, en tout cas.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Laurin.

● (14 h 30) ●

**Mme Laurin (Claudine):** ...c'est qu'est-ce qu'on entend par «autonomie»? Parce que, moi, quand on me parle de vulnérabilité, c'est pour ça qu'on l'associe aux maisons qui offrent de l'assistance personnelle, parce que la vulnérabilité est beaucoup plus en fonction de l'état qu'en fonction de l'âge. Un sclérose en plaques qui n'est plus capable de se laver, de se nourrir, qui a 40 ans, est aussi vulnérable qu'une personne de 95 ans. Donc, pour nous, c'est là où on fait la distinction, c'est l'assistance personnelle, lorsqu'il n'y a pas d'assistance personnelle, il n'y a pas d'aide au bain donnée par le personnel de la maison, des OSBL d'habitation, il n'y a pas de mise de bas, là, qui demande des bas support, qui demande une qualification quelconque, il n'y a aucun geste intrusif non plus au niveau de la santé.

Donc, ce qu'on offre, c'est du soutien communautaire, de la médiation sociale avec les locataires. Puis, quand on parlait que les loisirs étaient une dimension qui touchait le soutien communautaire puis de l'action citoyenne, ça va être des loisirs comme, bon, il y en a qui font du tricot pour les prématurés de l'Hôpital Sainte-Justine. Ce n'est pas du loisir pour du loisir, c'est une action citoyenne. Ça fait que, c'est ça, nous, on n'offre aucun service d'assistance personnelle.

Donc, pour nous, la vulnérabilité se situe beaucoup plus dans les résidences offrant de l'assistance personnelle, et là on est d'accord avec une certification. Là où il y a seulement du soutien communautaire avec un volet sécurité... Les repas, ce n'est pas du service alimentaire non plus, c'est cinq repas-semaine. Ça fait qu'il n'y a pas de service alimentaire, c'est des lieux de socialisation. Ce n'est pas là pour voir à bien les nourrir. On n'est pas du tout dans le même spectre.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Laurin.

**Mme Vien:** On n'est pas dans...

**Le Président (M. Sklavounos):** Une minute, Mme la ministre. Allez-y.

**Mme Vien:** On n'est pas dans le même univers. Donc, qu'est-ce que vous répondez... Puis on aura l'occasion de le rejaser un petit peu dans un deuxième bloc, c'est ça?

**Le Président (M. Sklavounos):** Oui, absolument, mais il vous reste 45 secondes.

**Mme Vien:** Mais, moi, j'entends bien ce que vous me dites, les collègues aussi, on entend tous bien ça, là. Il y a des groupes, par exemple, qui, pour eux, là, on tapisse large, là, il faut toutes les récolter, les résidences, puis il faut les embarquer dans la certification. Ça, il faut que vous soyez consciente de ça, Mme Laurin. Qu'est-ce que vous répondez à ça, vous?

**Le Président (M. Sklavounos):** Brièvement, Mme Laurin. Brièvement.

**Mme Laurin (Claudine):** Bien, c'est là où je vous disais tantôt qu'il y a des gens qui sont préretraités ou retraités, qui ont 65 ans, qui vont venir vous parler, mais ils ne se voient pas dans ces résidences-là, c'est ça que je réponds, parce que, beaucoup de personnes âgées, ils vont dire: Oui, ils sont vulnérables. J'en ai sur notre conseil d'administration qui ont 70 ans, mais, bon, il y a une question aussi de classe sociale. Eux sont dans des condos, ils se paient leurs services, ça fait que peut-être qu'ils viendraient vous dire... Ils sont sur notre conseil d'administration parce qu'ils siègent sur d'autres résidences pour itinérants, mais, eux, ils ont le choix de demeurer dans une place où le propriétaire n'a pas à avoir accès à toutes leurs informations. C'est ça que je réponds, c'est que je pense qu'il faut regarder. Je mets une grosse mise en garde sur le fait que les personnes ne viendront pas si on va trop loin dans la certification, parce qu'il faut garder le 85 %.

L'autre mise en garde que je mets, c'est que les groupes risquent de dire: C'est correct, je n'offre plus de service de soutien communautaire, ce qui serait une large perte...

**Le Président (M. Sklavounos):** En conclusion, Mme Laurin. Je veux aller de l'autre côté.

**Mme Laurin (Claudine):** ...parce qu'à cause que j'offre huit heures ou 10 heures de soutien communautaire je vais être obligée de...

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci.

**Mme Vien:** On va revenir, Mme Laurin. On va laisser les collègues parler puis on va revenir.

**Le Président (M. Sklavounos):** Il y a un autre bloc avec le groupe ministériel, Mme Laurin. On va commencer tout de suite avec l'opposition officielle, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, qui est également porte-parole pour les personnes âgées. Alors, allez-y, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Merci, M. le Président. Bonjour, Mme Laurin, Mme Miller. Ça fait plaisir. On s'en est déjà parlé longuement, Mme Laurin. J'aimerais ça que, pour le bénéfice de nos collègues ici... On a déjà eu la conversation sur la certification avec la problématique des personnes à mobilité réduite. J'aimerais ça qu'on puisse se parler de qu'est-ce que ça veut dire chez vous, qu'est-ce que ça donne comme réflexion.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Laurin.

**Mme Laurin (Claudine):** Ça a alourdi le processus de beaucoup. Ça a aussi modifié... Comme je disais, dans certains C.A., il semble qu'il y ait un regard plus paternaliste. Et ce n'est pas moi qui le dis, c'est les locataires qui l'ont dit eux autres mêmes, qu'il y avait une attitude d'âgisme. Ça a un impact plus grand au niveau de notre relation locataire... c'est beaucoup face aux locataires.

Nous, on a expliqué le projet de loi aux locataires. Quand on dit que les locataires ont signé, c'est parce qu'on l'a expliqué, on a montré la différence entre les deux certifications, et, bon, pour eux, la question de la sécurité, ce n'est pas assez important pour dire qu'ils ont besoin d'être... Ils veulent encore demeurer... ou du moins avoir l'impression qu'ils ont signé un bail, qu'ils sont dans un appartement qui n'a pas rapport avec rien d'autre puis que, s'ils veulent aller voir la santé, ils vont aller voir les CLSC ou les CSSS — eux, ils les appellent encore les CLSC — comme toute personne dans un milieu peut avoir droit au maintien à domicile, au maintien dans les lieux. Donc, pour eux, c'est ça qu'ils veulent, et la certification le leur enlève. Même si on ne le veut pas, je veux dire, ça leur enlève cet aspect-là. Ils ont comme l'impression qu'ils ont rentré dans le système à 68, à 70 ans et ils se trouvent beaucoup trop jeunes, ça fait que ça les fait fuir.

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

**Mme Poirier:** Mais, au niveau des problématiques, je me rappelle, on avait discuté du fait de déplacer les gens au premier étage. C'est ce bout-là que j'aimerais ça que vous nous racontiez, là, parce que, moi, ça m'avait beaucoup interpellée, là, cette question-là, là.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Laurin.

**Mme Laurin (Claudine):** La question, c'est la sécurité incendie qui nous demandait, quand on les cotait jaunes... On ne devait pas avoir de cas rouge. On n'en avait pas, de cas rouge. Les places où il y a eu des cas rouges, c'est des gens qui sont incapables de se déplacer, il a fallu qu'ils viennent les sortir, que le CSSS en prenne charge, mais, bon, ceux qui étaient des cas jaunes, et que ça leur prenait, bon, un déambulateur, et que c'était long avant de se rendre au palier, ou qui étaient en chaise roulante, les pompiers nous demandaient de les localiser au premier étage, mais c'est impossible parce que c'est un bail qu'on signe, donc je ne peux pas demander à celle du premier étage qui marche de monter au troisième puis, l'autre, de... Je ne suis pas dans un hébergement, je suis dans une relation avec bail.

Et, en plus de ça, on sait très bien que les personnes rentrent puis il y en a bien qui marchent, mais, bon, il y en a qui vont finir en chaise roulante. Ce n'est pas prévisible, ça. Ça fait qu'à partir de là on disait... Puis on ne peut pas construire en longueur à Montréal, en tout cas, c'est impossible, il n'y a pas assez de terrain. Ça fait qu'on trouvait que c'était un peu ridicule.

On a fini par gagner de mettre... Au début, ils nous ont demandé de les jumeler avec une autre personne, mais ça, c'est donner une responsabilité très grande à une autre personne âgée, d'être jumelée puis de dire: Tu vas aller vérifier si ton voisin ou ta voisine est réveillé, parce que ça lui prend plus de temps pour bouger. Ça aussi, on l'avait dénoncé, parce que ça demandait trop. Ça donnait trop une grande responsabilité.

Finalement, ils ont accepté qu'on revienne à l'ancienne façon, c'est-à-dire qu'on identifie à quel étage sont les personnes à mobilité réduite, mais ça a été toute une saga, et j'ai découvert que les pompiers menaient autant le monde que les médecins.

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

**Mme Poirier:** Dans l'offre de services que vous avez présentement — je veux juste essayer de faire un parallèle — si, moi, j'ai une tour d'habitation un peu comme chez vous et que je loue principalement à des gens de 65 ans, on a un ascenseur comme chez vous, on a un service de surveillance mais plus ou moins, il y a une petite salle à manger en bas, mais on est dans une tour d'habitation privée où il y a des gens qui ont 25 ans, dans cette tour-là, mais il y a une majorité de 65 ans, selon le projet de loi cette tour-là deviendrait certifiable. C'est quoi, la différence...

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Laurin.

**Mme Poirier:** ...entre celle-là et la vôtre? Parce qu'elle, en principe, pourrait ne pas l'être.

**Mme Laurin (Claudine):** Bien, nous, ce qu'on dit, ça s'applique autant pour l'autre, celle que vous nous décrivez. S'il n'y a pas d'assistance personnelle, elle ne devrait pas plus être certifiée. Pour nous, la certification devrait s'appliquer lorsqu'il y a assistance personnelle, des soins, mais, dès qu'il n'y a pas de soins, on ne devrait pas embarquer dans la certification. Ça fait que, dans le cas que vous nous citez, s'il n'y a pas de soins... Et, quand on parle de soins, on parle des soins dispensés par la ressource. C'est sûr que, le CSSS, je n'ai pas de contrôle, moi, s'il vient dans les habitations, et c'est correct qu'il vienne, mais, que ce n'est pas nous qui dispensons les soins, à ce moment-là, il ne devrait pas y avoir de certification.

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

**Mme Poirier:** Donc, si je vous suis, si le CLSC... pas si, mais le CLSC va donner des soins à des personnes qui sont déjà chez vous, qui font partie du panier de services, là, des soins de maintien à domicile, ça n'en fait pas des soins qui, pour vous, sont considérés dans ce que vous appelez l'assistance personnelle.

**Mme Laurin (Claudine):** Non, parce que ce n'est pas nous qui les donnons, c'est les employés du réseau. Donc, la qualité des services relève du réseau et non pas de nous.

**Mme Poirier:** Si je suis dans une résidence privée, ces services-là sont soit donnés par le CLSC ou soit donnés par la résidence elle-même. Pensez-vous que, dans ces résidences privées là, ça devrait être absolument le CLSC qui les donne aussi?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Laurin.

**Mme Laurin (Claudine):** Bien, nous, oui. Nous, on est d'accord, oui. On serait d'accord.

**Mme Poirier:** La question qui tue.

**Mme Laurin (Claudine):** Nous, on serait d'accord, ça devrait relever... Nous, on est pour un système public fort, et gratuit, et universel, mais bon.

**Mme Poirier:** Vous avez...

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Miller.

**Mme Poirier:** Oui, allez-y, allez-y.

**Le Président (M. Sklavounos):** Non, ça va?

**Mme Miller (Geneviève):** Elle a bien répondu.

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

**Mme Poirier:** Vous nous avez dit que, lorsque les gens chez vous avaient des problèmes cognitifs, à ce moment-là, ils étaient référés pour une évaluation, j'imagine, par le CLSC pour aller vers une autre ressource après. Chez vous, c'est le CLSC qui fait... le CSSS qui fait les évaluations?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Miller.

**Mme Miller (Geneviève):** Oui.

**Mme Poirier:** Est-ce que vous croyez que, dans les ressources, les résidences de personnes âgées, ça devrait être les exploitants qui font ces tests-là?

**Mme Miller (Geneviève):** Non, pas du tout.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Miller.

**Mme Miller (Geneviève):** Non, pas du tout, on n'a pas l'expertise pour ça. Moi, j'ai un baccalauréat en ressources humaines, pas en gestion de... Moi, je suis en gestion de personnel, pas en soins. Jamais que je ne saurais faire un bandage, là, je n'ai même pas de cours de... Je n'ai rien, là. Ça fait que comment je peux demander à... Tu sais, j'ai cinq employés dans ma résidence. Je ne peux pas leur demander en plus de faire du...

**Mme Laurin (Claudine):** Dans le privé aussi, ça devrait être les services publics qui aillent évaluer, parce que, là, effectivement, il y a danger d'abus, quand on sait qu'ils paient à la carte, hein? Ça fait que ça, pour le privé, bon... Mais là je suis hors compétence, là, c'est une opinion, mais la FOHM avait pris position.

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

**Mme Poirier:** Croyez-vous que...

**Une voix:** C'est une opinion partagée.

● (14 h 40) ●

**Mme Poirier:** C'est une opinion partagée, effectivement. Si je vous compare à un HLM, quelle différence y a-t-il?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Laurin.

**Mme Laurin (Claudine):** Il n'y a pratiquement pas de différence, si ce n'est que c'est un petit peu plus démocratique, parce que les locataires sont tous membres. Donc, ils participent aux assemblées générales, ils sont en lien direct avec le conseil d'administration. Le tiers des locataires sont membres du conseil d'administration, ça fait que ça veut dire que, sur un C.A., disons, de sept personnes, vous allez retrouver trois personnes locataires. Donc, il y a une prise de décision, puis on est sur la ligne de front. Le locataire a beaucoup de place, beaucoup plus de place.

Mais, pour ce qui est des logements, la seule différence aussi, c'est qu'on a une mixité sociale. On en a 50 % non subventionnés, 50 % subventionnés. La différence se situe beaucoup à ce niveau-là et au niveau de la structure démocratique.

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

**Mme Poirier:** Donc, on ne demande pas aux HLM de se certifier. Pourquoi on vous le demande?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Laurin.

**Mme Laurin (Claudine):** Bien, c'est-à-dire qu'il faut faire attention, peut-être que les HLM ne se sont pas encore réveillés, mais, ceux qui offrent des services, je ne vois pas pourquoi ils ne seraient pas dans la certification. Moi, de la façon dont j'ai lu la loi, il y a des HLM qui offrent des services, il y a aussi des offices municipaux d'habitation qui ont développé des logements abordables avec services, bien, moi, d'après moi, je ne sais pas où... Peut-être qu'il y a quelque

chose qui a été négocié puis qu'on n'a pas vu dans la loi, mais, moi, ce que j'ai lu dans la loi, eux aussi vont être obligés de se soumettre à la certification, ce qui va être très lourd.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve. Merci, M. Laurin. Je vais aller, de retour du côté ministériel, à Mme la ministre déléguée aux Services sociaux. Vous avez la parole, Mme la ministre.

**Mme Vien:** J'aimerais bien, sur le dernier élément, que vous donniez un petit peu plus de détails, ma chère madame, sur la question de la députée ici.

**Mme Laurin (Claudine):** Au niveau des HLM? Bien, si je regarde la loi, un HLM qui offrirait plus que deux services, la sécurité... Parce que, les HLM, en tout cas ceux que je connais à Montréal, il y en a qui offrent le service de cuisine, ils ont développé le service de sécurité puis ils ont le soutien communautaire, ils ont développé une organisation communautaire, un service de loisirs. Bien, on va enlever même le service de repas et, à partir de là, ils répondent aux deux critères, ils ont deux services. Donc, ils vont être obligés de se certifier? Ça, je ne sais pas si eux l'ont vu, mais, moi, je n'ai pas vu en quoi les HLM seraient soustraits. Et, s'ils sont soustraits, vous pouvez être sûrs que nous allons aller vous rencontrer pour être soustraits, nous aussi, parce qu'on répond... on est à peu près pareils.

**Mme Vien:** Si je vous suis bien, Mme Laurin, c'est que — disons-le comme ça, là, en termes très simples — tout ce qui est autonome ne devrait pas être sous la coupe d'une certification. Mettons ça à sa plus simple expression. Est-ce que je vous suis bien?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Laurin.

**Mme Laurin (Claudine):** Bien, ce qui est autonome dans le sens de tout ce qui n'offre pas de service d'assistance personnelle. C'est plus... ce n'est pas tellement... Si je n'offre aucun service d'assistance personnelle, donc pas de distribution de médicaments, pas d'aide au bain, pas d'aide à manger, ça ne devrait pas être certifié, je devrais considérer la personne comme autonome.

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

**Mme Vien:** Tout à l'heure, vous nous disiez: À partir du moment où c'est le public ou le CLSC qui donne les services, ça ne devrait pas être sous cette coupe-là, sauf qu'on comprend que, même si c'était le CLSC qui venait donner des services, en dehors des visites, là, nos personnes, certaines personnes demeurent vulnérables et qu'elles peuvent avoir besoin d'un minimum d'encadrement. On ne parle pas d'un encadrement CHSLD, on n'est pas là-dedans, là, ce n'est pas de ça dont on parle.

**Mme Laurin (Claudine):** Non, non, je comprends.

**Mme Vien:** Comment, moi, je fais pour vous suivre là-dedans, là? Le CLSC, ça peut être lui, par exemple, qui donne tous les services. Je ne sais pas si je suis claire, mais... Non, je ne suis pas claire? Bien, je répète: Le CLSC peut aller effectivement donner tous les services, comme vous dites. Si c'est le CLSC qui débarque puis donne tous les services, ils ne devraient pas être sous la certification. Je vous ai bien suivie?

**Mme Laurin (Claudine):** Non, c'est ça. C'est bien ce que je dis, oui.

**Mme Vien:** Moi, ce que je vous dis est ceci, c'est qu'en dehors de la visite du CLSC, là, la personne demeure avec une vulnérabilité minimum, on s'entend, là.

**Mme Laurin (Claudine):** Mais ça dépend ce qu'on entend par «vulnérabilité», parce que, si on prend la politique de maintien à domicile, elle peut se faire n'importe où. Donc, si le CLSC vient donner des services et trouve que la personne est vulnérable à un point tel qu'elle devrait être dans une résidence plus encadrée, ça lui appartient, au CLSC. C'est sa prérogative, c'est sa loi. C'est à eux de voir si la personne est encore dans un milieu sécuritaire pour elle, ce n'est pas aux OSBL d'habitation, via une certification, de voir à ça. Nous, on laisse rentrer le CLSC. À partir de là...

Puis, comme je vous disais dans les exemples tantôt, il est arrivé que, des personnes en grande perte d'autonomie, il a fallu arriver puis dire: On les amène à la régie. Et ça, c'est arrivé dans plus d'un cas. J'en ai cinq en tête, des pertes neurologiques assez importantes, où l'état du logement est épouvantable, et on nous disait: Bien, ce n'est pas urgent, il n'a pas besoin de trois heures-soins. Bien, si c'est pas urgent, il n'a pas besoin de trois heures-soins, on en est, mais il ne peut plus vivre dans un milieu qui n'est pas encadré. Il a fallu enregistrer une cause à la régie pour menace d'éviction, puis le lendemain on avait l'évaluation.

Mais, pour moi, ça, c'est une responsabilité qui appartient au réseau, qui n'appartient surtout pas aux OSBL d'habitation. On est en train de les institutionnaliser, sans ça. Je vais être obligée d'avoir du personnel de travailleurs sociaux? Ce n'est pas le genre de personnel qui est engagé dans les OSBL. On fait du soutien communautaire. Ça peut être quelqu'un qui a fait de l'organisation...

**Mme Vien:** Alors, à ce moment-là, Mme Laurin, vous appelez quelqu'un du CLSC pour qu'il vienne constater, c'est ça?

**Mme Laurin (Claudine):** Tout à fait, c'est ça.

**Mme Vien:** O.K., parfait. Bien. Et, quand vous parlez de... C'est très intéressant, hein, la conversation que nous avons, M. le Président, cet après-midi, vraiment. Puis je vais laisser la parole aux collègues après. Quand vous parlez de soutien communautaire, concrètement, là, je sais que les collègues tantôt vous ont demandé c'est quoi, le parallèle entre vous, par exemple, et un HLM, et tout ça, mais le soutien communautaire, c'est quoi? C'est l'organisation de services de loisirs? Ça peut être quelques repas?

**Mme Laurin (Claudine):** Quand on parlait de services de loisirs, comme je disais, ça va être comme des activités. Les mots doux, c'est fait avec une école de jeunes racrocheurs avec les personnes âgées. On se sert des loisirs pour faire rentrer l'extérieur dans le... et que les personnes âgées aient des contacts. Et ça va être des repas, ça peut être des sorties, ça peut être des activités citoyennes, bon, on va étudier le régime des pensions, on va faire venir...

**Mme Vien:** Donc, c'est de l'information, c'est ça, vous invitez des gens à venir? O.K.

**Mme Laurin (Claudine):** Oui, beaucoup de formation citoyenne. Si, bon, il y a une élection, on va faire venir les personnes qui se présentent.

**Mme Vien:** O.K. Parfait, Mme Laurin.

**Mme Laurin (Claudine):** C'est plus de ce type-là.

**Mme Vien:** Ça a été très clair. J'ai mes collègues ici qui ont des questions pour vous.

**Le Président (M. Sklavounos):** Il reste encore environ quatre minutes, Mme la députée de Hull. Allez-y.

**Mme Gaudreault:** Oui, merci beaucoup, M. le Président. Alors, merci beaucoup. Bonjour à tous. Très, très, très intéressant, tout ça, parce qu'on travaille, nous, les députés, avec les gens qui oeuvrent au sein des OSBL. D'abord, Mme Laurin, le pourcentage de personnes seules dans les OSBL versus en couple?

**Mme Laurin (Claudine):** 83 % sont des personnes seules. Il faut comprendre que, l'âge moyen étant de 73 ans, c'est des personnes... souvent c'est des femmes qui n'ont pas travaillé, donc qui sont très pauvres parce qu'elles n'ont pas de Régie des rentes. La prochaine génération va être un petit peu plus riche, souhaitons-le.

**Mme Gaudreault:** On a amorcé tout le concept de l'autonomie avec d'autres organisations qui sont venues nous voir la semaine dernière puis on avait une crainte par rapport à l'émergence de la... un peu les gens qui pourraient cacher leur perte d'autonomie jusqu'à la toute dernière minute justement pour ne pas être déplacés, pour ne pas devoir changer d'établissement. Vous l'avez mentionné: Les femmes seules, vulnérables, l'aspect sécuritaire est d'autant plus important.

Alors, vous avez aussi... — je vais tout dire ce que j'ai à dire, puis après ça je vous laisse la parole — vous avez parlé tantôt que vous étiez bien surprise que les pompiers menaient le monde. Tout l'aspect de sécurité incendie, indépendamment de l'autonomie, semi-autonomie, puis tout ça, là, d'après vous, est-ce que tous les OSBL en habitation sont réglementaires, d'après la certification qui est demandée?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Laurin.

**Mme Laurin (Claudine):** Moi, je vous dirais qu'à Montréal, justement, ceux qui ne sont pas certifiés, c'est parce qu'ils sont en attente d'un plan de sécurité incendie, tout le reste de la démarche est faite. Moi, je dirais qu'à 90 % ils sont réglementaires parce qu'on a réussi à se négocier des espaces, qui permet justement de ne pas mettre dehors des personnes qui peuvent encore demeurer là mais arranger plutôt une liste pour que les pompiers puissent venir les chercher plus facilement. On a réussi à se négocier des espaces, et, oui, surtout que c'est des bâtisses maintenant qui ne sont plus en bois et brique, on s'entend que la construction fait en sorte qu'ils sont beaucoup plus sécuritaires. Je pense que les gens sont mieux puis plus en sécurité pour les incendies dans nos blocs que dans leurs blocs où ils demeuraient avant, pour la plupart.

**Mme Gaudreault:** Et puis qu'est-ce qui arrive avec le 10 % qui n'est pas réglementaire?

**Mme Laurin (Claudine):** Bien, il y a des rénovations. Et on travaille beaucoup avec la SHQ, et la SHQ entreprend beaucoup de rénovations pour justement les amener aux normes.

**Mme Gaudreault:** O.K. Bien, moi, ma question, j'ai beaucoup de préoccupations par rapport au concept d'autonomie, parce que, dans la page 23 de votre mémoire, vous commentez que, vous, lors de l'entrevue de sélection, c'est clair que cette question-là a été abordée, mais ce n'est pas à vous d'investiguer davantage le degré d'autonomie. Alors, une fois

que le bail est signé, si je comprends bien, vous, vous n'êtes pas impliqués dans l'accompagnement, ou l'observation, ou je ne sais pas quoi, là, de l'évolution de la condition médicale et humaine de vos locataires.

● (14 h 50) ●

**Mme Laurin (Claudine):** Bien, la condition...

**Le Président (M. Sklavounos):** En une minute, Mme Laurin.

**Mme Laurin (Claudine):** La condition humaine, je ne suis pas prête à dire qu'on n'est pas préoccupés, mais ce qu'on veut dire, c'est que ce n'est pas à nous d'investiguer si la personne est en mesure d'être en appartement. Quand elle vient nous visiter, on lui demande comment elle se débrouille, comment elle paie son loyer, comment elle fait son épicerie. C'est les questions qu'on aborde. On n'aborde pas nécessairement le dossier médical. On aborde, par exemple, le quotidien. Est-ce qu'elle est capable de vivre dans le quotidien? On a accepté dernièrement dans une ressource une personne qui avait un problème de vision mais que sa fille de 65 ans accompagnait. Bien, à ce moment-là, on va l'accepter.

Ce n'est pas vrai que ça ne nous soucie guère. Ce que je veux dire, c'est qu'on ne fait pas d'investigation, mais, si, après ça... On a eu des références de travailleurs sociaux qui nous ont référé des gens qui étaient aux couches. On s'en est aperçu deux semaines après. On a rappelé le CSSS, bon, parce qu'elle n'était plus autonome, bon, c'était vraiment... Et là c'était une référence du CSSS, ça fait que ce n'est pas une garantie, là, ça, là. Il manque tellement de places, des fois, bon, bien, on coupe court, des fois.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Laurin.

**Mme Laurin (Claudine):** Ce n'est pas une garantie.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Laurin. Merci, Mme la députée de Hull. Alors, sur ce, je vais passer de l'autre côté. Ce sera au tour de Mme la députée de Matapédia, qui est également la porte-parole de l'opposition officielle en matière de services sociaux. Mme la députée de Matapédia, vous avez la parole.

**Mme Doyer:** Alors, merci, M. le Président. Je vais y aller tout de suite de mes réflexions puis j'aimerais que vous réagissiez à mes réflexions, parce que, si on est ici aujourd'hui, là, tout le monde, comme parlementaires, pour étudier un projet de loi qui nous amène à avoir un degré, une certification pour un certain type de résidence, hein, bien, il va falloir qu'on agisse, je dirais, de façon sensée pour aller toucher les bonnes ressources et pas les autres qui... Vous savez, quand on fait de la législation, on ne veut pas agir indûment, c'est-à-dire qu'ils n'ont pas d'affaire à être appliqués, tel type de résidence n'a pas à être inclus dans le projet de loi, mais on ne veut pas en échapper non plus.

Alors, comme le paysage au Québec de ce qui concerne... Moi, je vais faire un peu l'historique de ce que je suis comme parlementaire. Mon premier mandat, M. le Président, je l'ai pratiquement passé à rencontrer deux, trois personnes qui voulaient se lancer en affaires à chaque semaine parce qu'ils avaient trouvé que c'était un bon investissement d'avoir une résidence pour les personnes âgées. Ce mois-ci, le 26, ça va faire 17 ans que je suis députée, et je peux-tu vous dire que j'en ai eu ras le pompon de recevoir presque à chaque mois une flopée de monde? Je les salue. Il y en a qui sont restés en affaires, il y en a qui sont sortis des affaires de ce qui concerne les personnes âgées. Ils avaient vu le pactole là-dedans. Et, moi et mes collègues, on... je me présente comme une personne, une parlementaire, avec la ministre et mes collègues, qui devons agir pour faire en sorte de faire un peu de ménage là-dedans, dans le sens: Qu'est-ce qu'on doit faire, qu'est-ce qu'on doit inclure?

Et je salue le fait que la ministre nous a donné le règlement, parce que, moi, quand on était ici pour certifier avant, là, les autres projets de loi, on ne les avait pas eus. Là, au moins, on va pouvoir faire un travail correct, parce qu'on a le règlement. Puis ça, des parlementaires, quand ils ont le règlement d'avance puis ils ne savent pas trop de quelle façon — je sais que les gens savent de quoi je parle, là — on va pouvoir agir intelligemment et poser les questions qu'il faut poser cette semaine avec vous. Donc, moi...

Et il est où, l'équilibre? Où est-ce que... Parce que mes collègues ont posé des bonnes questions. Il y a plusieurs types de personne vulnérable dans la société. Puis, les aînés, comme vous soulignez, il y a une madame de 87 ans, elle voulait aller jouer au golf, puis elle veut jouer au golf, puis, moi, ma mère a 87 ans puis elle vit encore avec son conjoint, puis je ne la considère pas comme étant vulnérable.

Donc, pour vous, elle est où, la barre? Vous l'avez dit un peu, l'assistance personnelle, mais qu'est-ce qui devrait être exclu de l'application de cette loi-là que nous sommes en train de faire, d'étudier, de réfléchir avec vous? Elle est où, la barre? Elle est où, la barre, parce qu'il y a aussi des résidences qui offrent une gamme de services à différentes personnes aînées, toujours des personnes aînées, mais ils ont trois, quatre dans la même boîte, là? C'est où, la barre?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Laurin.

**Mme Laurin (Claudine):** Comme je disais tantôt, probablement que l'évaluation, moi, je la laisserais aux CSSS, parce que, quand on offre des services à la carte puis qu'on est dans l'entreprise privée, il y a un certain danger d'attrait de profit là qui fait en sorte qu'on peut facilement abuser. Mais, nous, en fait, les OSBL... Moi, je l'enlèverais là, la barre. Je reviens toujours à l'assistance personnelle. De toute façon, nous, on relève aussi du système de plainte de l'agence de la santé et services sociaux puis du Protecteur, puis, bon, ils ont affaire à toutes ces... Qu'on soit certifié ou pas, le fait qu'on reçoive une subvention de soutien communautaire de l'agence de la santé fait en sorte qu'on relève d'eux au niveau des

plaintes, parce qu'on est des organismes communautaires. Donc, à partir de là, les gens peuvent toujours en appeler de l'agence de la santé.

Mais moi, pour moi, la barre de l'intrusion, de la vulnérabilité, c'est lorsque je suis obligée de faire appel à quelqu'un pour venir soit m'habiller, soit manger, soit donner un bain, soit... À partir de là, c'est sûr que c'est le personnel de la ressource qui le donne. Puis on a des OSBL, comme je vous disais, il y en a quelques-uns à Montréal, j'en ai dénombré quatre. Bien, ces OSBL d'habitation là qui veulent donner des services comme ça doivent répondre à la certification. Ça, on s'entend. C'est ceux qui n'offrent pas de service d'assistance personnelle qui doivent être exclus de la certification. Ce n'est pas le fait d'être un OSBL d'habitation qui fait que tu es... C'est le service que tu offres, le caractère du service offert qui fait qu'on devrait être retiré.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci. Merci, Mme Laurin. 4 min 30 s, Mme la députée.

**Mme Doyer:** Je vais donner la parole à mon collègue.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la députée. Alors, je vais céder la parole à M. le député de Saint-Hyacinthe, qui est également 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. Bonjour, mesdames. Moi, ma préoccupation, si j'ai bien compris vos propos ce matin, c'est que, dans vos résidences, des OSBL d'habitation, vous voudriez que le projet de loi vous exclue à peu près comme une résidence personnelles est exclue, en ce sens que, si les personnes qui y résident ont besoin d'aller chercher un service, c'est le CLSC qui s'assure de faire le maintien. Autrement dit, la politique de maintien à domicile inclurait les OSBL qui ne donnent pas les services. Est-ce que j'ai bien compris, en gros, là?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Laurin.

**Mme Laurin (Claudine):** C'est exactement ça. Et je veux juste en profiter pour ajouter que, nous, on a déjà commencé, à Montréal, à négocier, on est en négociation avec l'agence d'un protocole d'entente entre les CSSS et les OSBL d'habitation pour s'assurer justement qu'il y ait une bonne collaboration de part et d'autre. Donc, ce n'est pas la certification, elle ne change rien, on a déjà un protocole en négociation entre les deux types d'organisation.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. le député, allez-y.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** O.K. Je vais continuer. Étant donné que les OSBL ne donneraient pas de service, bien, s'il y a beaucoup d'OSBL qui ne donnent pas de service, mais, les gens, on sait qu'ils sont de plus en plus vieillissants, on va avoir de plus en plus de personnes qui vont être référées, là, dans d'autres types de résidence. Donc, à ce moment-là, ça va aller soit dans les résidences privées qui offrent des services ou des résidences publiques qui offrent aussi des services. Mais est-ce que le réseau va être capable d'absorber, selon vous, tous ces transferts de personne là?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Laurin.

**Mme Laurin (Claudine):** Je ne suis pas capable de répondre à ça, je ne suis pas devin. Qu'est-ce que je peux dire? C'est qu'on...

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** Mais, si vous l'avez analysé, ça...

**Mme Laurin (Claudine):** Bien, on l'a analysé... Bien, on regarde, il y a des personnes qui sont mortes dans les OSBL, là, il y a eu de l'accompagnement à domicile que le CLSC a mis assez d'heures pour que la personne puisse demeurer dans son logement dans nos OSBL. Ce n'est pas vrai qu'on les sort automatiquement. C'est comme je disais, c'est les problèmes cognitifs qui nous causent problème, ce n'est pas tous les autres soins.

Les autres soins, si le CSSS est en mesure de les... Il y a eu du mourir, de l'accompagnement de mourir pour des cas de cancer qui s'est fait dans nos OSBL, puis on ne les a pas sortis, parce que le réseau est en mesure d'offrir le soutien nécessaire. Des fois, ils prennent la famille; on n'interdit pas à la famille de venir.

**Le Président (M. Sklavounos):** Deux minutes.

**Mme Doyer:** Il reste combien de temps? Il reste deux minutes?

**Le Président (M. Sklavounos):** Deux minutes. Allez-y, Mme la députée de Matapédia.

**Mme Doyer:** Il reste deux minutes. Alors, comment, à un moment donné, faire? C'est parce que ça nous amène à la notion de milieu de vie aussi qui est véhiculée dans le réseau de la santé et des services sociaux. Quand on parle de CHSLD, quand on parle de ressource intermédiaire de type familial ou plus grosse, parce qu'on en a où il y a pas mal de personnes, vous nous avez... — je veux vous faire la remarque puis en même temps vous questionner — c'est tous une

question de milieu de vie. Une personne, ce n'est pas parce qu'elle est handicapée, une personne qui a une problématique de santé mentale, qu'elle ne peut pas vivre soit à domicile, en appartement ou dans un OSBL. Donc, c'est le degré de vulnérabilité, donc, qui doit être... ce degré-là qui l'amène à être prise en charge de façon très importante, entre guillemets, par le réseau de la santé et des services sociaux, donc avec la notion que vous avez amenée, à juste titre, d'assistance personnelle.

**Mme Laurin (Claudine):** Oui, c'est ça. Oui, c'est bien ça.

**Mme Doyer:** Et je comprends bien, hein, ce que vous nous dites, et donc c'est ça qu'il faut analyser pour faire les bon choix d'application de la loi.

**Mme Laurin (Claudine):** C'est ce qu'on recommande.

**Mme Doyer:** Vous nous recommandez ça?

**Mme Laurin (Claudine):** C'est ce qu'on vous recommande, oui.

**Mme Doyer:** Bien, vous nous l'avez bien expliqué, moi, je trouve.

**Le Président (M. Sklavounos):** Ça va? Alors, ça met fin à ce bloc de l'opposition officielle également. Alors, sur ce, je remercie les représentants de la Fédération des OSBL d'habitation de Montréal. Mme Claudine Laurin, la directrice générale, merci beaucoup, et Mme Geneviève Miller, membre du conseil d'administration. Merci pour votre présence, vos réponses.

Je vais suspendre momentanément afin de permettre aux représentants de l'Association québécoise de gérontologie de prendre place. Merci.

*(Suspension de la séance à 15 heures)*

*(Reprise à 15 h 2)*

**Le Président (M. Sklavounos):** Alors, nous reprenons avec l'Association québécoise de gérontologie. J'ai devant moi Mme Catherine Geoffroy qui est la présidente, qui est à ma droite, et Mme Ghyslaine Lalande, qui est directrice du centre universitaire de gérontologie de l'Université de Sherbrooke. Bonjour. Bienvenue.

Alors, sur ce, on va vous donner la parole. Vous aurez une quinzaine de minutes, comme pour le groupe précédent, pour faire votre présentation, et par la suite nous allons ouvrir sur la période d'échange. Alors, sans plus tarder... Ça sera Mme Geoffroy qui va commencer? Allez-y, Mme Geoffroy.

#### **Association québécoise de gérontologie (AQG)**

**Mme Geoffroy (Catherine):** Oui. Alors, M. le Président, merci, et aux membres de la commission aussi, merci de nous avoir reçus. Ça a été fait un petit peu à la dernière minute, mais l'important, c'est qu'on soit là à pouvoir venir vous présenter nos préoccupations en rapport avec le projet de loi n° 16. Alors, je vais commencer par vous présenter l'association et aussi certains... le contexte dans lequel se situe notre intervention.

Alors, l'Association québécoise de gérontologie a pour mission de promouvoir la qualité de vie des personnes vieillissantes et la qualité des services offerts aux personnes âgées en favorisant la formation en gérontologie, la recherche et la diffusion des connaissances sur les différents aspects du vieillissement. Elle regroupe plus de 300 intervenants: gérontologues, chercheurs, professeurs, professionnels, préposés et toute personne qui se préoccupe des aspects du vieillissement. Et l'AQG publie depuis 1979 une revue qui est devenue une revue scientifique sur le vieillissement et sur les différents enjeux principaux du vieillissement, quatre fois par année on publie.

La gérontologie, c'est un champ d'études interdisciplinaire, voire une discipline qui s'intéresse à toutes les dimensions du vieillissement, pluridisciplinaire. Elle a vu le jour dans les années quarante et s'est développée aux États-Unis, en Europe et au Canada. Ce qui distingue la gérontologie par rapport à d'autres disciplines qui s'intéressent aussi au vieillissement, c'est l'intégration de multiples perspectives disciplinaires à l'intérieur d'un contexte plus large afin d'améliorer la vie des aînés tant du point de vue de l'individu vieillissant, de son contexte et son environnement que du point de vue sociétal.

Dans les programmes d'études en gérontologie, les étudiants sont invités à reconnaître les interconnexions entre les connaissances issues de plusieurs disciplines. La recherche sur le vieillissement a fait éclater les connaissances depuis deux décennies. Comme toute discipline, la gérontologie peut se déployer en programmes de formation de différents niveaux. Au Québec, il existe des programmes de formation au niveau collégial, au premier cycle universitaire et aux études supérieures.

La formation gérontologique a toujours eu une importance capitale pour l'AQG et ses membres. En effet, depuis plus de 32 ans, l'AQG s'emploie à promouvoir la connaissance du vieillissement, qui inclut le processus physiologique, psychologique, social, les problématiques associées, etc., ainsi que de l'intervention auprès des aînés. Ainsi, plusieurs numéros de notre revue *Vie et vieillissement* ont traité de cet enjeu, mettant en lumière l'importance grandissante de la formation des intervenants tant en institution, au soutien à domicile ou en résidence privée.

Or, depuis plus de 10 ans, force est de constater que la quantité et la qualité de l'offre de formation en gérontologie, son accessibilité et surtout sa reconnaissance ne sont pas proportionnelles aux besoins liés au vieillissement de la

population. Ainsi, il ne se passe pas une semaine où on ne peut lire, voir, entendre que nous sommes dans une société qui vieillit de plus en plus et que ce phénomène aura des répercussions importantes qui nous toucheront tous individuellement et collectivement tant sur le plan économique — les impôts, la retraite — que celui des services: soins de santé, psychosociaux, hébergement, etc. Les discours et analyses sur ce sujet sont généralement pessimistes, voire catastrophiques... catastrophistes, je devrais dire. On s'attendrait à ce que la formation gérontologique puisse être un support pour éclairer les multiples enjeux et conséquences de cette situation, mais ce n'est malheureusement pas le cas. La formation gérontologique demeure encore très limitée.

Toutefois, aujourd'hui, le gouvernement, les principaux acteurs et la population semblent plus sensibilisés à cette problématique. Pour différentes raisons — difficultés économiques, crise dans notre système de santé, pénurie de main-d'oeuvre, lobbying des groupes d'intérêts et d'autres — les efforts concrets nécessaires pour remédier à la situation tardent à se déployer. Il n'en reste pas moins qu'une vague de fond s'est fait sentir au Québec depuis les dernières années. Et là je ne vais pas les énumérer parce que vous les avez, et ça vous concerne, ça concerne aussi le ministère, les différentes lois et les différents changements qu'il y a eu depuis les dernières années: la mutuelle de formation Formarez, la loi n° 83, les modifications à la loi n° 83. Donc, vous les avez, je vais sauter pour une question de temps.

Il y a des regroupements et associations d'âinés qui ont aussi montré des actions et ont collaboré avec le ministère pour pouvoir faire avancer le dossier ou améliorer les conditions de certification, par exemple comme la FADOQ avec Roses d'or, la Fédération québécoise du loisir en institution qui a mis sur pied un guide d'implantation du concept «milieu de vie» pour aider à comprendre ce que doivent être des milieux de vie et l'AQDR qui continue à travailler, pour sa part, à la mise en place de comités de milieu de vie dans les résidences privées.

Malgré ces efforts, aucune formation gérontologique n'est encore requise pour intervenir auprès des personnes âgées vulnérables dans les résidences privées, voire même dans les CHSLD. Comme la formation n'est ni reconnue ni valorisée dans les résidences et les milieux d'hébergement et que, la plupart du temps, aucune compensation salariale n'est associée à la détention d'une formation spécialisée en gérontologie, il est facile de comprendre que cette inaction freine la motivation des individus à aller chercher une telle formation. Il en résulte que les programmes de formation en gérontologie peinent à réunir des cohortes suffisantes, alors que, paradoxalement, les besoins sont plus grands que jamais.

Dans ce contexte, l'AQG s'associait à l'organisation d'un colloque en mai dernier avec le centre de formation en gérontologie de l'Université de Sherbrooke, dans le cadre du congrès de l'ACFAS 2011, et des invités de plusieurs programmes de formation et d'horizons divers se sont réunis pour partager leurs réflexions et leurs efforts pour penser la formation des professionnels en ce moment historique où se dessinent de nouvelles frontières de l'âge, comme disait Richard Lefrançois, un retraité, un sociologue maintenant retraité qui a été professeur au Département de psychologie de l'Université de Sherbrooke et très reconnu en gérontologie.

Le numéro de septembre 2011 de *Vie et vieillissement*, volume 9, numéro 2, réunit les communications présentées à ce colloque et quelques contributions complémentaires, ce qui permet de faire le point sur la situation actuelle de la formation gérontologique au Québec en éclairant ses enjeux et proposant des perspectives. Sur cette lancée, dans le cadre des présents travaux parlementaires sur le projet de loi n° 16, l'AQG se devait de faire entendre son message sur la formation du personnel des résidences comme élément essentiel et incontournable d'une véritable certification.

Alors, dans le document qu'on a envoyé, nous avons la revue *Vie et vieillissement*. Elle est à l'impression, là, on en a photocopié quelques copies, je ne sais pas si vous l'avez reçue, mais, de toute façon, si jamais vous avez besoin d'en avoir une copie, on pourra vous en envoyer une quand vous voudrez. Vous aurez un bon dossier, très actuel sur la formation gérontologique au Québec en ce moment.

Je vais céder la parole à...

● (15 h 10) ●

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Lalande.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** Oui, bonjour.

**Le Président (M. Sklavounos):** Bonjour.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** Alors, la réalité des résidences pour personnes âgées a évolué depuis la mise en oeuvre des grandes orientations ministérielles sur les services offerts aux personnes âgées en perte d'autonomie du ministère de la Santé, aussi la politique de soutien à domicile, le plan d'action 2005-2010. Je dois dire qu'on a rédigé ça avec des gens qui sont aussi propriétaires de résidences privées, quand on a fait ces recommandations-là — et ce bout-là, justement, c'est lui qui nous l'a écrit — et ce qu'on se dit, c'est qu'actuellement la croissance du nombre de résidences privées est un fait. On sait que, les personnes âgées, avec le frein qui a été appliqué aussi sur le développement des places en CHSLD et l'invitation au réseau privé de prendre les personnes âgées en charge, ça a fait en sorte qu'actuellement, la réalité, c'est qu'on a une croissance du nombre de résidences pour personnes âgées avec services.

En 2005-2007, rapportait le Conseil des aînés, les personnes âgées vivaient dans leur domicile conventionnel, près de 87,5 %, puis il y en avait 6,9 % qui vivaient dans des résidences à but lucratif, et ça constituait, à ce moment-là, 55 % des personnes hébergées en milieu de vie substitutif; les 45 % étaient dans les CHSLD. Et on sait qu'actuellement c'est les résidences privées. Ça a commencé à basculer dans ces années, 2003, 2004, mais actuellement on est au-delà de ça, et l'explosion démographique n'est pas terminée. Donc, on peut s'attendre que, dans les prochaines années, ce pourcentage qui va dans les résidences va être encore plus important.

La conjugaison de l'accroissement de la population âgée et de la longévité, ça augmente de façon significative le nombre de personnes très âgées en particulier, qui sont plus susceptibles de vivre avec une perte d'autonomie. Alors, je

vais vous passer quelques chiffres, là, pour aller à l'essentiel, mais on peut dire que, chez les personnes âgées de 65 ans ou plus, les problèmes les plus communs sont de nature chronique et sont aussi de nature des problèmes de déficit cognitif ou de trouble cognitif.

Alors, l'âge moyen d'entrée en résidence privée, maintenant, dépasse les 80 ans. Ça, c'est quelque chose à noter. J'avais rencontré, il y a quelques années, la permanente de l'association des résidences, ça avait passé de 75 à 80 déjà il y a quatre ou cinq ans. Alors, je pense que notre collègue nous disait: C'est 82, maintenant, l'âge. Quand on ouvre une nouvelle résidence, on fait la moyenne de l'âge des gens qui y habitent, c'est 82. Donc, ça se repousse, et là-dessus on peut se féliciter. Probablement qu'il y a des mesures qui ont eu un impact et qui ont fait en sorte que les gens peuvent retarder l'entrée en résidence.

Il faut quand même dire que, dans le groupe des 80 ans et plus, et c'est le comité d'experts en vue de l'élaboration du plan d'action Alzheimer, puis des fois ça nous fait sursauter de savoir ça, mais c'est une personne sur trois qui va souffrir d'un déficit cognitif. Alors, c'est sûr que le pourcentage va être plus grand dans les 90 ans et plus, mais, à partir du moment de 80... Et des fois on se chicane un peu sur les chiffres, un va dire 12, mais, si on parle 65 ans et plus, bien... Mais, quand on commence à partir de 80, c'est une sur trois, et la prévalence de la perte d'autonomie modifie d'emblée le rôle joué par les résidences privées pour personnes âgées. Donc, la formation du personnel, dans ce contexte-là, pour nous autres, ça devient essentiel.

Je vais passer tout de suite à la section suivante, qui est la nécessité de la formation, parce qu'essentiellement l'association de gérontologie, à propos de ce projet de loi là, souhaite attirer votre attention sur la question de la formation. En fait, beaucoup d'autres avant l'ont dit: La formation du personnel, c'est déterminant, il faut y faire très attention. Nous, ce qui nous a surpris, c'est quand on a vu, dans l'avant-projet de loi qui circule, qu'on s'adresse surtout aux préposés, et on demande d'avoir un diplôme d'études professionnelles de niveau secondaire pour elles, et on ne parle pas des autres catégories de personnel. Alors, ce que, nous, on vous dit, c'est que, dans tout autre métier, quand tu veux être professionnel, tu dois avoir un permis, tu dois démontrer des connaissances. Dans les services de garde à l'enfance, c'est deux personnes sur trois, c'est exigé par le règlement que deux personnes sur trois aient une technique d'éducation collégiale en services de la petite enfance, pas en soins infirmiers ou service social mais en petite enfance.

Alors donc, nos recommandations, on va passer là-dessus. La première chose, c'est qu'en ce qui concerne les préposés on peut être d'accord avec l'idée de demander un D.E.P., c'est un minimum, mais on pense qu'il faut qu'ils soient encadrés, parce que, sinon, ces gens-là, on le sait: dans toute entreprise, ce n'est pas les gens qui sont les préposés qui décident, au fond, des politiques qui vont s'appliquer et des approches qui vont s'appliquer. Donc, ce qu'on dit, c'est qu'il faudrait ajouter au moins une catégorie de personnel visée par le projet de règlement qui soit un rôle professionnel d'intervention et une autre qui soit un rôle professionnel de gestion des services aux résidents et que, si on s'occupe juste des préposés puis qu'on ne s'occupe pas des autres, on risque de ne pas atteindre le but.

On recommande donc qu'il y ait obligatoirement dans l'équipe de gestion d'une résidence pour personnes âgées, quelle que soit la sorte, un exploitant, ça peut être un gestionnaire, une personne, qu'il soit l'exploitant, gestionnaire, chacun peut décider à sa manière, mais qu'il y ait au moins une personne qui ait une formation en gérontologie qui soit l'équivalent... Actuellement, il y a déjà des certificats de premier cycle universitaire en gérontologie, ça pourrait être de ce niveau-là.

Le deuxième, c'est qu'on demande qu'il y ait un membre du personnel aussi... et là on a proposé, à l'instar des garderies, de placer un sur trois, d'y aller vers un pourcentage que les gens pourront aménager à leur goût, mais qui soit une personne qui ait l'équivalent d'un diplôme d'études collégiales en techniques d'intervention gérontologique.

Actuellement, il y a des attestations. Les attestations, ce n'est pas des D.E.C., c'est l'équivalent de une année sur les trois que demande un diplôme d'études collégiales. Alors, ce qu'on dit, c'est que c'est un objectif, c'est une barre à placer, et qu'entre-temps on peut avoir des mesures transitoires qui permettent de reconnaître une attestation, mais qu'il faut une fois pour toutes se dire: Voici où est-ce qu'on s'en va. Et, si on va vers une qualité de services aux personnes âgées, il nous semble normal qu'on exige des gens des connaissances là-dessus.

Et on ajoute à ça aussi des programmes de formation continue que les exploitants devraient s'engager à offrir à leur personnel de toute catégorie, et nous proposons donc que ce soit la formation en gérontologie qui soit la formation qu'on va viser chez le personnel, qui soit un genre de formation qualifiante. Il y a du travail à faire là-dessus, mais on pense que les milieux de l'éducation n'attendent qu'un signal pour développer des formations structurées qui vont permettre de relever la barre en matière de qualité des services aux personnes âgées.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Lalonde. Merci, Mme Geoffroy. Alors, sur ce, nous allons maintenant débiter cette période d'échange, et ce sera au tour de Mme la ministre déléguée aux Services sociaux pour commencer. Mme la ministre.

**Mme Vien:** Merci beaucoup, mesdames — je prends juste deux, trois petites notes avant de poursuivre — merci de vous être déplacées cet après-midi. Puis c'est vrai que vous n'avez pas eu énormément de temps, mais on est bien, bien, bien contents que vous ayez pu trouver le temps et l'énergie nécessaires pour écrire un mémoire, bien entendu, mais aussi venir nous le présenter. Alors, merci.

Et puis je suis très, très, très heureuse de revoir une dame que j'ai connue il y a une vingtaine d'années maintenant. Elle était dans le domaine de la santé, j'étais jeune journaliste à l'époque dans la région de Bellechasse. Bienvenue, Mme Lalonde, parmi nous cet après-midi.

Évidemment, on comprend que votre mémoire porte beaucoup sur la question de la formation.

**Une voix: ...**

**Mme Vien:** Oui, vous avez fait un choix éditorial, je le comprends. Il y a bien d'autres choses, par contre, à l'intérieur de l'avant-projet de règlement. On y reviendra, si vous voulez, parce que, quoique vous ayez décidé de ne pas en parler dans votre mémoire, je suis à peu près convaincue que vous avez une opinion sur la question, sur différents enjeux ou différents volets de l'avant-projet de règlement ou encore sur le projet de loi tout simplement.

● (15 h 20) ●

La difficulté qu'on a, nous, comme parlementaires, c'est de trouver un équilibre dans tout ça, là. Nous, ce qu'on veut, c'est que les personnes âgées qui habitent dans des résidences privées, qu'elles soient autonomes ou semi-autonomes, réussissent à trouver des lieux — puis je ne suis pas sûre qu'on aura l'hébergement, là, mais des lieux de résidence, parce que ça devient leur résidence — où elles sont capables de trouver la dignité, la paix, la tranquillité et la sécurité.

Un des éléments que nous proposons, évidemment, c'est la formation obligatoire. Ça, je suis contente parce que, vous aussi comme tous les autres, d'ailleurs, c'est salué par les groupes qu'on a rencontrés, par l'opposition officielle. L'enjeu que, nous, on a ici, c'est de trouver un équilibre. Puis on ne veut pas faire l'économie de la sécurité, on ne veut pas faire l'économie de l'ensemble des éléments qui doivent être au dossier, là, mais il y a une réalité qui est celle aussi des résidences privées, parce qu'on est dans un contexte de pénurie de main-d'oeuvre, de main-d'oeuvre qualifiée, etc., il y a des coûts qui sont associés aussi à une formation qu'on va obliger, puis on comprend tout ça, là, puis malgré ça on dit: Ça nous prend une formation.

Alors, nous, ce qu'on dit: Oui, une formation. Puis on va aller plus loin que ce que proposait le projet de loi n° 56 à l'époque, parce que les collègues étaient là à ce moment-là. Le projet de loi n° 56 venait dire: Il pourra être permis... on pourra obliger de la formation — je le dis dans mes mots, là — mais, nous, on va plus loin, on dit: C'est plus qu'obliger, là, on le fait. On l'oblige, là, c'est écrit dans l'avant-projet de règlement, parce qu'on y va avec — vous avez vu — une série de formations qui deviendront obligatoires selon que vous êtes dans une résidence autonome ou semi-autonome. Alors, voilà donc une première nuance que nous faisons avec l'autonome et le semi-autonome.

Vous, ce que vous nous dites aujourd'hui, mesdames, c'est... Puis ce n'est pas parce que ce n'est pas bien, là, mais je me rends compte que, là, on est dans la haute voltige, là. Vous demandez des gens qui ont des D.E.P., des gens qui ont des D.E.C., des gens qui ont des bacs. Peut-être, Mme Lalonde, j'ai mal compris. À ce moment-là, vous me corrigerez. Ça arrive de temps en temps que je m'égare, on me ramène, puis ce n'est pas plus grave que ça.

La seule chose que, moi, je vous dis, cet après-midi, c'est: J'ai un défi d'équilibre en tentant de ne pas faire l'économie sur la sécurité, sur le bien-être, la sécurité des gens. C'est le même défi qu'ont nos collègues en face qui... Je vous pose un peu mon problème, là. Le problème que j'ai, c'est celui-là, puis il y a des coûts de rattachés à ça aussi.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Lalonde.

**Mme Lalonde (Ghyslaine):** Oui. Alors, bien, d'abord, c'est parce que j'ai kické quand vous avez parlé de bac. On parle des actuels certificats. Alors, un certificat, ce n'est pas un baccalauréat, c'est une année après un D.E.C., O.K., puis on n'a pas voulu... On aurait pu en mettre plus, là, mais on s'est dit: On va essayer d'être réalistes. Et il y a déjà beaucoup de gens qui sont titulaires d'un certificat en gérontologie au Québec. Ça existe depuis la fin des années quatre-vingt, il y en a eu beaucoup.

Par rapport à l'idée des techniques, en fait, c'est pour ça qu'on se dit: On peut viser ça et entre-temps se donner des mesures transitoires. On pourrait commencer par exiger les attestations. Ce qui se passe, c'est qu'il y a des gens qui font déjà des attestations, mais ils ne sont pas embauchés ou ils sont embauchés comme un préposé qui n'aurait aucune espèce d'éducation, et ça, on pense que les gens peuvent commencer à aller chercher une formation où ils connaissent c'est quoi, le vieillissement, l'ensemble des dimensions du vieillissement, et qu'ils soient capables d'être alertes, qu'ils soient capables de reconnaître éventuellement les situations puis d'agir adéquatement auprès des personnes, parce qu'il s'agit... Quand on parle des milieux de vie, bon, il y a la question de la sécurité, mais il faut aussi que ce soit stimulant et vivant, et ça, des gens qui ont une formation minimale en gérontologie comprennent ça et sont en mesure, par exemple, d'animer le milieu de vie. Les gens qui ont habituellement une attestation sont en mesure d'animer les milieux de vie.

**Le Président (M. Sklavounos):** Complément de réponse, Mme Geoffroy, allez-y.

**Mme Geoffroy (Catherine):** Oui. Bonjour, Mme Vien. Vous parliez de sécurité comme quand même étant la priorité, je comprends très bien, sauf que nous considérons que les cas où on a vu les personnes âgées en situation de maltraitance, ou de mauvais traitement, ou d'abus, c'est souvent lié à un manque de formation, à une ignorance, une ignorance de cette clientèle, une ignorance de ce que c'est que le vieillissement tant qu'on n'y est pas. Moi, j'ai beau être gérontologue, je peux vous parler des gens de 80 ans, mais tant que je n'aurai pas 80 ans, que je ne vivrai pas ces moments-là, je ne serai pas capable, je ne peux pas le prévoir aujourd'hui, je ne peux pas le comprendre, et donc la sécurité est très, très liée à la formation des gens qui peuvent les... Quand on bâtit des résidences et qu'on voit des horreurs avec des petits escaliers qui n'ont pas d'affaire, des tapis qui ne sont pas bien attachés, et ce sont des résidences, je veux dire, on peut s'inquiéter, et c'est facile à régler, parce qu'on peut faire enlever un tapis. Mais, si on voit des résidences où les personnes ne parlent même pas la langue de nos résidents, on est dans une situation... Et là ce n'est pas seulement la formation en gérontologie. La personne, il y a certains intervenants qui n'ont pas du tout de compréhension des effets, par exemple, de médicaments sur les comportements des gens, ne peuvent pas comprendre qu'ils sont polyopathologiques et que ce n'est pas si simple qu'un mal de tête.

Alors donc, c'est très important d'associer, de ne pas exclure. Il faut que la sécurité et la formation soient très, très liées l'une à l'autre.

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

**Mme Vien:** Merci beaucoup, M. le Président.

**Le Président (M. Sklavounos):** 2 min 30 s.

**Mme Vien:** Bon, 2 min 30 s. Ça, c'est ma grande frustration. Ça passe vite, c'est terrible.

Définition, maintenant, vous avez vu qu'on a apporté des modifications à la définition. Certains groupes nous disent que c'est une avancée qui est importante, d'autres portent à notre attention des réflexions sur les éléments de modification que nous avons apportés. Vous en avez pris certainement connaissance. Est-ce que cette définition-là vous satisfait? Et je fais un petit peu de pouce aussi en vous demandant si la catégorisation qui en découle mais qui se retrouve dans l'avant-projet de règlement, cette catégorisation-là, vous satisfait également.

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

**Mme Lalande (Ghyslaine):** Oui. Vous avez vu, j'ai passé par-dessus... ou Catherine, là, mais une des choses qu'on disait, c'est que la question de diviser ça entre autonome, semi-autonome puis en perte d'autonomie, c'est comme si les personnes étaient dans trois choix, on met ça dans des petites boîtes, mais il y a l'entre-deux, là. Ce qu'on souligne, c'est que, quand les... puis on sait ça en recherche sur le vieillissement depuis déjà un bon moment, il y a toutes sortes de... c'est un processus, ça se fait graduellement. Des fois, ça va plus rapidement; d'autres fois, moins. Si les gens ont des déficits cognitifs à 85 ans, ils en avaient probablement, ils étaient en début à 81, 82. Et, souvent, quand les gens font le choix de déménager puis de s'en aller dans une résidence, c'est parce que, dans leur vie, il s'est passé quelque chose, qu'ils ont dit: Bien là, c'est trop lourd, c'est trop difficile, ça va être plus facile si j'ai des gens pour le faire avec moi.

Donc, c'est pour ça que sur cette idée de faire autonome, semi-autonome, pour nous, c'est boiteux, parce que qu'est-ce qu'on fait dans l'entre-deux, là? Quand la personne n'est plus autonome puis qu'elle n'est pas encore semi-autonome, on fait quoi?

**Mme Vien:** Quelle est la solution, Mme Lalande, à ce moment-là? Parce que semble-t-il qu'il faut tracer une ligne à un moment donné. Peut-être que vous avez une autre solution qu'on n'a pas vue.

**Le Président (M. Sklavounos):** En 30 secondes, Mme Lalande.

**Mme Vien:** En 30 secondes.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** On n'a pas... Ce qu'on dit dans notre mémoire, c'est que c'est la politique des services à domicile, la politique Vieillir chez soi, qui devrait faire en sorte qu'on puisse accompagner les gens puis ajuster les plans de services, les plans d'intervention au fur et à mesure que la situation évolue. Et ça, ça se fait. Je pense qu'il va falloir y penser, là, que ce soit dans toute forme, là, que ce soit en OSBL ou bien en résidence privée ou à domicile, pour que les gens puissent rester où ils sont le plus longtemps possible et éviter d'être déplacés, parce qu'on sait que...

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** ...ça aussi, ça les déstabilise, et c'est contraire à leur santé puis à leur bien-être.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Lalande. Je dois préserver le temps de l'opposition officielle et céder la parole à Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, qui est la porte-parole de l'opposition officielle pour les personnes âgées. Vous avez la parole, Mme la députée.

**Mme Poirier:** Merci, M. le Président. Bonjour, Mme Lalande, Mme Geoffroy. Ça me fait plaisir de vous entendre.

Dans les premières phrases de votre mémoire, vous arrivez avec une petite phrase qui... à mon avis, ça dit tout: «[Faire] reconnaître les interconnexions entre les connaissances issues de plusieurs disciplines.» La semaine passée, les gens de... Formarez, qui est une mutuelle formée de l'association des résidences privées et de la CSN, est venue nous dire qu'avec 90 heures de formation, pour une personne qui n'a jamais travaillé dans une résidence de personnes âgées, c'était suffisant. Qu'est-ce que vous en pensez?

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

**Mme Lalande (Ghyslaine):** C'est là qu'on peut dire que c'est mieux que rien, mais c'est là la question de l'encadrement. C'est que, qu'on nous donne 90 heures d'un coup ou qu'on le donne de façon... ou que ce soit un D.E.P., ça, c'est une chose, mais après, dans la réalité quotidienne, comment c'est appliqué? Quelle autonomie a la personne? Comment elle est encadrée pour... Comment on va gérer les services d'assistance? C'est là que ça prend de l'encadrement. Ce n'est pas suffisant qu'il y ait 90 heures ou même un D.E.P.

Dans les garderies — je reviens toujours à cet exemple-là — on accepterait-u que ce soient des préposés qui ont juste un secondaire IV qui s'occupent de ça puis ce soient eux qui soient responsables de la sécurité des enfants? On ne parle pas d'enfants qui sont là 24 heures, ils sont là huit heures par jour.

Là, on a des personnes qui sont vulnérables. Elles ne sont pas nécessairement folles, elles ne sont pas nécessairement malades, mais on sait qu'elles sont vulnérables. Le vieillissement, ça nous rend vulnérables. Alors, toutes les conditions de santé qui peuvent avoir un impact, puis ça, c'est toujours mélangé, l'impact, le changement d'environnement va entraîner une souffrance, la personne va faire une petite crise, puis, bon, tout ça, ça se produit tout ensemble, ça, là, puis on ne peut pas savoir c'est-u une chose ou une autre, d'où l'importance de l'encadrement.

Moi, je dirais qu'à la limite, si on doit régler quelque chose, commençons par l'encadrement avant d'exiger de la formation des préposés, parce qu'on ne changera rien, on ne changera rien. Imaginez, dans n'importe quelle entreprise, si vous commencez par exiger la formation des gens qui sont aux services directs mais que les gens qui les gèrent n'ont pas de connaissance puis ils leur demandent, par exemple, d'économiser, puis de faire ça plus vite, puis etc. Il y a des enjeux éthiques très importants quand on est avec des personnes âgées, puis, si on est en résidence privée puis qu'on a son actionnaire qui demande de produire des profits, puis qu'on a les services aux personnes, à un moment donné, moi, je voudrais bien que la personne ait une formation en éthique puis qu'elle soit capable de prendre des décisions, parce que, sinon, elle va avoir les comptables ou les gens du conseil d'administration qui vont dire: Amenez-nous des profits, mais les services aux personnes, ils vont être où, là-dedans? C'est ça, dans le fond, la préoccupation qu'on a.

● (15 h 30) ●

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Lalande. Complément de réponse, Mme Geoffroy.

**Mme Geoffroy (Catherine):** Merci, M. le Président. Alors, oui, effectivement, la mutuelle Formarez, je crois que ce qu'ils donnent, c'est déjà quelque chose. Et, en attendant qu'on puisse avoir une stratégie de formation adéquate en gérontologie pour les différents niveaux d'intervenant, je crois que toute formation sera utile pour essayer de rendre les environnements, les résidences en plus grande sécurité, parce qu'il y aura plus de gens qui auront été au moins sensibilisés à certaines réalités du vieillissement et des personnes âgées. Et, nous, ce qu'on souhaiterait, c'est effectivement que le projet de loi et le règlement, évidemment, puissent aller au-delà de dire... avoir certaines qualifications sans les nommer, avoir une formation sans la préciser. Et je crois que ce n'est pas aujourd'hui qu'on va pouvoir déterminer qui devra donner et comment quel diplôme mais de s'assurer qu'on s'assoie puis que rapidement il y ait une stratégie par rapport à la formation qui pourrait être donnée et à quel niveau aux différents intervenants.

Alors, il y a des priorités. Le nouveau guide pour les préposés qu'a fait le CSMO-ESAC pour aider les préposés, pour les former, bien, comme ils disent, on n'a pas eu le temps de toucher aux aspects de gérontologie, parce qu'on n'a pas beaucoup de temps, et, les gens, au moins, il faut qu'ils soient sensibilisés aux produits dangereux ou aux différents travaux qu'ils vont avoir à faire, leurs tâches, mais, l'approche gérontologique, il faut l'inclure. Il faut que ces gens-là aient touché à cette approche. Alors, il y a une stratégie à développer.

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

**Mme Poirier:** J'entends bien ce que vous dites. J'entends aussi. Parce que vous situez votre réflexion dans un ensemble, et, pour vous, autant l'exploitant que celui qui donne le service à la personne devraient être dans un cheminement de formation continue mais surtout avec une formation de base, entre autres en géronto, pour les personnes qui sont les exploitants ou la personne qui dirige la ressource mais autant aussi pour la personne qui donne les services à la personne.

Mais, moi, ce qui m'inquiète présentement, c'est deux niveaux de service. On dit que, dans un CHSLD, ça nous prend un D.E.P., mais, dans une résidence de personnes âgées semi-autonomes, ça n'en prendra pas. Alors, quand vous me disiez, tout à l'heure... Puis c'est mon ancien dossier, le dossier famille, alors je suis très sensible quand vous me parlez des garderies. Oui, on a donné de l'exigence, on a dit un sur trois, puis après ça on a dit deux sur trois. Mais, dans les privées, on est encore à un sur trois. On ne l'a même pas encore, le un sur trois, dans les résidences privées, mais elles doivent se conformer.

Si on demandait, par exemple, qu'au moins un sur trois ait un D.E.P., dans les résidences privées — parce que, pour moi, il y a une notion, là, que je pense qu'on s'entend — où il y a des services personnels, est-ce que ce ne serait pas un minimum à se donner, comme société, qu'au moins une personne sur trois ait une formation de niveau D.E.P. dans nos ressources privées?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Lalande.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** Quand vous parlez de... Vous parlez de diplôme d'études collégiales?

**Mme Poirier:** Professionnelles.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** Professionnelles?

**Une voix:** Pas D.E.C., D.E.P.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Lalande.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** Moi, bien, j'avais compris que le... Vous voulez dire dans les autonomes, là? Dans les résidences autonomes ou dans les résidences...

**Mme Poirier:** Semi-autonomes.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** Ah! Semi-autonomes.

**Mme Poirier:** Bien, pour moi, là, maintenant, je vais parler autrement: Dans les endroits où on offre des services personnels.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** Oui, c'est...

**Des voix:** ...

**Mme Poirier:** Je pense que je vais faire un petit consensus, on va faire un consensus: Où on offre des services personnels...

**Une voix:** D'assistance personnelle.

**Mme Poirier:** ...d'assistance personnelle, alors dans ces résidences-là, mais qu'au moins il y ait une personne sur trois... puis on ira à deux sur trois après, dans un autre calendrier, mais au moins une sur trois ait un D.E.P.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Lalande.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** Mais ce que j'ai lu dans l'avant-projet de loi, c'est que tout préposé devrait avoir un D.E.P.

**Mme Poirier:** Dans le public, pas dans le privé.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** Dans le public. Mais c'est quoi dans l'avant-projet de loi? C'était quoi?

**Mme Poirier:** Ce n'est pas autant, on ne demande pas le D.E.P.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** Alors, j'ai mal lu votre avant-projet de loi, parce que, moi, j'ai compris que, votre avant-projet de loi, il prévoit que les gens qui vont être préposés vont avoir un D.E.P. ou l'équivalent, ou des équivalences.

**Mme Poirier:** Non, c'est ça, c'est des cours issus du D.E.P...

**Une voix:** Des équivalences.

**Mme Poirier:** ...comme ce qu'on a fait avec la formation qui est donnée par Formarez, qui est 90 heures, issue du D.E.P.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** Ah bon! Bien, ce n'est pas comme ça que j'avais lu le projet de loi, alors...

**Mme Poirier:** Alors, c'est pour ça, ma question.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** Moi, j'aimerais 100 %. Un sur trois, à mon avis, là, c'est encore...

**Mme Poirier:** C'est encore minimum.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** Ça va être combien? Dans le fond, ce que vous me dites, c'est que ce qui serait exigé serait l'équivalent de ce que Formarez donne? Ce n'est pas suffisant.

**Mme Poirier:** Ou un petit peu plus, là. Ce qui est proposé, c'est 120, là, Formarez a dit qu'ils étaient prêts à se rendre à 120, mais ce serait 120 heures versus 750.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** Je ne peux pas croire... Excusez-moi, là, mais je ne peux pas croire qu'on va se contenter de ça.

**Mme Poirier:** Je suis contente de vous l'entendre dire.

**Une voix:** C'est tout le monde...

**Mme Lalande (Ghyslaine):** Tout le monde? Ça, c'est 100 % qui auraient ça, c'est ce que vous dites? Bien, je pense qu'il faudrait l'enrichir. Si c'est juste un certain nombre d'heures, aussi minimal que ça, je pense qu'il faudrait aller, moi, je dirais, deux sur trois qui ont au moins un cours secondaire. C'est de ça qu'on parle, là. Puis pas une cinquième secondaire, on parle d'une quatrième secondaire, il me semble.

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

**Mme Poirier:** Et je voudrais juste vous amener sur l'attestation. Vous la situez où là-dedans, après ça? Qui va avoir l'attestation dans la ressource, en tant que tel? Mettons qu'on est idéalistes, on dit: Deux sur trois ont un D.E.P. Niveau cégep?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Lalande.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** Il y en aurait une sur trois.

**Mme Poirier:** Une sur trois.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** Nous, notre proposition, c'est qu'il y en ait une sur trois, les deux autres pouvant être des gens qui ont le D.E.P.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Lalande. Alors, ça termine ce bloc-là. Je vais aller du côté du groupe ministériel et je regarde Mme la ministre déléguée aux Services sociaux. Vous avez la parole, Mme la ministre.

**Mme Vien:** Elle réfléchit, la ministre réfléchit.

**Une voix:** C'est bon.

**Mme Vien:** Bien oui, elle réfléchit souvent, figurez-vous donc.

**Une voix:** On n'en doute pas.

**Mme Vien:** Merci. Moi, je vous entends bien sur ce que vous dites au niveau de la formation, mais, moi, je réitère qu'on a un équilibre à aller chercher.

Alors, autre élément, mesdames, sur lequel je voulais vous entendre, c'est, entre autres, le seuil. Évidemment, votre mémoire est rentré ce matin, alors c'est difficile pour nous de l'avoir parcouru en entier, vous comprenez. Je présume que c'est quelque chose aussi qui vous intéresse, qui vous interpelle. À part un seul groupe, jusqu'à maintenant, il n'y a personne qui a osé nous dire combien de personnes, parce que vous savez que maintenant nous allons obliger. Si nous obligeons une formation, nous allons obliger aussi d'avoir un seuil minimum de surveillance, de protection, de sécurité dans les résidences privées pour personnes âgées. Moi-même, je n'ai pas voulu le chiffrer, parce que je trouvais que, si on l'avait fait, on aurait orienté le débat.

Avez-vous une idée de ce à quoi ça pourrait représenter, en ayant toujours en filigrane ici l'idée qu'on a des résidences de neuf et moins, on a des résidences avec 40 personnes puis on a des résidences avec 200 personnes également, d'après vous, un seuil acceptable? Parce qu'il en a été question beaucoup dans les médias, on nous a demandé d'avoir des seuils, mais il n'y a pas personne qui est capable de chiffrer. Puis je vais vous dire pourquoi personne n'est capable de chiffrer: parce que ça ne se fait pas nulle part. Selon la revue que, nous, nous avons faite, planétaire, il n'y aurait pas personne qui exigerait un seuil comme on l'entend dans les résidences privées. Selon les informations que j'ai, l'Ontario s'est dotée d'une certification, et on ne serait pas allé, là, au niveau de l'implantation d'un seuil, l'identification d'un seuil. Est-ce que, chez vous, vous avez déjà réfléchi à ça, à quoi ça pourrait ressembler?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Geoffroy? Mme Lalande, Mme Geoffroy? Mme Lalande.

● (15 h 40) ●

**Mme Lalande (Ghyslaine):** Au comité de formation, il n'en a pas été question, au comité de formation. Moi, je vous dirais, il faudrait voir. Je sais qu'il y a des ratios dans les milieux de soins de longue durée. Ça, il y a des indications qui sont données là-dessus, là. Je ne les ai pas de mémoire ici, mais je sais qu'aux États-Unis il y a des recommandations qui sont faites par rapport à ça. Il faut savoir que, dans ces milieux-là, il n'y a pas juste des préposés, il y a tout un encadrement, il y a beaucoup de personnel ailleurs aussi qui peut être là pour répondre. Alors, je pense qu'il faudrait regarder de ce côté-là ce que les recommandations ou... ce qui est dit de ce côté-là.

Ça dépend évidemment de la dimension de la résidence. Vous, je pense que c'était par rapport au minimum de personnes présent à la fois, entre autres, pour, s'il y a un danger, être capable de sonner l'alarme. C'est ça que j'ai compris.

**Mme Vien:** C'est en tout temps, c'est en tout temps.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** En tout temps.

**Mme Vien:** C'est 24/7, là. Ce qu'on relevait, c'est qu'actuellement ce qui est exigé, c'est une personne en tout temps dans la résidence, en ne faisant pas de distinction...

**Mme Lalande (Ghyslaine):** ...entre le neuf puis le 500.

**Mme Vien:** Exactement, Mme Lalande, entre la neuf puis la 200. Ça fait que, de toute évidence, on avait un problème là, de toute évidence. À sa face même, c'était clair. Alors là, on s'est dit: Il faut y aller avec un ratio, mais ce n'est pas évident, là, à l'imaginer.

Je pense que vous avez raison, il y a des groupes qui nous l'ont soulevé aussi, c'est la taille, c'est... Autant qu'un groupe est venu nous dire: Peu importe la taille, peu importe le type de résidence, c'est un pour 30, moi, je pense qu'il faut peut-être nuancer un peu. Vous, ce que vous nous dites: Ça dépend d'un certain nombre de facteurs. C'est ce que vous me dites?

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Lalande.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** Oui. Si on dit: On met quelqu'un qui est au bout du téléphone pour appeler l'ambulance s'il arrive quelque chose, c'est une chose. Si on dit: Pour assurer des services raisonnables, bien là...

**Mme Vien:** Non, c'est plus que ça.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** ...ou si on parle de milieu de vie, bien là, tu peux avoir différents...

**Mme Vien:** Bien, j'en viens d'ailleurs à faire du pouce sur ce que vous disiez, parce que la personne qui va assurer le seuil minimum, c'est une personne qui a les formations qui sont édictées à l'avant-projet de règlement. Ce sera obligatoire. Alors, ce ne sera pas le gardien de nuit, là, qui va venir en aide aux personnes qui... Mais je vous dis ça en passant pour vous donner l'information.

Donc, au niveau du seuil, vous nous dites: Ça demande réflexion, ça demande réflexion.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Lalande.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** On peut regarder ça. On pourrait regarder ça.

**Mme Vien:** Vous pourriez regarder ça? Je vous invite à le regarder et, si vous avez des idées intéressantes, à nous les faire parvenir.

J'ai notre collègue, M. le Président, qui...

**Le Président (M. Sklavounos):** Vous pouvez les faire parvenir au secrétariat de la commission pour que ça puisse être partagé avec tous les membres, Mme Lalande, si jamais vous faites parvenir de quoi.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** D'accord, merci.

**Le Président (M. Sklavounos):** Alors, je vais aller du côté ministériel pour le reste du bloc. Il reste environ cinq minutes à Mme la députée de Mille-Îles. Vous avez la parole, Mme la députée.

**Mme Charbonneau:** Merci, M. le Président. Mesdames, bonjour. J'écoutais votre présentation avec attention, puisque, la semaine passée, différents intervenants sont venus parler des gens âgés, et j'ai l'impression d'avoir deux spécialistes en avant de moi, puisque vous avez une formation en gérontologie, donc...

**Une voix:** On baigne là-dedans.

**Mme Charbonneau:** C'est presque une spécialité, maintenant. Par contre, on a chacun nos expériences de vie, puis mes beaux-parents sont dans une très grosse résidence de personnes âgées publique, et je rencontrais des gens, en fin de semaine, qui me disaient: Nous, on est de la génération des gens qui veulent choisir, puis choisir, c'est aussi choisir sa résidence privée, mais c'est aussi choisir d'aller dans un endroit où on peut accepter ma conjointe qui est peut-être semi-autonome.

Et je ne vous ferai pas la blague que j'ai faite la semaine passée sur semi-autonome et autonome, parce que c'est comme la dignité, ce mot-là: très difficile à définir. J'ai fait la blague la semaine passée: Est-ce que quelqu'un qui ne fait pas son lunch quand sa femme n'est pas là est autonome ou semi-autonome? On n'a pas été capable de me répondre.

Puis un petit peu plus tôt on a eu un témoignage de quelqu'un qui disait que, si son conjoint ne la conduisait pas au golf... À 82 ans, ils se sont séparés parce qu'elle n'était pas d'accord avec le principe. Donc, était-elle autonome ou semi-autonome, si elle conduisait ou pas, ou très autonome, vu qu'elle a choisi de le laisser? C'est tout un autre sujet.

Ma pointe d'humour, c'est pour en venir plus à un principe que vous avez nommé au départ dans votre mémoire, c'est-à-dire la valorisation de la profession. Vous dites que la valorisation de la profession serait peut-être intéressante si on y accolait un aspect salarial plus intéressant. J'aimerais un peu plus vous entendre là-dessus, puisque c'est une profession qui se développe année après année. La gérontologie, il y a de ça 20 ans, ça n'existait pas. C'étaient des infirmières qui, sur le plancher, avec une clientèle, développaient ou, comme dit ma collègue à côté de moi...

**Une voix:** Non, dis-le pas.

**Mme Charbonneau:** ... — non, dis-le pas? — apprenaient sur le tas, parce qu'effectivement il fut un temps où vieillir chez soi, ce n'était pas une règle, c'était une habitude. Bon.

Quand vous dites: Une profession, ça se valorise par le salaire, j'entends le Protecteur du citoyen qui dit: Si on augmente les salaires, si on demande plus, bien, c'est les personnes, c'est les résidents qui vont payer pour ça, parce que

celui qui a l'établissement va charger ce que ça lui coûte, hein, il n'est pas là pour faire faillite à la fin du mois, là. Donc, comment je fais pour juxtaposer ça entre la valorisation, l'aspect salarial, la demande de formation, tout ce qui s'ensuit, mais aussi mon citoyen qui vieillit puis qui veut avoir un endroit qui lui convient?

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la députée de Mille-Îles. Mme Geoffroy.

**Mme Geoffroy (Catherine):** Je voudrais commencer par mentionner que nous ne sommes pas une association... un ordre professionnel, on n'est pas là pour défendre une profession vraiment, parce que, là, on rêve, là, hein? Avoir un ordre professionnel, ce serait peut-être dans une autre vie, mais disons que, là, nous, on défend la formation en gérontologie, donc la formation, les gens qui se donnent la peine d'avoir une formation en gérontologie, de suivre les cours. Et on en connaît beaucoup, de préposées qui, le soir, malgré leurs enfants, leur famille, vont chercher des connaissances. Elles reviennent dans leurs milieux de travail, elles n'auront pas un sou de plus, et vous savez qu'elles sont payées pas très cher. Donc, on fait quoi pour les valoriser?

Le CSMO a trouvé une solution... enfin, pas une solution, mais a trouvé déjà un début avec des certifications, une fête pour les valoriser dans leur certification, pour leur montrer qu'elles valent quelque chose d'avoir suivi... Il faut les valoriser, il faut valoriser la formation de quelqu'un qui a un certificat en gérontologie. S'il a un doctorat en gérontologie, bien, dépendant du milieu où il va, évidemment, lui, le doctorat, s'il va enseigner, il va être payé en conséquence. Les préposés qui sont avant, là, qui sont dans les plus bas salariés, ils ne sont pas valorisés, et des fois les gens qui travaillent dans ce domaine-là... D'abord, il y a un gros «turnover» — excusez l'expression anglaise — un gros, et, les gens, ça ne les stimule pas nécessairement à rester là. Il y en a beaucoup qui sont très dévoués et qui restent là malgré tout. Et, si on leur demande pourquoi ils restent là, ils ne vont même pas vous dire vraiment que c'est le salaire en premier, regarde, on rêve, là, hein, alors que ces gens-là sont là puis c'est eux qui sont les premiers à côté de nos personnes âgées, dont on sera bientôt.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Geoffroy. Je vais laisser un petit peu de temps à Mme Lalonde, il reste une minute pour un complément de réponse.

**Mme Lalonde (Ghyslaine):** Je voulais répondre à la question, à savoir: Est-ce que la formation est répandue? La formation, il y a des programmes d'attestation qui se donnent dans plusieurs cégeps, je pense qu'on en avait une vingtaine certainement qui ont ça un peu partout au Québec. Il y en a qui ont voulu en développer. Un de nos collègues est un professeur retraité du cégep Marie-Victorin, où il a enseigné ça pendant des années, mais c'est le ministère de l'Éducation qui, semble-t-il, ne souhaitait pas qu'il se développe un D.E.C.

Alors, les attestations, ce sont des formations qui se donnent à des gens qui sont payés par la main-d'oeuvre pour un recyclage. Donc, il n'y a pas de profession, il n'y a pas d'éducation sur les services aux personnes âgées au niveau du cégep actuellement, donc les jeunes ne vont pas le choisir là. Dans les autres services, on sait que c'est toujours un problème d'attirer du personnel auprès des personnes âgées, dans les services aux personnes âgées.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci.

**Mme Lalonde (Ghyslaine):** Ça, je pourrais vous lire ça, c'est documenté largement, là. Dans notre revue, on a fait référence à ça.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Lalonde. Je dois préserver le temps de l'opposition officielle. Je vais céder tout de suite la parole à Mme la députée de Matapédia, porte-parole de l'opposition officielle en matière de services sociaux.

● (15 h 50) ●

**Mme Doyer:** Merci, M. le Président. Alors, je vais faire vite.

Vous avez bien décrit ce que je considérerais comme des lacunes, que vous dites, au niveau de la formation. Je vais continuer dans cette même foulée là. Et vous le dites, la formation, vous la décrivez à la page 9, là, puis vous continuez à la page 10, et là vous faites vos propositions. Et on ne se fera pas de cachette: plus on va chercher des gens qui ont une formation élevée, hein, de l'attestation, le D.E.P. au D.E.C., au bac, à la maîtrise, plus ça coûte cher. Et, dans le fond, il faut aller chercher, à mon avis, M. le Président et madame, le juste équilibre où est-ce qu'on va chercher les bonnes compétences aux bons endroits et qu'on a ce que j'appellerais un effet multiplicateur de ces compétences-là. Et, quand je regarde le projet de règlement, là, bon, bien, c'est les préposés, les préposés, les préposés et c'est beaucoup des formations à ce que j'appellerais, moi, des compétences sur le physique des personnes âgées, comme s'il n'y avait que ça, et détecter, savoir détecter, par exemple, des signes de perte cognitive et tout. Bon. Alors, moi, je pense que c'est pas mal plus que ça et que, si on est intelligent, M. le Président, on serait capable d'aller chercher quelque chose d'intelligent, par rapport au règlement, qui nous obligerait aussi — ou en tout cas il faudrait réfléchir à ça ensemble — à avoir dans chacune des régions des équipes compétentes d'où on irait chercher un effet multiplicateur avec une formation bien conçue.

Je réfléchis avec vous, là, mesdames, parce que je trouve ça extrêmement intéressant, ce que vous nous amenez. Et c'est plus que de la médication bien administrée, s'occuper de personnes âgées. C'est plus que, mettons, de faire attention aux abus physiques ou financiers, même si c'est essentiel, on n'en veut pas, mais c'est d'être capable d'identifier des pertes cognitives, d'aller chercher, quand il y a des incidents où est-ce que les personnes se retrouvent à l'hôpital puis qu'ils retournent dans leur milieu de vie, le maintien et la récupération de tout l'aspect cognitif de leur personne. Et, moi, c'est ça, là, que j'aimerais que vous élaboriez là-dessus: Comment on irait chercher le meilleur effet?

Puis là la méthode Legault, là, de payer plus — moi, je suis franche, hein, vous me connaissez — la méthode Legault, là, de donner 20 % de plus de salaire pour régler tous les problèmes de l'éducation quand les profs ne demandent même pas ça, où est-ce qu'elle est, la solution pour faire en sorte qu'on ait des gens qui ont... Ils veulent faire de la business, ils veulent des affaires avec des personnes âgées en résidence, en hébergement — je ne sais plus comment l'appeler — mais comment s'assurer que collectivement, et les familles, et... qu'on soit tout le monde rassurés par une formation dispensée de la meilleure façon possible?

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la députée de Matapédia. Mme Lalande.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** Je pense qu'on a un gros chantier en formation pour les personnes âgées en général, parce que, même dans le ministère de la Santé, je dirais, les CHSLD, les CLSC, les gens n'ont pas de formation de gérontologie. Et souvent ils ont la responsabilité de faire la liaison avec la résidence, des fois. Alors, dans ce temps-là, ils viennent prendre des cours.

Je pense... Bien, il y avait un complément que je voulais dire aussi: Quand on parlait tantôt des autres formations, là, il y a des attestations... pas des attestations mais des certificats de premier cycle, il s'en donne à l'UQAM, il s'en donne à l'Université de Montréal, entièrement à distance, il s'en donne à l'Université du Québec à Trois-Rivières et il s'en donne à l'Université Laval. Nous, à Sherbrooke, on n'offre pas le certificat, depuis quelques années, parce que le choix a été fait d'aller sur les études de deuxième et troisième cycle, donc des microprogrammes aussi en formation continue, la maîtrise et le doctorat, juste pour compléter ça.

Moi, je pense, la prémisse de base, là, qui dit: On pourrait-tu trouver une solution pour que ça ne coûte pas cher?, j'en suis, parce que, comme citoyens, on ne veut jamais que ça nous coûte cher, mais, d'un autre côté, je pense que, comme député, là, comme gouvernement, on a, à un moment donné, à dire: On sait qu'on est dans une société où il y a de plus en plus de personnes âgées, quelle sorte de services on veut donner à terme? Et ça, ça prend... c'est toute une gamme de services. Il y a les résidences. Il y a, comme je vous disais tantôt, les CLSC, les CHSLD un peu partout. Les médecins, vous allez voir dans notre revue, il faut renforcer la formation en gériatrie des médecins en médecine de famille, même pas les superspécialistes, là. Ils n'en ont presque pas, ils n'ont pas les conditions pour en faire non plus. C'est un problème, la formation en gérontologie, puis c'est un problème aux États-Unis, c'est un problème un peu partout.

Alors, quelle sorte de formation? Moi, je pense que ça serait intéressant... Puis là je fais appel à la ministre dans son autre chapeau peut-être qui n'est pas nécessairement certification des résidences, mais, tout ce qui est services aux personnes âgées, on sait, par exemple, actuellement, qu'on a un mandat dans les hôpitaux pour qu'ils adaptent leur formation aux personnes âgées, et ce qu'on entend dire, c'est que les hôpitaux se regardent pour essayer de voir qui va soutenir ça, qui a l'expertise, puis, les expertises, il y en a très, très peu, ils n'en ont presque pas. Et il y a des gens qui veulent venir chez nous, dans les CSSS, pour aller chercher de cette formation-là, mais le budget du CSSS a été coupé en formation. Ça fait qu'à un moment donné on tourne en rond, là.

Il va falloir aussi se dire que ça, la formation, maintenant, qu'est-ce qui est optimal? On peut faire des choses à distance, on peut faire des choses avec des gens qui vont encadrer. La seule chose, moi, je dirais: Il faut avoir une vision d'ensemble. Là, on a beaucoup de gens qui, à la pièce, vont offrir une petite formation, ceci, cela. Le ministère a des plans d'action sur la maltraitance, là on forme sur la maltraitance. Ça va être la mode pendant deux, trois ans, après ça on verra. Là, on a l'approche adaptée aux personnes âgées en milieu hospitalier, on donne un blitz là-dessus. Après ça, on fera quoi?

Il faut qu'on ait des choses qui soient structurelles dans le temps, et ce qu'on vient vous dire aujourd'hui, là, c'est la première fois, je pense, qu'on le fait aussi publiquement, c'est qu'il faut commencer à regarder ça. Il y a des gens partout au Québec qui sont intéressés à ça. Moi, je suis à Sherbrooke, mais on a des gens de Montréal, de Québec, de Trois-Rivières, en Abitibi, Chicoutimi. Les gens sont intéressés par ces questions-là, on pourrait avoir minimalement une table là-dessus. Et ça faisait partie des choses qu'on disait. On souhaite pouvoir continuer le dialogue avec le gouvernement là-dessus, mais il y a un chantier là, et on ne peut pas...

Il y a bien des gens, probablement beaucoup de gens qui sont venus qui travaillent dans les résidences, c'est leur job. Combien il y en a qui sont venus comme personnes âgées faire des témoignages là-dessus? Je soupçonne qu'il y en a moins, et c'est ça, je pense, qu'il faut aussi regarder, là. Les gens organisés, c'est les gens qui vont défendre plus facilement leur gagne-pain que les gens qui sont les résidents. C'est la même chose ailleurs.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Lalande. Je vais donner l'occasion pour une autre question à Mme la députée de Matapédia.

**Mme Doyer:** Oui, parce que je veux qu'on réfléchisse ensemble aussi que ça a un coût social, un coût économique, le fait qu'on manque de formation en gérontologie au Québec. Et j'aimerais que vous élaboriez là-dessus, parce que je ne veux pas laisser l'impression qu'on veut sauver de l'argent tout le temps. On veut en sauver. Il faut être réaliste, hein, on ne peut pas augmenter le salaire de tout le monde tout le temps sans que ça ait des effets, et les personnes âgées aussi paient des impôts, ont des revenus, paient des impôts puis ont des revenus qui diminuent quand on ne les administre pas bien, ces budgets-là.

Quel est, à votre idée, l'effet de ne pas avoir de formation suffisante? En médication mal administrée, moi, j'étais vraiment, là, scandalisée par les coûts que ça... Mais ce n'est pas juste ça.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Lalande.

**Mme Lalande (Ghyslaine):** ...qu'on a, probablement, c'est qu'on les envoie à l'urgence quand il y a un problème. Si on n'est pas capable de détecter, de faire la différence — puis je l'ai vécu personnellement, moi, avec ma mère, à

un moment donné — on t'appelle puis on te dit: Bien là, on l'a mise sur l'ambulance, elle est rendue à l'urgence, allez la ramasser là. Alors, ça, ça coûte certainement pas mal de sous, et on sait très bien que la prévention, le maintien... Je suis contente que vous me laissiez l'occasion, parce que c'est de détecter les cas, mais c'est aussi d'entretenir les gens, et il y a beaucoup de choses qu'on sait sur maintenir, le vieillissement, l'activité...

**Mme Doyer:** L'habileté cognitive.

**Mme Lalonde (Ghyslaine):** ...l'activité cognitive, physique autrement. Tout ça, ça fait partie des choses qu'il faut regarder et qui vont avoir un impact sur les coûts. Mais c'est sûr que de ne pas savoir puis d'envoyer les gens chez le médecin à tout moment ou dans les services de santé parce qu'à côté on ne sait pas quoi faire avec, ça a un coût.

Et, comme vous disiez tantôt, on regarde toujours juste la santé étroite, là, mais le reste, tout le bien-être, quand les gens dépriment, quand les gens ont besoin... quand la chicane pogne, excusez, là, mais dans les résidences, entre eux autres, puis que les gens se picossent puis qu'ils stressent là-dessus parce qu'on n'est pas capable de gérer, ça aussi, ça a des coûts.

**Mme Doyer:** Et dans... Oui?

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci. Merci, Mme Lalonde. Il reste deux minutes, Mme la députée. J'ai vu la main de Mme Geoffroy également. Alors, rapidement, Mme Geoffroy, puis...

**Mme Doyer:** Oui, allez-y, Mme Geoffroy.

**Mme Geoffroy (Catherine):** Oui. J'aimerais juste rajouter qu'il faut bien penser qu'il n'y a pas 10 % de la population âgée qui est concernée vraiment par notre sujet, là, parce qu'on parle principalement des résidences qui vont s'occuper des gens, qui ont donc des services personnels ou qui offrent des soins. Alors, c'est un choix de société, de savoir qu'est-ce qu'on fait avec nos gens en bout de vie et comment on va les soigner, comment on va les accompagner, et, à l'AQG, l'équipe du comité de formation, peu importe leur origine, souhaite avant tout s'assurer que les soins à domicile chez eux, chez les personnes âgées, c'est ça qui coûterait le moins cher, pour que les personnes restent à domicile le plus longtemps possible.

Quand ils sont en résidence, quand ils sont dans une des tours d'habitation — j'essaie de trouver une définition pour être sûre qu'on me comprenne bien — une tour d'habitation où il y a juste l'hébergement et possiblement une possibilité de réserver des repas, ils peuvent être complètement autonomes. C'est un milieu de vie, c'est leur milieu de vie, et, avec un bon maintien à domicile, soutien à domicile, ils vont pouvoir rester là plus longtemps. Et on a une quantité énorme d'études qui montrent que les gens qui sont bien chez soi utilisent beaucoup moins le système de santé, ça va revenir dans la... mais on n'est pas capable de comptabiliser le bien-être et l'indice de bonheur des personnes âgées, en fait, c'est ça qui est le malheur.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci.

**Mme Geoffroy (Catherine):** Ça ne se comptabilise pas, ce n'est pas une dépense.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme Geoffroy. Et ce sera le mot de la fin. J'ai l'obligation et le plaisir de remercier l'Association québécoise de gérontologie pour votre présence. Alors, Mme Catherine Geoffroy, présidente, Mme Ghyslaine Lalonde, directrice du centre universitaire de gérontologie de l'Université de Sherbrooke, merci pour votre présence, vos réponses, votre participation.

Je vais suspendre quelques instants nos travaux, et nous invitons le Conseil pour la protection des malades à prendre place. Merci, mesdames.

*(Suspension de la séance à 16 heures)*

*(Reprise à 16 h 5)*

**Le Président (M. Sklavounos):** Alors, à l'ordre! Nous allons reprendre nos travaux. Et j'ai le plaisir d'accueillir le Conseil pour la protection des malades, représenté par Me Paul G. Brunet, président du conseil d'administration, rebonjour et bienvenue — une personne qu'on a déjà vue devant cette commission à quelques reprises — qui est accompagné aujourd'hui, à sa gauche, de Me Sarah-Beth Trudeau, qui est avocate — bienvenue, Me Trudeau — et, à sa droite, de Me Hong Hanh Vo, qui est avocate également, évidemment, le «maître» qui précède son nom. Je vous souhaite la bienvenue.

Nous allons procéder comme pour l'autre groupe juste avant vous: vous allez avoir une période de 15 minutes pour faire votre exposé, et par la suite nous allons ouvrir sur la période d'échange. Alors, sans plus tarder, je cède la parole à Me Brunet.

#### **Conseil pour la protection des malades (CPM)**

**M. Brunet (Paul G.):** Bonjour, M. le Président, Mme la ministre, messieurs dames les membres de l'Assemblée. Merci de nous avoir invités à nouveau à nous prononcer sur cette question fort importante des dispositions qui devraient, espérons-le, améliorer et resserrer, vous l'avez dit, le processus de certification.

Je rappelle que l'organisme que je représente, que nous représentons a été fondé en 1974 par Claude Brunet. Nous fêterons bientôt les 30 ans d'existence de l'organisme. Pour moi, le Conseil pour la protection des malades est plus qu'un organisme, c'est une oeuvre, une oeuvre pour la défense, la promotion, l'information, le soutien à tous les citoyens québécois, qui méritent et qui ont besoin de recevoir des soins adéquats, respectueux de leur état de santé et des droits qui sont prévus dans les lois que vous, des deux côtés, avez adoptées depuis près de 40 ans maintenant. Mais, humilité oblige, je vais maintenant céder la parole à mes deux consœurs, qui ont préparé le mémoire et que je ne fais qu'accompagner aujourd'hui le plus respectueusement possible.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Me Brunet, et félicitations pour cet anniversaire important. Je vais regarder à votre droite. C'est Me Vo qui va commencer?

**Mme Vo (Hong Hanh):** Exactement.

**Le Président (M. Sklavounos):** Allez-y, Me Vo.

**Mme Vo (Hong Hanh):** Oui, bonjour. Nous désirons d'emblée vous préciser qu'au moment où on a procédé à l'étude du projet de loi n° 16 nous n'avions pas eu en main l'avant-projet de règlement, qui nous est parvenu très tardivement. Alors, vous comprendrez qu'il y a certains commentaires dans le document qui vous a été soumis qui ont déjà trouvé réponse dans l'avant-projet de règlement, alors nous allons vous épargner ces points-là.

Je vais commencer avec la définition de ce qu'est une résidence pour personnes âgées, définition qui est mentionnée dans le projet de loi n° 16: «...est une résidence pour personnes âgées tout ou partie d'un immeuble d'habitation [...] occupé ou destiné à être occupé principalement par des personnes âgées de 65 ans et plus...» Alors, nous comprenons parfaitement que le critère de l'âge, soit 65 ans et plus, n'est pas exclusif, dû à l'emploi de l'adverbe «principalement». Cependant, spécifier un âge, c'est mettre l'accent sur le critère de l'âge, et l'âge, selon nous, c'est un critère parmi d'autres. Par exemple, dans le réseau public, nous parlons de CHSLD, de centres d'hébergement pour soins de longue durée, alors le critère est misé... je veux dire, pardon, l'accent est misé vraiment sur la mission, sur les soins.

Nous proposons que la définition d'une résidence pour personnes âgées mise l'accent sur les besoins et sur le soin au lieu de... je ne dirai pas «se limiter», vu qu'on dit «principalement», mais au lieu de vraiment mettre l'accent sur le critère de l'âge. Nous comprenons qu'en résidence privée une personne peut ne pas avoir besoin de soins mais uniquement de services, alors, services et soins, je ne prétends pas qu'on devrait les appeler «centres d'hébergement pour soins de longue durée», parce que certaines personnes sont autonomes et n'ont pas besoin de soins, mais là je vous laisse le loisir de mieux redéfinir. Et, à défaut de pouvoir définir exactement ce qu'est une personne semi-autonome, nous proposons d'élaborer une classification plus élaborée, non pas pour compliquer les choses, mais pour mieux définir les besoins puis les soins, parce que vous savez qu'entre une personne semi-autonome et une autre personne semi-autonome le degré d'autonomie peut être complètement différent.

Présentement, ce qu'on comprend, c'est que la personne est autonome, semi-autonome ou bien non autonome, alors vraiment c'est très peu, comme classification. Je comprends, vous allez me dire: Mais, si la personne est non autonome, elle serait réacheminée en centre d'hébergement public. En théorie, si, c'est vrai. La réalité est qu'il n'y a pas de place, c'est pourquoi la multiplication des résidences pour personnes âgées.

● (16 h 10) ●

Alors, bien, pour revenir à ce point-là, donc, l'exercice, ce n'est pas de multiplier les catégories pour le plaisir mais vraiment pour mieux définir les différents besoins. Et malheureusement nous n'avons pas de définition à proposer, comme tel, pour ce qu'est l'autonomie, oui.

La vérification des antécédents judiciaires. Alors, le projet de loi stipule que les membres du personnel, les bénévoles ainsi que les administrateurs et dirigeants ne doivent pas faire l'objet d'accusation et de déclaration de culpabilité relativement à un acte criminel ayant un lien avec les aptitudes requises pour travailler dans une résidence pour personnes âgées. Le conseil salue l'initiative du gouvernement pour émettre ce filet de sécurité là. Toutefois, nous proposons une vérification qui serait plus élargie, élargie dans le sens que ça inclurait systématiquement l'absence d'empêchement aussi. C'est ce qui est pratiqué dans les services de garde, qui est régi au Québec. Nous comprenons que les deux clientèles sont distinctes, cependant le lien commun demeure leur extrême vulnérabilité. Alors, les empêchements incluraient, outre ce qui est déjà prévu à l'article au projet de loi n° 16, les mises en accusation présumées aussi et des comportements qui peuvent raisonnablement faire craindre que la personne présente un danger. De plus, nous estimons qu'il serait pertinent d'élargir la vérification pour inclure les infractions à une loi statutaire, provinciale et fédérale, aussi à une infraction disciplinaire ou bien une condamnation en vertu de la charte aussi, si une telle condamnation ou bien infraction a un lien, évidemment, avec les aptitudes requises pour travailler dans une résidence pour personnes âgées.

Le dernier point que je vais parler concerne les outils pour mesurer l'autonomie. Alors, nous saluons toujours le gouvernement pour l'initiative à l'article 66 de son avant-projet de règlement qui dit que l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées doit, avant la conclusion d'un bail avec une personne, lui proposer de procéder à son évaluation. On parle ici de l'autonomie. Si jamais cette évaluation indique que la personne présente une perte d'autonomie, l'exploitant doit alors procéder ou faire procéder à une seconde évaluation avec l'outil SMAF, qui est le système de mesure de l'autonomie fonctionnelle utilisé dans le réseau public. On dit bien clairement qu'aucun autre outil ne devrait servir à l'évaluation à part ces deux outils-là. C'est bien, mais la formulation laisse à supposer qu'on donne le choix à avoir une évaluation ou non. Parce que nous sommes un organisme de défense de droits, nous comprenons très bien le droit à l'autodétermination de la personne, mais, dans le réseau public — je fais toujours le parallèle avec le réseau public — l'évaluation de l'autonomie est obligatoire, et le risque de ne pas procéder à une évaluation, c'est le risque d'avoir des services non adaptés.

Alors, c'est sûr, on est toujours dans la partie, la section pour les personnes âgées semi-autonomes. C'est quand même un risque que d'admettre quelqu'un dans un centre d'hébergement, dans une résidence, et de ne pas savoir vraiment quels sont ses besoins. Alors, il y a comme un risque, un risque inhérent ici.

Alors, pour la suite de nos observations, je cède la parole à ma collègue, Me Sarah Trudeau. Merci.

**Le Président (M. Sklavounos):** Me Trudeau, vous avez la parole.

**Mme Trudeau (Sarah-Beth):** Merci. Bonjour. Alors, je vais traiter de quelques thèmes. Je vais débiter avec les comités de milieu de vie. C'est une nouveauté qu'on retrouve à l'article 9 du projet de loi n° 16, qui propose l'obligation pour l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées comptant plus que le nombre de chambres ou de logements déterminé par règlement de mettre sur pied un comité de milieu de vie ainsi que les fonctions de ce comité et sa composition.

Ceci étant dit, dans l'avant-projet de règlement, on ne retrouve pas de précision quant au mandat, le rôle, le fonctionnement et le financement de ce comité de milieu de vie, donc il serait peut-être opportun de préciser à ce niveau-là. Bien que nous prônons l'importance d'avoir un comité de milieu de vie comme nous retrouvons dans les établissements publics, nous avons aussi avancé qu'il serait important de prévoir l'instauration d'un équivalent d'un comité des usagers ou de résidents dans les résidences pour personnes âgées, donc de voir pour que ces fonctions-là soient couvertes, des fonctions au niveau de renseigner sur les droits et les obligations, la défense de droits. Ce serait important de retrouver quelque chose qui est complémentaire au comité de milieu de vie pour assurer la protection des droits des personnes.

Par la suite, je vais traiter du seuil minimum de présence. Il y a plusieurs groupes qui vous en ont parlé. On en traite à l'article 10 du projet de loi, aux articles 24 et 27 ainsi qu'à l'article 59, et le seuil semble être établi en fonction des unités locatives. Le CPM croit que ce serait peut-être important de prévoir d'autres critères, de penser au nombre de résidents dans les endroits — donc, par unité locative, on peut retrouver plus d'une personne — de regarder le degré de perte d'autonomie de la clientèle, qui peut être très variable, et de regarder aussi au niveau de l'aménagement physique des lieux. Il peut y avoir un endroit qui est très vaste, situé sur plusieurs étages, donc peut-être de prévoir une précision à ce niveau-là.

Le prochain thème, au niveau du pouvoir de relocalisation en cas de danger, article 21 du projet de loi, qui permet à l'agence d'intervenir, c'est très bien, nous sommes d'accord avec cette initiative. Ceci étant dit, on aimerait retrouver une disposition spécifique, comme le Barreau du Québec avait mentionné, à ce que le résident en question soit relocalisé vers un service d'hébergement adéquat, donc l'équivalent de l'article 103.1 à la LSSSS, qui devrait être promulgué, à ce moment-là, pour s'assurer de la sécurité au niveau de l'hébergement et du transfert.

Si on regarde la vulnérabilité des personnes âgées à protéger, on veut avoir renforcement du contrôle de la qualité, et nous sommes d'avis que d'avoir des mécanismes divers n'est pas redondant mais bien complémentaire. Dans ce sens, on aimerait voir instaurées des visites d'appréciation de la qualité dans les résidences pour personnes âgées au même titre que ce qu'on retrouve depuis 2004 dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée pour assurer la qualité des soins aux résidents.

Le prochain thème que je voudrais aborder, c'est la question de la démarche à suivre en cas d'inaptitude. Devant le nombre grandissant des personnes hébergées que nous retrouvons dans les résidences pour personnes âgées, qui peuvent constituer, encore une fois, une clientèle vulnérable, le conseil invite le législateur à prévoir la démarche à suivre, tel que nous retrouvons à l'article 270 du Code civil du Québec, donc, en présence d'une personne pouvant avoir besoin d'être assistée ou représentée dans l'exercice de ses droits civils en raison de son isolement, de la durée prévisible de son inaptitude, de la nature ou de l'état de ses affaires ou en raison du fait qu'aucun mandataire désigné par lui n'assure déjà une assistance ou une représentation adéquate. Dans ce cas-ci, le directeur général de l'établissement en fait rapport au Curateur public en transmettant une copie de ce rapport au majeur et en informant un proche de ce majeur, donc il serait peut-être opportun de prévoir une obligation équivalente pour l'exploitant de la résidence pour personnes âgées.

Et je vais terminer ma présentation avec le thème concernant le signalement au coroner. Donc, les articles 42 à 44 du projet de loi n° 16 prévoient l'ajout de la notion de négligence. C'était souhaitable, et nous sommes bien heureux de retrouver cette précision. Ça va élargir les circonstances qui permettent un signalement. Puis l'objectif premier de ces modifications de la Loi sur la recherche des causes et circonstances des décès, tout d'abord, c'était une meilleure protection de la vie humaine.

Alors, actuellement, rien de spécifique n'est prévu au niveau du signalement pour la clientèle qui se retrouve en centre d'hébergement ni en résidence pour personnes âgées. Le médecin qui procède au constat d'un décès de cause naturelle mais qui est incapable d'établir les causes médicales probables est tenu d'aviser le coroner ou un agent de la paix lorsqu'un décès survient dans une installation qui n'est pas maintenue par un établissement qui exploite un centre hospitalier. Donc, c'est le cas des résidences pour personnes âgées. Cependant, nous estimons qu'il peut y avoir une sous-déclaration des décès, compte tenu d'une méconnaissance des obligations du médecin, tel que nous retrouvons dans l'avis de la commission des droits de la personne et de la jeunesse publié en décembre 2010. Il est aussi possible que nous retrouvions des cas plus ambigus, des choses que nous recevons au CPM, des décès qui surviennent par suite de dénutrition, de chute, dans des circonstances qui sont plus ambiguës, qu'on ne peut pas identifier nécessairement si c'est dû à des mauvais soins, à un manque de surveillance, que ça soit au niveau d'une évolution naturelle, finalement, de la maladie de la personne. Donc, si le médecin, dans ces cas-ci, n'avise pas le coroner, il est peu probable que quelqu'un du public le fasse, du fait que le grand public, M. et Mme Tout-le-monde, n'est pas nécessairement au courant de leur obligation d'aviser le coroner dans les circonstances où survient un décès à la suite de négligence ou circonstances obscures ou violentes.

Donc, étant donné ces défis, nous appuyons plusieurs des recommandations que vous trouvez dans l'avis de la Commission des droits, dont la formation initiale ou continue des médecins, aussi la création d'un comité multidisciplinaire pour étudier justement les décès des personnes âgées dont les causes ou circonstances suscitent des interrogations. Nous

suggérons également la tenue d'un registre des décès survenus en résidence pour personnes âgées afin de nous permettre justement à l'avenir de faire une étude, de recueillir, d'analyser ces données.

Dans l'avis, il est fait mention de la possibilité d'imposer à nouveau l'avis obligatoire au coroner, qui avait été aboli en 1991, lorsque survient un décès, et puis nous sommes d'avis que, oui, ce serait intéressant de réinstaurer cette obligation-là mais de la moduler, évidemment, en ayant un modèle d'avis de décès qui est transmis dans les 48 heures, sous forme peut-être de questionnaire comme il se fait en Ontario, avec 10 questionnements pour identifier justement lorsqu'il y a eu des préoccupations exprimées par les familles au sujet des soins, s'il y a une augmentation du nombre de décès ou de transferts, si les circonstances ne sont pas claires, pour justement permettre un pouvoir discrétionnaire au coroner de faire investigation.

Et je conclus: Il faut garder à l'esprit que, l'objectif de protection de la vie humaine, peu important les statistiques — on a parlé de 30 cas sur 10 000 personnes — je crois que la situation en 2011 est beaucoup différente de celle qui existait en 1991, on a un plus grand nombre de personnes âgées qui sont résidents dans les centres, dans les résidences pour personnes âgées, et, bien que la majorité des décès surviennent de cause naturelle, il y a encore des cas qui méritent une attention particulière. Nous souhaitons voir un filet de sécurité supplémentaire pour protéger davantage nos personnes âgées. Ceci termine ma présentation. Merci.

● (16 h 20) ●

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Me Trudeau. Merci, Me Vo. Alors, sans plus tarder, nous allons débiter cette période d'échange. Merci, Me Brunet, également, pour l'introduction. Et je vais céder la parole tout de suite à Mme la députée de Bellechasse, qui est également ministre déléguée aux Services sociaux. Vous avez la parole, Mme la ministre.

**Mme Vien:** Merci beaucoup, mesdames, M. Brunet. Bienvenue à vous trois, merci pour votre présentation.

J'irai tout de suite droit au but. Puis j'ai un certain nombre de questions pour vous, alors, comme je me fais souvent prendre par le temps... Page 7 de votre mémoire, en milieu de page: «Le CPM propose une vérification systématique de l'absence d'empêchement tel que pratiqué dans tous les services de garde régis du Québec, et ce, avant l'émission d'une attestation temporaire. Les empêchements incluent...» Troisième point, vous dites: «...des comportements qui peuvent raisonnablement faire craindre que la personne représente un risque pour la sécurité physique ou morale des personnes âgées.»

Ne craignez-vous pas qu'il y ait là contestation probable devant la CDPDJ, que, là, on soit un peu à risque, qu'on porte flanc d'y aller un peu à vue de nez comme ça? Peut-être que je vous ai mal saisis.

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

**Mme Trudeau (Sarah-Beth):** D'accord. En effet, nous, on a calqué un peu nos réflexions sur ce qui se fait dans les milieux de garde. On s'est dit qu'il vaut mieux aller plus large pour assurer la protection plus accrue. Ceci étant dit, on aura peut-être à se questionner sur la formulation, elle pourrait être améliorée, mais n'empêche que c'est le modèle qui existait dans les milieux de garde.

**Le Président (M. Sklavounos):** Me Brunet, en complément de réponse. Allez-y.

**M. Brunet (Paul G.):** Si on a établi cette vérification-là pour les services de garde, pourquoi on ne pourrait pas l'adopter pour les personnes âgées ou vulnérables?

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

**Mme Vien:** Ça n'a pas soulevé de...

**M. Brunet (Paul G.):** Je comprends votre préoccupation, Mme la ministre, mais...

**Mme Vien:** Mais la... Oui, c'est ça, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve me dit que ça n'a pas créé de ressac dans le milieu de garde.

**Mme Doyer:** Sur les faits plutôt que la présomption de fait.

**Mme Vien:** Comment vous dites?

**Mme Doyer:** Sur des faits plutôt que sur de la présomption de fait.

**Le Président (M. Sklavounos):** Ça va, les députés de l'opposition officielle pourront faire ça durant leur partie, mais...

**Mme Doyer:** Oui, mais on agit en bonne entente, M. le Président.

**Le Président (M. Sklavounos):** Oui, oui. Absolument, absolument. Allez-y, Mme la ministre.

**Mme Vien:** Oui, oui. Nous autres, on...

**Mme Doyer:** C'est quand ça s'appuie sur des faits plutôt que des présomptions de fait.

**Mme Vien:** J'allais dire: Elles sont de même, les femmes, en politique, mais il faut que je fasse attention, il y en a un homme autour de la table, il y a un politique masculin.

**Une voix:** Il y en a rien qu'un? Non, il y en a...

**Mme Vien:** Non, non, mais... Un, mais tout un. Mais c'est correct, j'en prends note, on va faire la vérification nécessaire. Mais déjà, vous savez, ça nous surprend un peu, là.

En page 8, vous dites: «...le CPM invite le législateur à prévoir la nécessité d'évaluer les besoins au niveau des soins de la personne âgée [autonome] ou [semi-autonome] qui réside en résidence pour personnes âgées.» Encore là, on va vérifier si je vous entends bien. Ce que vous me dites, finalement, ce que vous nous dites: Il faut que ce soit obligatoire, il faut que ce soit évalué. Puis au passage je vous dis que, l'évaluation, l'orientation peut se faire par une personne de la résidence privée, bien entendu, mais que l'outil d'orientation, le SMAF, là, c'est vraiment administré par quelqu'un du réseau. Mais ce que vous me dites ici, c'est qu'on devrait obliger cette évaluation-là, que nous soyons dans l'univers de l'autonome ou du semi-autonome. Est-ce que je vous comprends bien?

**Le Président (M. Sklavounos):** Me Vo.

**Mme Vo (Hong Hanh):** Oui. Ce qu'on veut dire, c'est qu'on comprend bien le droit de l'autodétermination de la personne, mais, si une première évaluation indique qu'il y a un besoin à combler au niveau de l'autonomie, eh bien, on pense que le SMAF devrait être imposé, comme dans le réseau public, parce qu'il y a un risque inhérent que, si on n'évalue pas bien l'autonomie, les services ne seront pas adaptés.

On ne peut pas définir l'autonomie, mais ce qu'on peut vous donner comme piste, c'est que... Tout à l'heure, lors de ma présentation, j'ai oublié de mentionner un point concernant les outils de mesure de l'autonomie. Dans le réseau public, on procède au PSI, le plan de soins individuel. On voudrait, le Conseil pour la protection des malades, que le plan de soins individuel soit aussi imposé dans le réseau privé. Le plan de soins individuel sert à déterminer les besoins, les soins à donner, les services adaptés. Vous pouvez vous inspirer des articles de la loi sur la santé et les services sociaux, l'article 10 qui incite la participation du résident à l'élaboration du plan de soins individuel et les articles 102, 103, 104, toujours de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, qui imposent l'obligation pour l'établissement d'élaborer un tel plan.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Me Vo. Me Brunet, en complément.

**M. Brunet (Paul G.):** J'ajouterais, Mme la ministre, que c'est fondamental. Même dans le public, malheureusement, on a transféré parfois, quand on a fermé des établissements, des gens dont on n'avait pas mis à jour ou, encore pire, dont on n'avait pas fait le plan de soins. Alors, la personne se retrouve à un endroit, on ne sait pas ce dont elle a besoin et encore moins ce que l'établissement peut lui fournir ou prodiguer, et là c'est l'enfer qui commence. Alors, commençons comme du monde et faisons évaluer les gens avant de les placer dans ces établissements-là, qui peuvent être très bien intentionnés mais avec l'information manquante sur la clientèle.

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

**Mme Vien:** Oui, je comprends ce que vous me dites. En même temps, il y a des gens qui nous disent: La capacité de la personne d'accepter ou de refuser des soins, c'est...

D'ailleurs, on a demandé, je ne me souviens plus, c'est peut-être au... je pense que c'est à la Commission des droits de la personne ou au Barreau, de vérifier cet aspect-là pour nous, là, puis de nous revenir là-dessus, parce qu'on ne veut pas non plus...

**Le Président (M. Sklavounos):** J'ai vu...

**Mme Vien:** On ne peut pas priver une personne âgée d'avoir le bon profil, mais en même temps...

**Le Président (M. Sklavounos):** J'ai vu la main de Me Vo qui voulait interjeter commentaire.

**Mme Vien:** Oui, pardon. Excusez-moi.

**Le Président (M. Sklavounos):** Allez-y, Me Vo.

**Mme Vien:** Je n'ai pas de lunettes, hein, ça fait que...

**Le Président (M. Sklavounos):** Ça va. Ça va aller. Allez-y, Me Vo.

**Mme Vo (Hong Hanh):** Oui. En fin de compte, pour nous, c'est un filet de sécurité supplémentaire. Et, comme pour les autres questions, on pense que c'est mieux de renforcer puis de prévenir le danger que, une fois le danger arrivé, de trouver un moyen pour le régler.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Me Vo. Me Brunet.

**M. Brunet (Paul G.):** Puis rassurez-vous, Mme la ministre, ces activités-là, ces opérations-là qui sont faites — quand elles le sont, parce qu'elles sont manquantes à plusieurs égards à plusieurs endroits — sont généralement bien faites, avec des équipes multidisciplinaires. Et j'oserais vous dire qu'il y a des résidents, des patients, des personnes âgées qui parfois hésitent à se rendre elles-mêmes à ces révisions-là ou à ces analyses-là, parce que... En tout cas, j'ai entendu des témoignages, là, qu'elles avaient l'impression, ces personnes-là, d'aller à leur procès — alors, ça, c'est dans le pire des cas — où on leur disait: Nous, on sait ce dont vous avez besoin, puis on va vous le dire, puis on va le faire. Alors, il y a ces dangers-là, mais l'idée, c'est d'avoir et de savoir ce dont la personne a besoin, pour autant qu'elle y consente, évidemment.

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

**Mme Vien:** C'est sûr qu'il n'y en a pas beaucoup, des personnes qui aiment ça se faire dire que vous avez une perte d'autonomie dans ci et dans ça. C'est dur à recevoir comme information, j'en suis.

Je vois que, bien, vous nous parlez du seuil, c'est très intéressant, et vous nous parlez des critères, vous allez plus avant là-dessus, vous me donnez des indications, mais vous n'y allez pas avec le chiffre magique que l'on cherche.

**Le Président (M. Sklavounos):** Me Trudeau.

**Mme Trudeau (Sarah-Beth):** Si vous me permettez, je fais partie des équipes de visite ministérielle en centre d'hébergement et de soins de longue durée, et puis ces ratios-là, c'est comme un mythe. On dit qu'il y a des ratios, on voit des chiffres mais sans toujours savoir c'est quoi. Ça dépend de la clientèle, ça dépend du nombre de résidents, ça dépend des soins, il y a plusieurs facteurs qui viennent influencer le ratio dont on a besoin. Je ne pense pas qu'on puisse le chiffrer dans le règlement puis je ne pense pas qu'on a la compétence, nous, de venir vous renseigner sur ce chiffre-là. Je pense qu'il faut plutôt prévoir des critères autour.

**Le Président (M. Sklavounos):** Me Brunet, en complément de réponse.

● (16 h 30) ●

**M. Brunet (Paul G.):** Oui. Je préciserais que ce qui a le plus manqué en résidence privée, puis il y a des médias qui se sont chargés de le signaler, c'est qu'il y avait absence totale, et, quand il y avait présence, il y avait incompétence. Alors, si on travaille là-dessus, déjà on va avoir fait un mosus de bon bout en regard de s'assurer qu'il y a une présence physique.

Et j'oserais vous dire qu'en CHSLD j'ai vu la nuit, moi, des équipes — des équipes parce qu'ils étaient trois, quatre — qui ne surveillaient pas ce qui se passait, ils étaient toutes ou tous assis dans la salle des employés. Et parfois ce sont des parents eux-mêmes, le soir, qui venaient prévenir que quelqu'un errait alors qu'il ne devrait pas le faire.

Alors, tu sais, il y a le pire et le meilleur, puis ça dépend souvent des hommes et des femmes qui y oeuvrent, mais au moins qu'on ait de la présence compétente obligatoire, pas au bout d'un pager mais sur place, physiquement sur place, déjà on va avoir fait un bon bout, d'après moi.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Me Brunet. Une minute, Mme la ministre.

**Mme Vien:** Une minute?

**Le Président (M. Sklavounos):** Oui.

**Mme Vien:** Vous avez raison, il y a le savoir-faire, mais il y a le savoir-être aussi, là. À un moment donné, ça prend beaucoup de jugement, là, puis on imagine que les gens en ont.

Je voudrais juste vous rassurer concernant les visites d'appréciation, puis je reviendrai dans le deuxième bloc. Vous disiez tantôt que, madame, vous êtes sur des visites d'appréciation ministérielles. Moi, j'en fais de façon surprenante, parce que c'est: Surprise! Ils ne m'attendent pas, puis j'arrive le matin. Juste vous renseigner, je ne sais pas si vous avez vu passer ça, mais, dans le dernier budget, il y a 23 inspecteurs qui vont être engagés, et on s'attend d'eux, évidemment, qu'ils fassent des visites impromptues, aussi, oui, il y a un côté gendarme, bien entendu, pour faire respecter les règlements, etc., mais aussi il y a un rôle d'accompagnateur auprès des résidences privées pour personnes âgées, et qu'il y a aussi un processus de vérification qui sera enclenché, là, lors du renouvellement notamment. Je vous dis ça juste pour vous rassurer au niveau des visites d'appréciation.

Là, vous souhaitez avoir le même modèle que dans le public, là. Nous, on voudrait idéalement imaginer autre chose puis on est en pourparlers également avec un organisme national pour imaginer une visite, appelons-le, d'appréciation, pour les besoins de la cause cet après-midi...

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci.

**Mme Vien:** ...mais qui se voudraient également des visites pour aller voir comment ça se passe à l'intérieur.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la ministre. Je veux préserver le temps de l'opposition officielle. Je cède donc la parole à Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, qui est également porte-parole de l'opposition officielle pour les aînés. Allez-y, Mme la députée.

**Mme Poirier:** Bonjour à vous trois. Moi, j'irais tout de go sur le coroner. On a entendu, je dirais, une chose et son contraire depuis le début des auditions, oui au coroner en tout temps et le coroner en chef qui est venu nous dire: Non, pas tant que ça. Alors, moi, je veux bien comprendre votre position. J'ai vu que vous repreniez le formulaire de l'Ontario, entre autres. Ne croyez-vous pas qu'il y a la responsabilité des médecins qui devrait être accrue dans le signalement, en tant que tel?

**Le Président (M. Sklavounos):** Me Trudeau.

**Mme Trudeau (Sarah-Beth):** Certainement que la formation va aider. C'était parmi les étapes, je pense, que le gouvernement est en train de prendre, d'aller chercher la formation des médecins. Mais n'empêche que, je pense, il faut aller plus loin.

Je pense que c'est une façon en 10 étapes, peut-être qu'on peut le bonifier, l'améliorer, mais de s'assurer qu'il n'y a rien qui nous échappe. Qu'il y ait plus de transferts, qu'il y ait plus de décès, ce n'est pas nécessairement quelque chose que le médecin va aller donner comme information au coroner, donc je pense que c'est un filet supplémentaire, finalement, à ce qui peut exister. Mais certainement que la formation va aider.

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

**Mme Poirier:** Qui devrait remplir le formulaire?

**Le Président (M. Sklavounos):** Me Trudeau.

**Mme Trudeau (Sarah-Beth):** Je dirais que c'est le médecin qui constate le décès.

**Mme Poirier:** On en revient à la responsabilité du médecin, en tant que tel.

**Mme Trudeau (Sarah-Beth):** Oui.

**M. Brunet (Paul G.):** Mais l'idée...

**Le Président (M. Sklavounos):** Me Brunet.

**M. Brunet (Paul G.):** L'idée, M. le Président, Mme la députée, c'est de donner les éléments pour que, s'il doit y avoir un doute, le coroner, de par ses compétences, puisse agir vis-à-vis ce doute avant que d'autres s'emparent de ces doutes-là et se mettent à jeter plein de conjectures dans le public comme certains médias le font.

**Mme Poirier:** Parce que la coroner est venue nous dire que le traitement du formulaire, pour elle, ce n'était pas quelque chose qui venait ajouter au résultat, en tant que tel.

**Le Président (M. Sklavounos):** Me Brunet.

**M. Brunet (Paul G.):** Nous, on pense qu'on devrait essayer de convaincre encore plus la coroner qu'au moins on puisse lui envoyer le formulaire. Elle ne nous a pas paru très convaincue, mais on va essayer de la convaincre, si vous nous appuyez.

**Mme Poirier:** Excellent. Je reviendrais sur... On a un débat depuis le début sur l'autonome, semi-autonome, et maintenant on a une nouvelle appellation: hébergement avec assistance personnelle. Alors, on a une nouvelle catégorie qui est apparue. J'aimerais ça vous entendre, parce qu'il y a effectivement des résidences, des habitations — je vais prendre le mot «habitation» pour faire une différence — où il n'y a pas d'assistance personnelle.

Alors, on a vu les gens de la Fédération des OSBL d'habitation, qui sont, dans le fond, des édifices où il y a effectivement des personnes de 65 ans et plus qui demeurent comme ils seraient en logement dans un triplex et qui, à cause du fait qu'ils sont dans une même unité de logement à plusieurs, bien, ils ont des services de loisirs, ils ont des services de repas, cinq repas par semaine, par exemple. Est-ce qu'on devrait les considérer comme des résidences à être certifiées, selon vous?

**Le Président (M. Sklavounos):** Alors, Me Brunet.

**M. Brunet (Paul G.):** On a convenu que, quand mes collègues me regarderaient, ce serait moi qui serais obligé de répondre.

**Le Président (M. Sklavounos):** Je l'avais compris également. On va commencer avec Me Brunet, puis par la suite Me Vo.

**M. Brunet (Paul G.):** Non, allez-y, Hanh, je compléterai.

**Le Président (M. Sklavounos):** Oui, Me Vo, allez-y.

**Mme Vo (Hong Hanh):** Oui. En fin de compte, c'est pour vous préciser qu'au niveau de l'autonomie puis au niveau de l'évaluation de l'autonomie ce qu'on priorise, nous, c'est vraiment la clientèle que l'on classifie de semi-autonome. C'est la clientèle qui a vraiment besoin de services et de soins à un niveau plus ou moins important.

Alors, c'est sûr que, si vous nous parlez... Si je comprends bien, vous nous parlez de personnes qui sont parfaitement autonomes, qui ont besoin de services, de divertissement. C'est sûr que ça ne rentre pas, pour nous, dans la catégorie des personnes... pas que ce ne sont pas des personnes à protéger mais qu'on n'a pas besoin de vraiment leur offrir un filet de sécurité plus important. Nous, c'est vraiment les personnes qui ont besoin de soins.

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

**Mme Poirier:** Je vais vous le préciser. Alors, je suis dans un édifice à logements et je reçois des services du CLSC, de maintien à domicile, mais, puisque je demeure dans une unité de logement où nous sommes 50, je serais considérée comme une résidence pour personnes âgées, selon le projet de loi. Est-ce que vous pensez que ça répond à ce qu'on a besoin?

**Le Président (M. Sklavounos):** Me Vo.

**Mme Poirier:** Est-ce qu'il devrait être inclus, oui ou non?

**Mme Vo (Hong Hanh):** Si vous me dites que le service de soins est donné, est dispensé par le CLSC... C'est ça?

**Mme Poirier:** Oui.

**Mme Vo (Hong Hanh):** Je ne prétends pas avoir la réponse parfaite à votre question, mais, si les services sont dispensés par le CLSC, est-ce que ça ne relèverait pas de l'établissement? Alors, déjà, il y a un filet de sécurité avec l'établissement.

**Le Président (M. Sklavounos):** Me Brunet.

**M. Brunet (Paul G.):** En fait, ce sont des soins à domicile individuels.

**Mme Poirier:** Exactement, exactement.

**M. Brunet (Paul G.):** Tu sais, moi, je souhaite que l'on ne s'enfarge pas plus dans les fleurs du tapis. L'idée, c'est de protéger puis de faire en sorte que, quand il y a un lieu qui reçoit du monde qui a besoin de soins qui ne sont pas, ces soins-là, déjà coordonnés en vertu d'une admission ou d'une inscription à un CLSC, ces gens-là soient protégés. J'espère qu'on va garder ça simple, parce que l'idée, c'est de les protéger et de ne pas s'enfarger dans les fleurs du tapis. Puis j'oserais dire que ce que la ministre vient de dire à l'effet qu'elle songe à embaucher des inspecteurs qui seraient payés par le gouvernement pour aller faire des... ça m'inquiète un petit peu, mais en tout cas j'aurai l'occasion d'en reparler avec la ministre à un autre moment.

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

**Mme Poirier:** Alors, ils sont annoncés depuis le budget.

**Une voix:** C'était dans le budget.

**Mme Poirier:** Depuis le budget du printemps qu'ils ont été annoncés, les 50 inspecteurs, 53... 23, excusez. Non, je parlais de ceux des garderies, c'est 53. C'est 23 chez vous.

La formation, vous en parlez en page 6. C'est une grande préoccupation de la commission, la formation des préposés aux bénéficiaires. Croyez-vous que les préposés aux bénéficiaires... Et là, moi, je suis toujours dans la résidence où les gens ont besoin de soins, des soins donnés par la résidence — je vais vraiment être obligée de... on va spécifier un par un chacun des éléments, maintenant. Croyez-vous que les préposés aux bénéficiaires qui sont dans ces résidences qui doivent donner des soins d'assistance personnelle aux résidents devraient avoir un minimum de formation qui est le D.E.P., le diplôme d'études professionnelles de 750 heures? Dans une proportion de un sur trois, deux sur trois? Quelle est votre exigence minimale?

**Le Président (M. Sklavounos):** Me Brunet.

● (16 h 40) ●

**M. Brunet (Paul G.):** Écoutez, je ne veux pas faire de comparaison ou de lien irrespectueux, mais malheureusement parfois ça prend des exemples grossiers: Au zoo de Granby, il y a une formation minimum que vous devez avoir pour vous occuper des animaux. J'espère qu'on va avoir cette même exigence, qui, à mon avis, est élémentaire. Pour soigner du monde, ça prend une formation, et souvent, j'oserais vous dire, depuis les près de 40 ans qu'on observe les choses qui se

sont passées, moins belles parfois, c'est souvent à cause de la formation, l'ignorance, comme Mme la ministre le signalait tantôt. Il faut un... D'ailleurs, il y a déjà un programme dans le public, avec la CSN, sur la formation minimale qu'on veut désormais exiger des préposés aux bénéficiaires. J'espère que vous allez être aussi exigeants pour faire ça. Ce n'est pas une job comme les autres, ce n'est pas de la carrosserie, c'est du vrai monde. Ça prend un minimum de formation pour tout le monde, parce que, si par malheur, cette nuit-là, ce n'est pas celui qui a la formation qui est de garde, on est encore dans le trouble, puis là ça va être à LCN, puis, toute la gang, on va être demandés pour être interviewés.

**Le Président (M. Sklavounos):** 2 min 30 s, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve.

**Mme Poirier:** Alors, la formation minimum... Alors, juste pour qu'on se comprenne, le D.E.P., c'est 750 heures. Ce que propose Formarez, la CSN, ce que vous nous parlez, c'est 90 heures.

**M. Brunet (Paul G.):** Je pensais que c'était plus que ça. Quand j'ai rencontré les gens au ministère, c'était quelques centaines d'heures, si mon souvenir est exact. Corrigez-moi, mais, moi, c'est ce qu'on m'avait représenté.

**Mme Poirier:** Ce que le ministère proposait, semble-t-il, c'était un équivalent de 120 heures, mais Formarez offre 90. Il y a comme une petite différence.

**M. Brunet (Paul G.):** C'est déjà mieux que le deux semaines que j'ai vu dans certains programmes de formation des PAB avant. Tu sais, améliorons-nous. C'est sûr que c'est le privé. Si on veut que le privé nous aide ou soit complémentaire, je comprends qu'il y a... Et d'ailleurs vous le savez, je l'ai déjà dit, ce n'est pas dans le privé ou dans le public que j'ai vu le pire ou le meilleur, c'est dans les deux. Ça dépend souvent comment c'est organisé puis le monde qui y oeuvre, c'est ça qui a fait la différence à bien des endroits.

Mais qu'on passe de 15 jours à 90 heures, c'est déjà mieux, mais, moi, j'aurais tendance, parce que je l'ai vu, je l'ai lu, le programme, à m'accoter sur ce qui est proposé avec la CSN. Il y avait des représentants de la CSN puis du ministère quand... je me demande si M. Tardif n'était pas là quand il y a eu la rencontre, peut-être pas, mais en tout cas c'étaient des gens bien intentionnés, et ce programme-là m'apparaissait certainement un pas dans la bonne direction.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Me Brunet. Merci, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve. Je vais aller de l'autre côté. Mme la ministre déléguée aux Services sociaux, vous avez la parole.

**Mme Vien:** Excusez-moi, monsieur, je réfléchissais. Je pensais que c'était encore de l'autre côté, mille excuses. Me Brunet, ai-je bien entendu... Excusez-moi, vraiment.

**Une voix:** ...

**Mme Vien:** Non, non, j'étais très réveillée. 23 inspecteurs, ai-je bien compris que vous avez dit que ça vous inquiétait? Pourquoi?

**Le Président (M. Sklavounos):** Me Brunet.

**M. Brunet (Paul G.):** Mme la ministre, depuis bientôt 40 ans, on n'a pas cessé de créer des organismes pour recevoir les plaintes, pour accompagner le monde dans les plaintes, pour faire des commissaires à la qualité, puis aux soins, puis aux services. Presque dans la même mesure, des organismes comme le nôtre se sont vu couper, diminuer des subventions, de l'aide. Je pense que vous gagneriez à améliorer l'indépendance de ces inspections-là comme celles relatives aux plaintes. Avec toute la bonne intention, il y a du monde qui est squeezez, dans le réseau, qui n'est pas capable de faire sa job, que ce soient nos commissaires aux plaintes, en qui on a confiance mais qui... Selon les centaines de comités d'usagers qu'on voit à chaque année, ils nous disent que la job ne se fait pas parce qu'ils sont pris, ils sont encore squeezez, d'abord, parfois éparpillés dans plusieurs établissements.

Ouvrons, si vous le permettez, à une plus grande indépendance si on veut vraiment avoir l'heure juste. Si on ne la veut pas, bien, continuons à créer des structures, et je ne suis pas sûr qu'on se dirige dans la bonne direction. On pourrait aider des organismes comme le nôtre à beaucoup moins de coûts et avec une plus grande indépendance, puis, à date, je pense qu'on a prouvé, avec les visites ministérielles, qu'on était capables de travailler ensemble, de vous donner l'heure juste, de vous laisser le temps de faire vos rapports et leurs versions publiques puis en même temps de pousser puis améliorer les choses qui se passent. Mais peut-être que je suis hors d'ordre, parce que ce n'était pas dans le projet de loi, mais, puisque vous me posez la question...

**Mme Vien:** Pas du tout, on est ici pour jaser, là. Mais les 23 inspecteurs, ce sont quand même des gens qui sont indépendants en ce sens où ils ne sont pas embauchés par le réseau des résidences privées du Québec, là, je veux dire. Puis, eux, le modèle d'intervention qu'on veut pour eux, finalement, c'est d'aller voir: Est-ce que la certification, elle est appliquée de façon adéquate?

L'autre chose, c'est qu'on veut être capable aussi en même temps... Puis ça, c'est une avenue qui est nouvelle, dans les documents qu'on a déposés. C'est qu'avant tu pouvais avoir une infraction uniquement sur le fait que tu n'ais pas ta certification. À cela va s'ajouter maintenant des infractions possibles sur le non-respect d'un article du règlement. Alors,

ça, c'est nouveau, mais ça, c'est évidemment des inspecteurs qui peuvent faire ça. Puis, moi, je les vois vraiment dans un modèle beaucoup plus large où, oui, effectivement, il va devoir y avoir de l'accompagnement, puis ça, les inspecteurs devront assumer cette responsabilité-là. Mais, moi, je veux juste vous rassurer, c'est que ces inspecteurs-là seront indépendants et ils sont là pour faire appliquer le règlement, parce qu'actuellement, si le règlement est appliqué, c'est une procédure un petit peu plus lourde que ce que, nous, on imagine pour le futur.

Alors, évidemment, vous le savez, Me Brunet, il y a des résidences qui ont eu des infractions, qui ont porté flanc, il y en a d'autres qui ont été fermées, etc. Donc, il y a des mesures qui sont mises en place, mais on veut améliorer notre action là-dessus.

Moi, je veux revenir sur le coroner. Mme la députée de l'opposition officielle a bien campé le contexte, là. On entend du pour puis du contre, puis la Dre Nolet qui est venue nous dire: Je ne suis pas sûre que c'est une bonne idée qu'on reçoive tous les avis de décès. Mais on comprend où vous... Ce que vous dites, c'est que, bon, comme en Ontario, on pourrait envoyer tous les avis de décès, puis il restera, hein, aux coroners à décider de façon discrétionnaire si, oui ou non, ils veulent faire enquête.

Moi, la question que je me pose: Si on allait dans cette direction-là, est-ce que le plan ou le questionnaire de 10 questions, je pense, que, maître, vous nous avez... dont vous nous avez parlé tantôt... Je ne sais pas si c'est calqué sur l'Ontario, mais est-ce que le coroner, qui en reçoit peut-être... Je ne sais pas combien il y a de décès. 10 000, 12 000 par année? Est-ce qu'il en a assez, lui, pour se faire une idée qu'est-ce qui...

**Une voix:** ...

**Mme Vien:** Uniquement, oui. Oui, c'est ça, c'est uniquement dans les CHSLD, ça fait qu'imaginez, là, la... Mais est-ce que le coroner a suffisamment d'information pour prendre une décision éclairée, à savoir: J'enquête, ou j'investigue, ou... Je pose la question.

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

**Mme Vien:** Comment ça se passe en Ontario? C'est-u probant, est-ce que ça fonctionne bien? Puis ce qu'elle relevait aussi, c'est que, de mémoire de femme, je pense qu'ils ont, en Ontario, 85 coroners...

**Une voix:** 400.

**Mme Vien:** ...400, puis, nous, on en a 85. Bon, c'est ça, ils n'ont pas la même force de frappe.

**Le Président (M. Sklavounos):** Me Trudeau.

**Mme Trudeau (Sarah-Beth):** Merci. Je pense qu'on s'enfarge dans des détails au niveau de l'administration, finalement. Oui, il y a 400 coroners en Ontario, il y en a 85 au Québec. Je pense qu'elle a dit cinq temps-pleins, 80 à temps partiel répartis. Oui, ça génère un volume, mais je pense que, déjà là, de regarder un questionnaire, ce n'est pas quelque chose qui demande énormément de temps. On regarde ce qui est coché. Si ça soulève un feu rouge, un drapeau, on dit: O.K., maintenant on identifie. Sur les x nombre de décès à chaque année, on parlait de 30 cas sur 10 000 il y a 20 ans. Est-ce que les chiffres ont changé cette année? Je ne pense pas que ça va occasionner de boom de travail, le «screening» va se faire.

**Le Président (M. Sklavounos):** Me Brunet.

**M. Brunet (Paul G.):** Moi, je complérais, Mme la ministre, en disant qu'il faut absolument faire quelque chose, je ne sais pas quoi. Je comprends qu'il faut que ça soit plus sommarisé puis léger pour ne pas accabler le coroner pour qu'il en manque, pour qu'il manque les vrais cas, mais, si on ne fait pas quelque chose pour montrer que c'est sérieux, le décès d'une personne en soins de longue durée ou en résidence privée, et que ce n'est pas traité comme une simple statistique, il va falloir que vous posiez un geste, à mon humble avis, en tout cas.

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

**Mme Vien:** O.K. Nous, on a déjà... Puis je ne veux pas prendre trop de temps, j'ai une collègue qui veut poser une question, mais je tiens à vous dire qu'on a écrit, nous, à toutes les associations de médecine, Dr Bolduc et moi, le député... le ministre de la Santé et moi-même, également au Collège des médecins, pour rappeler aux médecins qu'ils ont effectivement une responsabilité à ce niveau-là. Je vais laisser la parole à ma collègue.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Hull, vous allez disposer de trois minutes.

**Mme Gaudreault:** Oui. Alors, je vais me dépêcher, parce que je veux connaître la réponse. Merci beaucoup. Toujours un plaisir de vous retrouver, Me Brunet et vos deux acolytes, parce que vous avez vraiment une grande

responsabilité, la protection des malades. Et, dans ce cas-ci, c'est la protection des locataires, indépendamment de leur vulnérabilité, et souvent de leurs familles, parce que, dans l'ensemble des mesures qui sont proposées par l'entremise du projet de loi n° 16, il y a plusieurs considérations qui auront un effet direct sur les coûts qui devront être engagés par les exploitants puis peut-être refilés aux locataires.

Alors, il y a la formation, les comités de milieu de vie. Vous dites en page 9 que vous souhaitez qu'il y ait un montant qui soit consenti pour la gestion de ces comités-là. Il y a le seuil minimum de présence, les systèmes d'appel, en page 13, que vous souhaitez qu'ils soient obligatoires puis aussi les plans de soins individuels imposés, tout ça. Ça, il y a beaucoup de frais qui sont affiliés à ces mesures-là. Comment vous percevez peut-être l'impact direct sur les locataires?

**Le Président (M. Sklavounos):** Me Brunet.

● (16 h 50) ●

**M. Brunet (Paul G.):** Ça fait partie d'être en business. Quelqu'un qui répare des voitures quand elles sont accidentées, ça prend un carrossier. Ça coûte très cher, un carrossier, mais un bon carrossier, ça n'a pas de prix. C'est pareil quand on décide... à moins que ce ne soit pas pareil, mais, je pense, à plus forte raison, est-ce qu'il faut être compétent? Et il y a plusieurs suggestions alternatives qu'on pourrait apporter ici. Plutôt que de créer une autre structure de comité des usagers, peut-être qu'on pourrait demander à un organisme comme le nôtre d'aller voir les parents, de pouvoir consulter certaines choses, de pouvoir visiter les gens comme un comité, parce qu'en 1982, quand les comités d'usagers sont apparus dans la loi, c'est Claude Brunet, en commission parlementaire, qui a recommandé ça. Dans le fond, ces comités-là, ce sont des mini-CPM. Il n'y a rien qui empêcherait un organisme comme le nôtre de pouvoir aller voir et de sauver ces coûts-là, à condition qu'on puisse entrer et qu'il y ait un modus operandi entre le réseau, ces gens-là et nous, par exemple.

Alors, il y a différentes... L'idée, c'est de vous amener à penser que c'est à plus forte raison important d'avoir du monde compétent pour recevoir ces gens-là, parce qu'on va l'avoir en arrière de la tête de toute façon si on ne s'en occupe pas. Et j'ose dire qu'il y a du monde au privé qui est aussi bien intentionné qu'au public, puis qu'il y a des crises dans les deux, puis il y a des imbéciles dans les deux, convenons-en.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Me Brunet. Alors, je vais aller de l'autre côté maintenant, et ce sera au tour de M. le député de Saint-Hyacinthe, qui est le porte-parole de l'opposition officielle pour les personnes handicapées. M. le député, vous avez la parole.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** Alors, merci, M. le Président. Bonjour à vous. M. Brunet. Ma question, c'est concernant la certification temporaire, l'attestation de conformité temporaire, je veux dire. Vous mentionnez dans votre mémoire, à un moment donné, que «rien n'est prévu lorsque l'agence est dans l'impossibilité d'émettre un certificat de conformité au terme de la période désignée». C'était une période de un an qui est désignée par le projet de loi. Vous, vous disiez: Vous pouvez peut-être envisager une prolongation de un an. Ça laisse sous-entendre que ça pourrait aller jusqu'à deux ans, mais avez-vous une limite, avez-vous pensé à une limite avant qu'une résidence puisse donner une attestation... recevoir une attestation temporaire, avant d'avoir la conformité permanente? Parce que, dans le fond, ça laisse sous-entendre que les résidents qui sont dans cette résidence-là sont peut-être même en position de vulnérabilité, disons. Alors, j'aimerais vous entendre un peu plus là-dessus.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. le député de Saint-Hyacinthe. Me Trudeau, Me Brunet.

**M. Brunet (Paul G.):** C'est un exemple de flexibilité qui peut être octroyée mais jamais au prix de l'aggravation de la vulnérabilité ou du risque que pourraient encourir des gens qui seraient dans une résidence où la certification n'aurait pas été renouvelée, évidemment. On a mis un an pour mettre un espace dans le temps, mais jamais cela devrait-il continuer sans qu'une certification puisse être attestée ou renouvelée, le cas échéant, soit à la suite d'une visite par les futurs inspecteurs, mais il faut quand même demeurer prudents et nous assurer en tout temps... Tu sais, ça date du projet de loi n° 33 en 2006, la certification. On avait dit: Vous n'avez pas de monde pour vérifier que c'est bien conforme puis que les attestations sont respectées. C'est comme un permis de construction: une fois que tu as donné le permis, si tu ne suis pas la construction, tu peux te ramasser avec des choses, avec des vices. Alors, c'est de ça dont il est question, mais c'est plus pour montrer une certaine flexibilité aux gens qui opéreraient ces lieux-là que pour montrer que, dans le fond, tout serait permis. Non, tout ne devrait pas être permis.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** O.K. Plusieurs... M. le Président.

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

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** Plusieurs intervenants sont venus dire aussi que ça pouvait être une question du service des incendies de chacune des municipalités ou des municipalités où il y a des résidences qui pouvaient être mises en cause, qui fait en sorte que la certification ne peut pas être donnée ou attestée. Par contre, si je donne une attestation temporaire sur cette base-là, ça veut dire que tu peux être un an de plus sans que le service des incendies ait été adéquat. Mais est-ce que ça devrait être une exigence, selon vous, le service des incendies, pour ne pas donner d'attestation temporaire, justement, à ces résidences-là?

**M. Brunet (Paul G.):** Pour oeuvrer dans une municipalité, je répondrais oui, mais peut-être que je suis en conflit d'intérêts. Mais c'est sûr que je ne laisserais pas un établissement de ce type-là sans qu'un minimum de respect des normes et de la réglementation ait été assuré et confirmé, surtout en matière de sécurité incendie.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** O.K. M. le Président, j'ai une autre question.

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

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** L'obligation d'évaluation des personnes âgées, quand on veut recevoir des soins, des services semi-autonomes, à ce moment-là, il n'y a pas d'obligation. Selon la Charte des droits et libertés, les personnes ont le droit de refuser d'être évaluées. Selon vous, est-ce que la loi pourrait obliger ces personnes-là à être évaluées pour recevoir les soins dont elles ont besoin, parce qu'elles ont été... tu ne peux pas laisser ça dans les mains des résidences, il faut que ce soit évalué par quelqu'un et puis... J'aimerais ça vous entendre là-dessus.

**Le Président (M. Sklavounos):** Me Vo.

**Mme Vo (Hong Hanh):** Oui. Présentement, dans le réseau public, pour entrer en CHSLD, on dit qu'il faut avoir une cote, il faut être coté, il faut être évalué. Alors, c'est le jargon qu'on utilise. Sinon, si vous n'êtes pas évalué, vous n'obtiendrez pas une place en centre d'hébergement public.

Je comprends que c'est un peu différent, parce qu'en résidence privée les gens viennent par eux-mêmes, à la résidence privée, tandis que, pour bénéficier du service public, là il faut, comment dire, que l'on ait besoin absolument de ces soins-là. Mais, si c'est différent, au niveau des soins puis des services adaptés c'est pareil. Alors, on pense que, si le but du projet de loi n° 16, c'est vraiment pour offrir les mêmes droits, pour protéger les personnes au public et au privé, alors les services adaptés ne seront jamais adaptés si la personne est mal évaluée. Ça, c'est comme impossible.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** Donc, ça devrait être presque obligatoire, à ce moment-là.

**Mme Vo (Hong Hanh):** Oui, mais on pense que ce serait sauvegardé par la charte. C'est pour ça qu'on fait le parallèle avec les services de garde.

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

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. le député de Saint-Hyacinthe. Il reste quatre minutes pour Mme la députée de Matapédia. Allez-y, madame.

**Mme Doyer:** Je vais essayer de me discipliner moi-même, ce qui est très difficile. Alors, je vais...

**Une voix: ...**

**Mme Doyer:** Oui, je sais, avant que vous le disiez. Et vous avez sûrement lu et étudié le règlement, hein, vous avez pris le temps de faire ça. Et vous avez, à la page 7 de votre mémoire, parlé des antécédents judiciaires, et, moi, je voudrais mettre ça en lien avec les infractions, parce qu'on sait que ce n'est pas seulement aux propriétaires, maintenant ça va être aussi au personnel, et c'est une bonne avancée, à ce que je crois. Et il y a une gradation des infractions, et, dans le projet de loi, l'article 30, 31, on va déjà voir les conséquences, hein, le règlement, des infractions, des amendes. Alors, c'est une première question: Est-ce que vous trouvez que ces infractions-là punissables d'amendes et de montants d'argent, c'est correct et c'est suffisant? Ça, c'est ma première question.

La deuxième, c'est une remarque mais à laquelle je voudrais que vous réagissiez: Quand on ouvre un restaurant, on doit suivre des cours, avoir un permis, par exemple, au niveau de la contamination croisée, et, bon, j'ai trouvé ça curieux que vous réagissiez aux 23... Au-delà de ce qu'on peut en penser nous-mêmes, il me semble que l'inspecteur va aller vérifier justement pour avoir un certain contrôle d'un paquet d'items, dans le fond, si ça correspond au cahier des normes, là, et vous devriez vous réjouir de ça. Pourquoi vous n'avez pas l'air de vous réjouir?

**Le Président (M. Sklavounos):** Me Brunet.

**M. Brunet (Paul G.):** Sur la question du règlement, je vais laisser Me Vo répondre. En fait, tantôt, je... Non, je félicite le gouvernement. On le demande, nous autres, depuis 2006, dans le projet de loi n° 33, d'avoir du monde pour suivre la certification. Ma question, c'est d'avoir des gens du réseau. Avec tout le respect qu'ils méritent, bien, c'est de grossir la structure, alors qu'il y a des organismes comme le nôtre qui ont une expérience certaine là-dedans et qui pourraient le faire de manière beaucoup plus légère, flexible et indépendante. C'est ce dont on se plaint le plus. Le monde est intentionné, le monde est de bonne volonté, mais il n'est pas indépendant. C'est long, ça ne finit plus.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Me Brunet. Me Vo.

**Mme Doyer:** ...infractions?

**Le Président (M. Sklavounos):** Allez-y, Me Vo.

**Mme Vo (Hong Hanh):** Oui. Sur la question du règlement, alors je vous avais annoncé en début de ma présentation qu'on avait reçu le règlement très tardivement. Alors, bien sûr, on a lu, mais je dois admettre qu'on n'a pas analysé en détail tout ce qui est prévu comme éléments aux infractions.

Notre point de vue est qu'on devrait élargir plus, parce que, là, vous parlez, à l'article 9 du projet de loi n° 16, à une vérification des antécédents judiciaires mais seulement en ce qui a trait aux condamnations pour des actes et des infractions criminelles seulement. Alors, nous, ce qu'on veut, c'est élargir plus que ça. S'il y a une infraction disciplinaire qui a lien avec les aptitudes requises, ça devrait être pris en considération aussi. C'est ça, notre point de vue, vraiment.

**Mme Doyer:** C'est...

**Le Président (M. Sklavounos):** ...juste un instant, parce que je vois... parce que, Me Vo, c'est la deuxième fois qu'elle mentionne que la réception de l'avant-projet du règlement a été tardive, et j'ai un courriel ici, j'ai une copie — c'est le secrétariat de la commission qui m'envoie ça — comme quoi ça a été expédié à une adresse pour le Conseil pour la protection des malades en date du 17 août, à 14 h 3. Alors, je ne sais pas...

**Mme Vo (Hong Hanh):** Nous l'avons reçu la semaine dernière, oui.

**Le Président (M. Sklavounos):** Vous l'avez reçu...

**Mme Vo (Hong Hanh):** La semaine dernière.

**Le Président (M. Sklavounos):** ...le 17 août, 17 août.

**Mme Vo (Hong Hanh):** Nous, au bureau, nous l'avons reçu jeudi dernier, je ne sais pas c'est quelle date.

**Le Président (M. Sklavounos):** Alors, je ne sais pas, c'est peut-être quelque chose d'interne, mais il y a une copie ici du courriel qui a été envoyé. Alors, juste pour vous aviser, mais je ne veux pas enlever le temps pour ça. Allez-y, Mme la députée. Juste une précision.

● (17 heures) ●

**Mme Doyer:** ...de toute façon, vous pourrez réagir par écrit aux membres de la commission, ça nous éclairera davantage. Mais, sur la gradation des infractions, parce que c'est dans... il ne faut pas aller dans l'arbitraire, hein? Comme dans les garderies, ça a été circonscrit — j'ai eu peur de dire «circonscis» — et, bon, c'est sûr que, comme tout ce qui touche aux enfants, qui sont vulnérables, on ne veut pas avoir des gens qui auraient fait des abus physiques ou sexuels et tout. Pour les personnes âgées, c'est aussi... et j'ai vu aussi que vous... On ne veut pas les infantiliser, mais il faut protéger certaines personnes ou clientèles qui sont plus vulnérables. Dans la gradation des infractions ou comment est-ce qu'on détermine ça, c'est quand même assez délicat. Comment vous voyez ça?

**Mme Vo (Hong Hanh):** Je pense que c'est un peu comme déterminer l'autonomie, ce qu'est l'autonomie exactement. Je pense que c'est du cas par cas, je n'ai pas les réponses toutes faites ou préfabriquées pour vous le dire. Comme je vous ai dit, je n'ai pas en mémoire par coeur la gradation, mais c'est sûr que l'idée même de gradation, bien, en partant, je trouve que c'est déjà bien, on prend compte de ça, mais je ne pourrais pas vous donner une réponse...

**Le Président (M. Sklavounos):** Me Brunet.

**M. Brunet (Paul G.):** L'idée, M. le Président, Mme la députée, c'est d'avoir le plus de mesures possible pour diminuer le risque, mieux former, mieux superviser, du monde compétent, du monde avec des inspections, du monde avec des formations minimales pour que, quand la porte se ferme, la personne qui est là devant le résident, devant le patient, devant la personne vulnérable, on ait le moins de risques possible. On ne pourra pas les éliminer complètement, mais présentement, quand la porte ferme, si c'est un imbécile qui est là, tout peut arriver, et c'est ce à quoi on travaille tous pour diminuer ces risques-là.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Me Brunet. Alors, c'est tout le temps que nous avons.

**Une voix:** Il n'y a plus de temps?

**Le Président (M. Sklavounos):** Oui, puis j'ai compensé pour le temps que j'ai pris pour cette précision-là. Alors, je remercie le Conseil pour la protection des malades, entre autres Me Paul Brunet, Me Sarah-Beth Trudeau, Me Hong Hanh Vo.

Et je cède... je vais suspendre quelques instants afin de permettre à l'Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec à prendre place. Merci beaucoup.

(Suspension de la séance à 17 h 2)

(Reprise à 17 h 4)

**Le Président (M. Sklavounos):** Alors, nous reprenons nos travaux avec l'Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec, représentée devant nous aujourd'hui par M. Pierre-Paul Côté, le président — bienvenue, M. Côté — par M. Michel A. Gagnon, deuxième vice-président, qui est à sa droite, et Mme Christiane Brinck, conseillère, qui accompagne également. Je vous souhaite la bienvenue.

Vous aurez vos 15 minutes pour faire votre présentation, et par la suite nous allons débiter la période d'échange. Alors, sans plus tarder, M. Côté, vous avez la parole.

#### **AREQ (CSQ), Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec**

**M. Côté (Pierre-Paul):** Alors, Mme la ministre, M. le Président, chers députés, les membres des ressources qui sont autour de la salle aussi, qui sont à l'écoute. Alors, nous remercions les députés membres de la commission de nous permettre d'exprimer ce qu'on a regardé par rapport à la loi et par rapport au règlement aussi. Alors, je partagerai la présentation avec M. Gagnon, qui fera l'essentiel, et je vais essayer de couper court dans le début pour lui donner le plus de temps possible, parce que, 15 minutes, je me suis aperçu que ça passait vite.

Alors, juste avant d'entrer dans le vif du sujet, pour vous présenter l'AREQ, c'est une association de tout près de 55 000 membres, qui en fait la plus importante association québécoise de personnes retraitées des services publics. Nos membres sont issus majoritairement du secteur de l'éducation mais aussi de la santé et des services sociaux, des services de garde, des communications, des loisirs, de la culture et du milieu communautaire. La moyenne d'âge est de 68 ans, et les deux tiers sont des femmes. Cette année, notre association fête son 50<sup>e</sup> anniversaire de fondation. Elle est représentée dans l'ensemble du Québec. Nous sommes divisés en 10 régions, et ces régions-là sont subdivisées en secteurs, qu'on appelle, c'est des entités qui assurent le suivi de l'association dans les milieux. C'est un organisme aussi politique, où les gens sont élus. On a plusieurs centaines de personnes bénévoles. Nous avons aussi des comités qui nous permettent d'avoir une force organisationnelle dynamique et qui rayonne sur l'ensemble des territoires du Québec. On a des comités femmes, hommes, environnement, sociopolitiques. Alors, ça nous permet, à la retraite, de se garder jeunes également.

Alors, rapidement, en introduction, nous avons analysé le projet de loi ainsi que l'avant-projet de règlement. Nous avons plusieurs commentaires et suggestions à vous partager. Nous considérons que toutes et chacune des mesures proposées, tout comme le processus de certification lui-même, ont plus ou moins de sens pris isolément, c'est pour ça qu'on aimerait avoir une vue d'ensemble de tout ce qui concerne les personnes âgées au Québec, que ce soit, là, une politique du vieillissement ou une charte des personnes âgées, etc., là, mais être capable de tout ramasser ça pour avoir une vue, là, plus globale.

On entend régulièrement le gouvernement énoncer des grands principes qui sont pleins de bonnes intentions, qui vont dicter désormais la conduite sur le dossier des personnes âgées, mais ce qui alimente le sentiment d'insécurité, outre les histoires d'horreur rapportées périodiquement dans les médias, c'est cette impression de continue gestion de crise. Il en résulte un climat d'inquiétude face au vieillissement que nous sentions lors des discussions sur le droit de mourir dans la dignité, que plusieurs personnes qui parlent en faveur de l'euthanasie le font surtout par peur de devenir un jour dépendantes — plutôt mourir que de devenir dépendant. Ce qui effraie ou insécurise les gens qui en viennent à souhaiter l'euthanasie, ce ne sont pas seulement les derniers moments de la fin de vie, mais aussi ces années de dépendance, de perte d'autonomie, de souffrance morale que vivent certaines personnes âgées. Avant de parler de mourir dans la dignité, encore faut-il s'assurer que nos personnes âgées puissent vivre dans la dignité.

Alors, il faut repenser l'ensemble des services aux personnes âgées, que ce soit pour le logement, les services et soins à domicile ou le support des personnes proches aidantes, alors c'est pour ça qu'on disait que, sans trop insister, on regarde que les Québécois ou les Québécoises veulent vieillir à domicile. D'ailleurs, on a des statistiques: 60 % des personnes sont propriétaires. Alors, à ce moment-là, c'est pour ça qu'on dit: Avoir une politique d'ensemble qui va arrimer les mesures d'adaptation du domicile, d'offre de services et de soins à domicile, de mesures visant à réduire la perte d'autonomie, là, ce qui en soi... en prévenant les chutes, en offrant du support pour le contrôle des médicaments, qui est très sérieux, et en favorisant le maintien des liens sociaux. Alors, pour les gens qui demeurent longtemps à domicile, moins il en coûte à l'État, sûrement.

Avoir une... Je vais passer tout de suite, là, aux bons coups, compte tenu de l'heure, nos commentaires sur l'ensemble, sur la loi comme telle, le projet de loi, alors les bons coups, ce qui nous plaît beaucoup: la protection de l'appellation de «résidence pour personnes âgées», la nécessité de l'attestation temporaire, les nouvelles dispositions concernant les antécédents judiciaires, l'obligation pour un établissement de devoir s'assurer de l'accréditation d'une résidence avant d'y transférer des personnes âgées, l'ouverture d'un processus de révocation d'une attestation ou d'un certificat de conformité, le nouveau pouvoir de procéder à l'évacuation ou à la relocation des personnes âgées en cas de problème, le pouvoir de prévoir les conditions auxquelles doivent satisfaire les personnes en matière de formation ainsi que le nombre minimal de personnes devant être présentes en tout temps pour assurer une surveillance adéquate. Concernant la loi sur les circonstances de décès, l'ajout de la négligence comme critère indiquant nécessité d'enquête, pour nous autres, ça nous agréé énormément.

Je laisse mon collègue Michel présenter l'autre partie du mémoire.

● (17 h 10) ●

**M. Gagnon (Michel A.):** Alors, bonjour. Alors, évidemment, suite aux bons coups, on note également certaines lacunes et peut-être aussi quelques oublis. Premier des oublis: fermeture de résidence et éviction abusive, c'est-à-dire quand on se retrouve un peu à la merci des propriétaires privés qui décident du jour au lendemain de changer la vocation de leur

établissement ou tout simplement de le fermer. Pourtant, en mai dernier, Mme la ministre Vien disait ceci, et je cite: «Je prends ici un engagement. [...] dans le cadre des consultations particulières du projet de loi [n° 16] visant à resserrer l'opération des résidences privées, nous prendrons le temps de bien évaluer cette situation et d'apporter avec les collègues les correctifs qui seront nécessaires, parce que la dignité des personnes âgées est importante pour nous.» Après relecture, j'ai trouvé un seul endroit où il y a quelque chose pour déterminer comment ça se passe, c'est quand l'agence décide de révoquer, et c'est le seul endroit où on indique qu'il y aura un délai et que c'est l'agence qui va fixer les conditions. À part ça, il n'y a rien.

Autre élément, ce sont les abus de facturation dans les services. Pour ne citer que deux exemples, la résidence Malo, à l'émission *J.E.* de février, qui avait des frais pour encadrement verbal, écoute — qu'est-ce que c'est que diable ça peut bien vouloir dire, ça, comme services? — et il s'est ajouté un dernier cas la semaine passée, la résidence Cherbourg, à Brossard: facture pour les bains du mois, 300 \$. Ça fait longtemps que l'eau chaude est payée, à ce prix-là, là, O.K.? Mais ce n'est pas tout, elle a une offre de services de 60 choses différentes, toutes bien calculées. Alors, si vous n'avez pas le portefeuille qui va avec, oubliez ça.

Alors, même la Protectrice du citoyen dénonçait les variations dans l'offre de services, mais là dans l'offre de services générale, parce qu'on constate que l'offre de services est tout à fait inégale à travers la province, à travers la région, et évidemment, ça, ça nous inquiète. Et ce qui nous inquiète, c'est que, par le fait même, le panier de services se ratatine. Ce n'est pas plus compliqué que ça. Alors, on se pose de sérieuses questions là-dessus et on se pose la question: Est-ce que le gouvernement hésite à donner plus de rigueur aux propriétaires de résidence privée qu'il n'arrive à en avoir pour lui-même?

Ces services à la carte, pour nous, ça s'apparente à une forme d'abus due à la perte d'autonomie des personnes âgées. Et, quand je parle d'abus, disons qu'il faut que je me contrôle, parce qu'il y a deux catégories de personne pour lesquelles j'ai beaucoup de respect, ce sont les enfants et les personnes âgées, et, dans ces cas-là, c'est inacceptable.

Quant à l'avis du coroner, c'est bien d'ajouter la négligence, mais encore faut-il que quelqu'un puisse évaluer ça quand il arrive des pépins. Il faut élargir, à notre avis, cette exigence-là aux CHSLD, aux ressources intermédiaires et aux résidences de façon de prévenir le coroner pour établir les causes. Évidemment, c'est conforme à la Commission des droits de la personne, et nous appuyons cette demande. Avec ce que nous avons entendu, c'est clair qu'il peut y avoir des aménagements, cependant, mais il doit y avoir action. On pourrait penser à quelque chose également qui se décentralise, comme par exemple, dans les régions.

Quant au statut des ressources intermédiaires, à l'article 7 de la loi, page 7, deuxième paragraphe, je vous dis que cet article soulève bien des questions. Il est important pour nous que le gouvernement précise son interprétation. On dit ce qui n'est pas une résidence pour personnes âgées: institution maintenue dans un établissement ainsi qu'un immeuble, une partie d'immeuble ou un local d'habitation où sont offerts des services d'une ressource intermédiaire ou de type familial. La question est: Est-ce à dire que ces ressources ne sont pas soumises au processus de certification ni à l'accréditation du ministère? Ou une résidence en partie privée et en partie sous contrat est-elle assujettie aux deux règlements? À notre avis, ça mérite d'être clarifié.

Quant à l'attestation temporaire, nous y sommes favorables, mais en aucun cas ça ne doit faire en sorte de prolonger indûment les délais déjà abusifs pour les résidences qui n'ont pas encore réussi, après cinq ans, à obtenir leur certification. Et généralement ce ne sont pas les petits établissements qui posent problème mais les grandes multinationales ou encore les grands établissements.

Quant au processus d'inspection, la seule chose qui est mentionnée dans le projet de loi n° 16, c'est qu'il y aura une personne autorisée par le ministre, point à la ligne; rien sur le mandat, rien sur le rapport, rien quant à la transparence qui est nécessaire dans ces cas-là. Alors, nous demandons évidemment que ces visites se fassent de façon inopinée, sans prévenir à l'avance de leur arrivée. C'est un peu comme si la police appelait le bookmaker du coin pour lui dire: Bien, on va aller inspecter dans ton coin.

Maintenant, quant à l'avant-projet de règlement, évidemment, on est très heureux, malgré le caractère inhabituel de ça, d'être consultés.

Classification des résidences, à l'article 2, on est un peu mal à l'aise quand on parle de résidences pour personnes autonomes ou semi-autonomes. Pour nous, il y a des personnes qui ne sont pas autonomes, puis celles qui sont autonomes, habituellement, elles habitent chez elles, soit dans leurs maisons soit dans leurs logements. Ça clarifie, pour nous, les choses. Alors, notre compréhension de l'autonomie, c'est ça.

Maintenant, cette philosophie qu'on adopte nous amène à parler de services et d'achat de services ainsi qu'à la notion de consommation. On le voit avec Brossard, on le voit avec les autres. Alors, ça, ça nous cause un problème, parce qu'on pense que ça tend à nier la question des services qui sont vraiment essentiels.

Pour la formation du personnel, articles 16 et 17, nous proposons une formation de préposé telle que les commissions scolaires sont en mesure de l'offrir et non pas un cumul de petits diplômes ici, de petites attestations là, de reconnaissances de quelque chose qui s'est fait ailleurs. On veut quelque chose de sérieux, parce que la santé et la sécurité des personnes aînée, elle est primordiale. Alors, c'est un cours de 750 heures et non pas de quelques heures. 90, c'est nettement insuffisant. 120, c'est nettement insuffisant. Il y a beaucoup plus que ça dans les soins pour les personnes.

Quant au nombre minimal de personnes requis, évidemment, on n'a pas déterminé de nombre, mais ce qu'on peut vous dire, c'est qu'il y a plusieurs paramètres qui doivent entrer en ligne de compte: la lourdeur de la clientèle, la configuration des lieux, les types de construction. Alors, il y a des gens qui sont peut-être mieux placés que nous autres pour établir des barèmes.

Ensuite, évaluation de la perte d'autonomie, pour nous, elle doit être obligatoire et non pas seulement proposée, parce qu'il y a des gens, vous savez, qui sont en perte d'autonomie, qui ne le réalisent pas nécessairement et qui vont vous dire: Je suis en santé, moi. O.K.? Et ça, ça a pour objectif de placer la bonne personne avec la bonne ressource, et idéalement ça devrait être fait annuellement, parce que, moi, pour avoir vécu le cas avec ma mère en CHSLD, annuellement on révisait le programme pour les soins qu'elle devait avoir.

Alors, quant à la dichotomie public-privé, alors on pense que ça nous mène présentement tout droit vers la privatisation globale. On se rappelle que les gouvernements antérieurs ont coupé plus de 6 000 places en CHSLD, et là on amène plutôt la clientèle et on achète des services privés, mais on n'a pas beaucoup de contrôle. Alors, c'est pourquoi on se pose la question: Pourquoi c'est moins onéreux en privé? Ce n'est pas compliqué: salaires réduits, on rogne dans les services, on surfacture d'autres services qui n'ont... nécessairement pas essentiels. Et il devrait y avoir un panier de services essentiels de base pour tous inclus dans le prix de la résidence.

Alors, peut-on honnêtement s'étonner si par la suite on découvre qu'une personne...

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Gagnon, est-ce qu'il vous en reste beaucoup?

**M. Gagnon (Michel A.):** Non, il me reste quelques lignes.

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

● (17 h 20) ●

**M. Gagnon (Michel A.):** Alors, il ne faut pas s'étonner si finalement, quand le personnel n'est pas formé et qu'on manque de précision dans les barèmes, on retrouve des personnes qui sont décédées depuis plusieurs jours, des personnes qui n'ont pas eu de bain depuis 12 jours, et j'en passe.

Mais on a aussi des pistes de solution: alors, d'abord, la tenue d'un débat national sur la réforme de la prise en charge de la dépendance — ce débat a donné lieu, en France, à des propositions faites par les groupes de travail qui sont sensiblement les mêmes que nos experts peuvent nous donner — et ensuite la publication par le Conseil des aînés de 2007 d'un avis sur les milieux de vie substitutifs pour les aînés en perte d'autonomie. Cet avis-là contient de bonnes références pour ce qu'il y a à faire. Merci.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Gagnon. Merci, M. Côté.

**M. Côté (Pierre-Paul):** 30 secondes.

**Le Président (M. Sklavounos):** Bien, je vais débiter la période d'échange, assurez-vous que... si vous vous voulez aborder un point que vous n'avez pas touché dans la présentation, parce que je vais préserver le temps d'échange. On a dépassé quelque peu, même, au niveau de votre présentation. Alors, sentez-vous à l'aise. La ministre, je suis sûr qu'elle vous donnera le temps de faire le complément. Alors, merci beaucoup.

Mme la ministre, je vous cède la parole, avec la note que M. Côté voulait apporter une précision, alors si, sur votre temps, vous...

**Mme Vien:** Vous voulez apporter une précision?

**M. Côté (Pierre-Paul):** 30 secondes.

**Mme Vien:** Bien oui, allez-y, je vous en prie.

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

**M. Côté (Pierre-Paul):** Alors, c'est sûr qu'on entend beaucoup parler des cas problématiques, en tout cas les bonnes nouvelles font vendre rarement les journaux, mais, nous autres, nous sommes convaincus que la majorité des personnes âgées en perte d'autonomie sont bien traitées dans les résidences qui les accueillent. Mais nous sommes ici pour contribuer à améliorer les services et porter la voix des personnes qui ne sont pas en mesure de le faire individuellement, puis le but de cette démarche est d'assurer la santé et la sécurité d'une bonne partie de nos parents, de nos grands-parents et de nous-mêmes éventuellement.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Côté, pour cette conclusion. Mme la ministre, continuez.

**Mme Vien:** Merci beaucoup de vous être déplacés aujourd'hui. Le temps file vraiment rapidement, alors, si vous permettez, on va aller droit au but. J'ai un certain nombre de remarques mais aussi de questions.

Vous rassurer aussi en vous disant qu'il y a actuellement enclenchée l'élaboration d'une politique qui s'appelle Vieillir chez soi, qui est une politique importante qui va venir décliner toute la cohérence gouvernementale en termes de services aux aînés et comment aussi on devrait considérer et voir nos aînés au Québec. Alors, c'est en élaboration actuellement et c'est coprésidé par la ministre responsable des Aînés et moi-même, la ministre des Services sociaux.

Vous avez, tout à l'heure... Puis je reprends un petit peu vos derniers commentaires. Alors, je ferai du pouce là-dessus, puis ensuite j'irai sur des commentaires que je me suis notés à la lecture de votre mémoire en fin de semaine. Quand vous me parliez tantôt, vous disiez: Ça prendrait un panier de services de base. À quoi on pense exactement puis pour qui?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Gagnon.

**M. Gagnon (Michel A.):** O.K. Dans les...

**Mme Vien:** Des réponses courtes, M. Gagnon, s'il vous plaît, parce que j'ai beaucoup de questions.

**M. Gagnon (Michel A.):** Dans ce qu'on voit habituellement, là, et même dans le document que vous avez remis, c'est que, les gens, bon, comme services, c'est évidemment les repas, les ci, les ça, mais il y a aussi toute la question des soins, toute la question des soins pour les personnes qui en ont besoin, et ça, en tout cas, c'est occulté... ou je ne l'ai pas vu en faisant la lecture, mais ça fait partie des choses que les aînés ont besoin quand ils sont en résidence, un encadrement au niveau des soins, et tout ça. Mais il y a plus que ça, là, ça leur prend aussi un milieu de vie. Donc, que ce soient les loisirs, que ce soient les repas, selon l'autonomie ou la non-autonomie, là, bien, ça, c'est un panier de services de base qui est inclus dans le prix de la résidence pour faire en sorte qu'on évite des offres de services de 60.

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

**M. Gagnon (Michel A.):** C'est la question des bains, c'est la question de toute l'hygiène, et tout ça, là. Actuellement, là, on fait nos choux gras dans le privé, là, pour les bains: si c'est 15 minutes, c'est tant; si c'est 30 minutes, c'est tant; si c'est 45 minutes, c'est tant. C'est une aberration totale.

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

**Mme Vien:** M. Gagnon, vous savez qu'on va obliger le bail — je pense, j'espère, en tout cas, que vous trouvez que c'est une bonne nouvelle — on va obliger la signature d'un bail entre l'exploitant et le futur résident ou la future résidente, et qu'il y aura donc utilisation obligatoire des annexes pour bien délimiter ce qui aura été choisi par la personne qui veut habiter dans cette résidence-là. Et il y a quelqu'un qui nous a proposé qu'il y ait, justement parce qu'il avait été question de ces prix, de ces coûts qui peuvent varier pour un même service, par exemple... puis évidemment on comprend qu'on puisse offrir des services à la carte, parce qu'on est dans un univers où c'est l'entreprise privée, les gens ont encore le libre choix de choisir ou non tel ou tel service, mais qu'il puisse y avoir, par exemple, une organisation sur le terrain — on peut penser à la FADOQ, pour dire quelque chose, ou à toute autre organisation — qui viendrait établir un registre puis pour permettre justement d'avoir un choix éclairé puis que la personne aînée puisse dire: Bien, moi, c'est ça qui me convient, ça, ça me convient moins, puis qu'elle puisse regarder les prix, puis qu'il n'y ait pas de surprise. Finalement, c'est ça, l'idée. C'est que le bail va éviter qu'il y ait des surprises et va permettre une protection supplémentaire à la personne aînée, de sorte qu'il n'y a personne qui va pouvoir jouer dans son bail puis il n'y a personne qui va pouvoir venir changer les coûts ou encore en ajouter en cours de route.

Est-ce que ça, ça vous rassure? Et est-ce que vous voyez ça d'un bon oeil, qu'il y ait, par exemple, une organisation sur une base régionale qui puisse faire l'inventaire de ce qui existe? Puis les gens feront leur choix. S'ils veulent payer tant de dollars, c'est comme un peu le choix qu'on fait quand on veut aller en vacances ou quoi que ce soit, les gens feront leur choix puis ils auront toute l'information.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Gagnon.

**M. Gagnon (Michel A.):** Disons que, la première partie de votre intervention, oui, si c'est clair, le bail, etc., puis que les choix sont là. Mais, quant à la deuxième partie, moi, je pense que c'est peut-être un peu inutile, dans le sens que, si vous regardez les journaux ou vous regardez la télévision, vous écoutez la radio, c'est plein d'annonces de résidences pour les personnes. Alors là, à moins que vous ayez quelque chose à faire ajouter à ça, je ne vois pas la...

**Mme Vien:** Alors, expliquez-moi en quoi vous dites que les services à la carte, ça équivaut nécessairement à un abus ou à peu près. Vous avez dit ça tantôt.

**M. Gagnon (Michel A.):** Oui, oui, et je le maintiens.

**Mme Vien:** Expliquez-moi, là.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Gagnon.

**M. Gagnon (Michel A.):** Bien, ce que vous disiez dans votre début d'intervention, dans votre première partie d'intervention, c'est que c'est réglé par le biais du bail.

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

**Mme Vien:** C'est-à-dire que tous les services que la dame ou le monsieur va choisir seront au bail, mais ça demeure et ça peut demeurer des services aussi à la carte.

**Mme Brinck (Christiane):** Si je peux...

**Mme Vien:** Oui, allez-y madame, je vous en prie.

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

**Mme Brinck (Christiane):** Si je peux me permettre, je trouve ça un petit peu inquiétant quand vous comparez ça avec les voyages dans le Sud, là. C'est justement...

**Mme Vien:** Ce n'est pas ce que j'ai voulu faire, madame, par exemple, ce n'est pas ce que j'ai voulu faire.

**Mme Brinck (Christiane):** Non, mais c'est justement cet esprit-là qui...

**Des voix:** ...

**Le Président (M. Sklavounos):** On va permettre à Mme Brinck de terminer sa... Allez-y, Mme Brinck, s'il vous plaît.

**Mme Brinck (Christiane):** Ce qui me fatigue dans cet esprit-là de dire: C'est l'entreprise privée, puis, bon, il devrait... Quand on parlait de panier de services, tantôt, il devrait peut-être y avoir au moins des services de base requis, là. Un bain, là, ce n'est pas un voyage dans le Sud, là, ce n'est pas normal qu'il y ait des prix qui varient pour un bain d'une place à l'autre. Il me semble que, quand on parle de panier de services de base, bien, c'est des choses comme ça qui devraient aller de soi, il me semble, là.

**Mme Doyer:** ...la même chose partout.

**Mme Vien:** Je vous écoute, madame.

**Des voix:** ...

**Le Président (M. Sklavounos):** Écoutez, non, attendez-moi, attendez-moi, attendez-moi. Je ne veux pas que le témoin soit...

**Une voix:** ...

**Le Président (M. Sklavounos):** Non, non, attendez...

**Mme Doyer:** C'est la ministre qui m'a interpellée.

**Le Président (M. Sklavounos):** Oui, oui, oui, mais j'ai la parole.

**Mme Doyer:** Elle m'a demandé: Ça vaut combien, un bain?

**Le Président (M. Sklavounos):** Non, non, mais j'ai la...

**Mme Doyer:** J'ai dit: Ça devrait valoir la même chose partout.

**Le Président (M. Sklavounos):** J'ai la parole, je suis le seul à avoir la parole.

**Mme Doyer:** Voilà. Je veux que ça se fasse entendre.

**Le Président (M. Sklavounos):** C'est pour ça que je ne veux pas qu'il y ait du dialogue, parce que, là, le témoin qui est en train de répondre à une question est obligé d'arrêter pour vous écouter. Il y a une raison pour laquelle les règles existent.

Alors, ça va être à Mme Brinck, et je donne la parole. La seule personne qui a la parole, c'est la personne à qui je donne la parole. Mme Brinck, allez-y.

**Mme Brinck (Christiane):** Merci. C'est ça que j'allais dire, c'est pour ça que ça prend un panier de services. Il me semble que la notion devrait être établie par le gouvernement pour savoir, quand on s'en va dans une résidence d'hébergement, à quoi on peut s'attendre minimalement. Si on veut acheter des besoins particuliers, des caprices, à la limite, là, je suis d'accord que ça peut ressembler à un voyage dans le Sud, mais, tu sais, il me semble qu'il devrait y avoir une limite. Puis le fait que ça soit marqué dans le bail, ça n'offre absolument aucune protection. Si, dans un bail, c'est marqué que ça va coûter... que le bain est gratuit minimalement une fois par semaine, dans l'autre c'est marqué que ça coûte 300 \$ par mois, puis dans l'autre c'est marqué que ça coûte 500 \$, il n'y a aucune protection pour les personnes vulnérables. Ça fait que, que ce soit écrit dans le bail, on trouve que ce n'est pas suffisant, tu sais. Le gouvernement devrait avoir une responsabilité minimale dans ça.

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

**Mme Vien:** Parlons maintenant de l'obligation d'aviser le coroner. Vous savez que la coroner, Dre Nolet, est venue nous dire que ce n'était pas nécessairement l'idée du siècle, là, d'envoyer tous les avis de décès à son bureau. Certaines personnes nous ont fait le plaidoyer à l'effet qu'en Ontario ça se fait, mais, elle, ce qu'elle a mis en perspective, c'est qu'il y a

400 coroners là-bas, il y en a 85 ici. Il y a l'expérience aussi de 1991, la raison pour laquelle on est revenus à l'ancienne musique, c'est-à-dire qu'à l'époque on avisait automatiquement, maintenant on ne le fait plus, pour différentes raisons, parce qu'il n'y avait à peu près pas de cas, une trentaine, je pense, sur 10 000 déclarations, etc. Vous pourriez me dire: Oui, mais la situation a peut-être changé. Je ne pourrais pas vous l'argumenter puis le défendre, parce que je n'ai pas les données les plus récentes là-dessus.

Mais est-ce que le fait que la coroner s'inscrit en faux par rapport à ça, ça... Vous maintenez quand même votre position?

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

● (17 h 30) ●

**M. Gagnon (Michel A.):** Bien, la soupape qu'on peut mettre là-dedans, c'est qu'il y a peut-être moyen de régionaliser les choses. Alors, c'est sûr que le gros bassin, là, on le retrouve à Québec et sa banlieue et Montréal et ses deux banlieues, nord et sud. On retrouve la majeure partie des gens dans ces deux zones-là. La dynamique est différente dans les régions périphériques comme l'Abitibi, le Saguenay ou la Côte-Nord. Ce n'est pas la même dynamique, les familles sont beaucoup plus près des gens, les familles, entre elles, se connaissent, etc., parce que le nombre est quand même plus restreint qu'à Montréal. Moi, j'ai vécu six ans dans un édifice puis je ne pourrais pas vous décrire ni l'un ni l'autre de mes voisins. O.K.? Alors, c'est différent. Alors, la soupape qu'on veut mettre, c'est que, oui, ça prend un avis, mais peut-être décentraliser et pas tout envoyer à la même personne, là.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Gagnon. Je vais aller de l'autre côté maintenant, c'est le tour de l'opposition officielle. Alors, Mme la députée d'Hochelaga-Maisonneuve, qui est la porte-parole de l'opposition officielle pour les aînés. Vous avez la parole, Mme la députée.

**Mme Poirier:** Merci, M. le Président. Bonjour, messieurs et madame. Votre notion de panier de services, moi, j'aime beaucoup, beaucoup ça et je veux faire un lien avec une discussion qu'on a eue au préalable, avec le type d'hébergement.

Alors, je ne sais pas si vous avez entendu la discussion qu'on a eue tout à l'heure sur des logements sans service d'assistance personnelle, hein — ce n'est pas pire, on s'en vient, on va l'avoir, la définition — et là le panier de services, à mon avis, prend tout son sens. Si je suis en logement — je reprends mon exemple — je suis dans mon triplex au troisième étage, j'ai besoin du maintien à domicile, on m'offre un panier de services. À partir du moment où je me déplace puis je m'en vais rester dans l'OSBL de Mme Laurin, là, qui est venue en début d'après-midi, parce que je suis dans une tour où on est peut-être 75 personnes âgées, j'ai encore, naturellement, droit au même panier de services de maintien à domicile parce que je suis toujours autonome, en perte d'autonomie légère, mais, bon, je vieillis. Je me déplace puis je m'en vais dans une résidence privée de personnes âgées où, là, en principe, je devrais continuer à avoir le même panier de services. Donc, si j'avais quelqu'un qui venait m'aider pour mon bain dans le maintien à domicile, je devrais continuer y avoir droit dans la résidence privée, c'est un service d'État.

Est-ce que c'est ça, le panier de services dont vous nous parlez et, dans le fond, que ce panier de services là, il suit la personne? Et tout à l'heure on nous parlait de plans de soins individuels, des plans d'intervention, alors, moi, je mets ça dans ce contexte-là. Et là je transporte mon panier avec moi, de services, dans le fond, jusqu'à la fin de ma vie. Ce n'est pas parce que je suis dans une résidence privée que je n'ai pas droit aux services de l'État. Est-ce que c'est ça, la compréhension que vous avez?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Gagnon.

**M. Gagnon (Michel A.):** Ça ressemble beaucoup, ça ressemble beaucoup, parce que vieillir, c'est un processus, et vous avez des experts devant vous. Et il y a des journées ça va moins bien, mais on n'est pas toujours conscient directement de notre état. Et, si on a des services, il faut vivre avec ces services-là, mais il ne faut pas qu'ils nous lâchent à un moment donné parce qu'on n'est plus dans la bonne case. C'est aussi simple que ça. Mais ça doit être égal partout à travers la province, dans toutes les régions, et faire en sorte qu'on sait à quoi s'attendre quand on s'en va dans l'une ou l'autre des résidences, qu'elles soient publiques ou qu'elles soient privées. Pour moi, la question de l'hygiène, ce n'est pas une question de coût, c'est un besoin, et plus, encore là, au niveau de l'hygiène, parce que vous savez comment, si on ne prend pas soin de sa personne, bien, c'est là qu'elle se détériore.

**Mme Poirier:** Et vous venez d'ajouter un mot: Qu'importe où on est. Dans n'importe quel type de résidence mais qu'importe où on est. Donc, ça veut dire que, ce panier de services là, il faut qu'il soit aussi égal partout au Québec, que, dans le fond, j'aie droit à ce panier-là, que je sois dans un milieu rural ou dans un milieu urbain.

**M. Gagnon (Michel A.):** Exact.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Brinck, un complément de réponse.

**Mme Brinck (Christiane):** Si je peux me permettre, Mme Poirier, je trouve que vous résumez bien la situation, puis ce serait vrai dans un monde idéal, mais je ne crois pas que c'est comme ça. Moi, je viens de la Gaspésie, j'habite maintenant Québec, j'ai de la famille qui habite en Abitibi: ce n'est pas vrai qu'il y a un panier de services égal partout. Puis la Protectrice du citoyen, de toute façon, est venue le dire en commission parlementaire. Tu sais, ça devrait être le

même partout, ça devrait être le même, qu'on change d'établissement ou pas. Quand on parle de panier de services, c'est de ça qu'on parle, mais ce n'est pas comme ça, malheureusement, pour l'instant, là.

**Mme Poirier:** Et là je vous ramène sur le type d'hébergement: Est-ce que, selon vous, lorsque je demeure dans une tour d'habitation où je ne reçois pas des soins d'assistance personnelle, ça devrait être un type d'hébergement qui doit être certifié, oui ou non?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Gagnon.

**M. Gagnon (Michel A.):** Je ne saurais vous dire, parce que je n'ai pas tous les paramètres en main, là, mais c'est une question sur laquelle on va se pencher. Je n'ai pas vraiment de réponse, mais je vais vous dire une chose, c'est qu'où qu'on soit, les aînés, on doit en prendre soin.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Brinck. Vous vouliez apporter un commentaire, Mme Brinck?

**Mme Brinck (Christiane):** Oui.

**Le Président (M. Sklavounos):** Je vous ai vue tout à l'heure, vous êtes hésitante. Allez-y.

**Mme Brinck (Christiane):** C'est que, tu sais, il y a plein de stratégies là-dedans. Quand on parle d'entreprise privée puis... bien, on parle de faire des profits, hein? On peut avoir une tour d'habitation où les gens individuellement ou en tout cas par le propriétaire ne reçoivent pas de service, mais son beau-frère a peut-être une cafétéria en bas, sa belle-soeur a peut-être un service de coiffeuse dans la bâtisse, tu sais, puis ça n'a pas l'air fourni par le propriétaire, là. Je ne sais pas la recette secrète, mais, tu sais, c'est inquiétant si on dit: Bon, bien, parce qu'il n'y a pas de service direct offert à même le loyer, ils ne seront pas certifiés. Ce n'est pas rassurant.

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

**Mme Poirier:** Mais, si les services... Je reprends parce que j'entends de travers aussi. Si les services, par exemple, sont dans notre panier de services, si je suis dans une résidence — puis là je prends un modèle qui nous paraît peut-être idéal — si je suis dans une résidence privée et que j'ai le panier de services, là, le maintien à domicile, donc le CLSC entre dans cette résidence-là, là, est-ce que cette résidence-là, à ce moment-là... Dans le fond, c'est pareil comme si je serais à la maison. Si je suis à la maison et que je reçois du maintien à domicile, est-ce que c'est différent? Est-ce que ça veut dire qu'on va certifier ma maison? Je ne pense pas, donc... Et c'est là la différence quand le CLSC entre dans la maison, dans la résidence, versus où il n'y a pas de service du CLSC, quand tout est offert par la résidence à partir d'une annexe où on facture. Ça peut être un choix. La résidence privée pourrait dire: Non, ici on vous fournit l'ensemble des services, mais vous devez payer. Ça peut être un choix, et là on choisit où on veut aller.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Brinck.

**Mme Brinck (Christiane):** Mais ce serait quoi, la logique, si le service peut vous offrir tous ces services-là gratuitement? Vous avez le choix, là: le CLSC vous les offre gratuitement ou bien le propriétaire vous les vend. C'est quoi, la logique, là?

Ça marche comme ça parce que le CLSC, il n'est pas capable de les fournir, les services, là. Tu sais, il faut se dire les vraies affaires. S'il les fournissait, les services, il n'y aurait pas de... personne ne paierait pour les avoir. Le monde ne sont pas malades, là. S'ils peuvent les avoir gratuitement, pourquoi ils paieraient à côté? C'est parce que le CLSC ne les donne pas.

**Mme Poirier:** Vous avez parlé des ressources intermédiaires, dans votre mémoire, à l'effet que... Est-ce qu'on les a oubliées? Le fait de les exclure cause, selon vous, une injustice, là, en tant que tel. J'aimerais ça mieux comprendre votre explication, parce que ce que vous dites, c'est qu'une ressource intermédiaire et, dans le fond, une ressource de type familial, si je reprends les critères qu'on applique, où une proportion de personnes de 65 ans sont majoritaires, par exemple, est-ce que ça n'en fait pas une résidence de personnes âgées?

**Mme Brinck (Christiane):** Bien, c'est ça, notre...

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme Brinck.

**Mme Brinck (Christiane):** Excusez. C'est ça, notre question. On ne comprend pas, nous autres non plus, pourquoi ils ne sont pas couverts par le processus de certification.

Puis la double qualification, à part ça, tu sais, une résidence privée qui reçoit des gens, on va dire, juste en perte d'autonomie, là, puis qu'il y a aussi des gens... des places achetées par l'agence, il y aurait une partie qui pourrait être accréditée, une partie qui ne le serait pas? Je ne comprends pas.

Puis, quand on dit qu'il y a des personnes autonomes, des personnes non autonomes, on dit qu'il faudrait offrir des services dans des locaux différents? Si on a un couple que la femme est autonome, le mari, il est semi-autonome, comment ça fonctionne? Tu sais, on n'a pas de réponse sur cette question-là. On a des questions, là.

**Mme Poirier:** ...leur bain à la même place.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Gagnon, en complément.

**M. Gagnon (Michel A.):** Bon, je pense que Mme Brinck vient d'établir les faits. On a des questions de clarification, dans ce mémoire-là, et on s'attend à des clarifications, parce qu'il y a des incongruités, pour le moins, là.

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

**Mme Poirier:** Je n'ai pas le temps, il reste juste une minute, mais votre inquiétude sur la formation nous inquiète aussi, et je vous laisse les quelques secondes qu'il me reste, là, pour exprimer cette inquiétude-là encore une fois.

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

● (17 h 40) ●

**M. Gagnon (Michel A.):** Et, moi, je vous dis que la formation, c'est intimement lié au sentiment de sécurité des gens âgés. J'ai des chiffres ici que je pourrais vous donner: la formation, la qualification des gens, c'est la préoccupation de 45 % de nos membres, et, pour la question de l'autre élément, les abus dans les services, dans la facturation des services, c'est la préoccupation de 36 %. Les autres qu'on a faits comme sondages, c'est mineur, mais ça, c'est la base, c'est-à-dire ne pas se faire exploiter et être sûr que la personne qui est là va rendre le bon service correctement.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Gagnon. On va aller, sur ce, de l'autre côté, au groupe ministériel, et je regarde du côté de Mme la ministre. Mme la ministre, vous avez la parole.

**Mme Vien:** Oui, merci beaucoup, M. le Président. Mme Brinck, vous avez fait tantôt allusion... C'est un peu nébuleux pour nous. Il y a une résidence privée, on prend un cas de figure, on prend une résidence privée pour personnes âgées, puis les différents services dans le building, soit de repas — bon, vous avez parlé de coiffure et tout ça, évidemment je ne pense pas qu'ici on parle de salon de coiffure, mais je comprends votre idée, là — ça peut être détenu par Pierre, Jean, Jacques, peut-être même des gens de leur famille. Moi, je voudrais juste vous rassurer là-dessus. C'est à l'article 7 du projet de loi, où on dit ceci: «...sont considérés offerts par l'exploitant d'une résidence pour personnes âgées les services offerts indirectement par celui-ci, notamment par l'intermédiaire d'une personne morale, ou d'une société qu'il contrôle ou [encore] d'une autre ressource avec laquelle il a conclu une entente à cette fin.»

Savez-vous pourquoi on a fait ça? On a fait ça parce qu'on s'est rendu compte qu'il y avait des gens ou des exploitants d'une résidence privée qui pouvaient échapper à la certification parce que ce n'est pas eux qui donnaient le service, voyez-vous? Alors, on vient renforcer cet élément-là puis on vient dire: Bien, c'est toi ou c'est quelqu'un d'autre, puis ce quelqu'un d'autre, ça peut être toi-même qui est propriétaire puis tu es sous un autre... voyons, pas label mais, je veux dire, un autre nom.

**Mme Brinck (Christiane):** Une autre appellation?

**Mme Vien:** Oui, bien, c'est ça, en tout cas c'est une autre business que tu as — je cherchais le mot, excusez-moi — et, bon... ou quelqu'un d'autre, mais tout le monde est réputé, tout le monde est réputé, tous ces services-là sont réputés être offerts par l'exploitant. Alors, je voulais vous rassurer là-dessus.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Côté.

**Mme Vien:** Oui. Non, oui, je vais continuer, je vais continuer mes questions...

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Côté, vous avez une question?

**M. Côté (Pierre-Paul):** Juste une question: Ce que madame vient de dire, ça veut dire que l'exploitant, il est imputable par rapport à ses sous-traitants? C'est ça que ça veut dire dans les faits?

**Mme Brinck (Christiane):** Ceux avec qui il a une entente.

**Le Président (M. Sklavounos):** Ça va? Je vais permettre à Mme la ministre...

**Mme Vien:** Oui, on va continuer, si vous voulez, parce que j'ai plusieurs questions puis tantôt je n'ai pas eu le temps de terminer.

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

**Mme Vien:** Également, concernant les services aussi, vous disiez: Comment ça se fait qu'il y a des fois que tu peux avoir des services du CLSC, du CSSS, tu ne les paies pas parce qu'évidemment ce sont des services qui sont gratuits, universels, puis, de l'autre côté, vous avez des services qui sont offerts, probablement semblables, mais qui sont offerts

par l'entreprise ou la résidence et que vous les payez, à ce moment-là? Vous pouvez toujours, madame, toujours, toujours, toujours avoir accès aux services offerts par le CLSC. C'est un droit, ça, puis ça, peu importe dans quelle résidence vous êtes.

L'autre chose, c'est que, si vous décidez, évidemment, d'être dans la deuxième option, c'est que vous avez les crédits d'impôt. On n'en a pas parlé beaucoup, de ça, mais les crédits d'impôt qui sont pour les personnes âgées, ils existent. Alors, ça, c'est peut-être les deux petites précisions que je voulais apporter puis vous rassurer là-dessus.

Concernant l'évaluation de la perte d'autonomie, on a un débat qui est ouvert entre collègues là-dessus depuis la semaine dernière parce qu'on a un inconfort, tout le monde, là, on ne sait pas trop où on doit loger là-dessus, puis il y a plusieurs groupes qui nous ont demandé que ce soit obligatoire, il faut que je le dise très honnêtement. Nous, on se dit: La capacité des gens de refuser ou d'accepter des soins, ça fait partie de notre culture, ça fait partie de la loi de toute façon, puis c'est comme ça. Puis c'est un peu dans ce sens-là que, nous, on l'a pensé. Bien, en tout cas, à tout le moins on s'est questionnés à savoir, si on allait dans le sens contraire, qu'on se ferait peut-être taper sur les doigts par la Charte des droits puis la commission des droits de la personne et de la jeunesse. D'ailleurs, on a demandé à ces gens-là de nous revenir sur la question parce que finalement on est un peu ébranlés, parce qu'il y a des gens qui nous disent: Non, il faut vraiment aller du côté obligatoire. Je comprends ce que vous nous dites, mais aidez-nous un petit peu à... parce que, moi, je... puis, tu sais, on ne veut pas faire...

**M. Gagnon (Michel A.):** Moi, je...

**Mme Vien:** Juste pour finir là-dessus, M. Gagnon, tu sais, si...

**M. Gagnon (Michel A.):** Moi, je pense...

**Le Président (M. Sklavounos):** On va permettre à la ministre de terminer sa...

**Mme Vien:** Juste pour terminer, M. Gagnon, ça ne sera pas long. Mais on essaie tous de se prémunir contre l'âgisme. On ne veut pas faire d'âgisme, puis on ne veut pas être trop paternalistes, puis on veut laisser le libre choix. Puis je trouve donc que, depuis le début, on est dans ces zones-là, puis tout le monde, là. Puis tout le monde a la bonne volonté d'améliorer les choses, mais il y a des fois on se demande: Est-ce qu'on est en train de faire de l'âgisme ou, non, c'est de la protection? Aidez-nous donc là-dedans, là, à...

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

**M. Gagnon (Michel A.):** Moi, je pense que c'est surtout la façon dont c'est présenté à la personne. Il y a des personnes qui vont sûrement, au début, avoir des réticences, mais, quand on leur explique le but de cette évaluation-là, c'est rare qu'ils vont refuser. Ce qu'ils peuvent refuser par la suite, c'est les traitements ou les médicaments qu'on veut leur proposer. Ils ont toujours le libre choix, mais au moins on sait dans quelle section, si vous voulez, de la résidence elle doit aller, dans le sens que... Là, je présume que c'est dans des cases, là, mais ce n'est pas nécessairement comme ça. Mais il faut qu'elle devienne obligatoire, sans ça on ne sait pas exactement comment la prendre, comment lui donner ce qu'elle a vraiment besoin, parce qu'elle n'est pas nécessairement consciente de sa perte d'autonomie.

Et, moi, je pense qu'il faut le faire, mais tout est dans la manière. Pour l'avoir vécu à quelques reprises, c'est dans la manière de présenter les choses, et, quand c'est bien présenté puis que... Ce n'est pas nécessaire toujours de faire du forcing, là, comme on dit en latin, là, mais il faut la faire, cette évaluation-là, sans ça on passe à côté de la track, là. On va avoir du monde qui ne sauront pas quoi faire avec le patient, la personne qui est là.

**Mme Vien:** O.K., bien. En page 13...

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

**Mme Vien:** Oui. En page 13, vous dites: «Il faut en arriver à un véritable guichet unique pour les personnes âgées, que ce soit pour des services aux personnes proches aidantes, pour les services et les soins...» Mais encore, un guichet unique? Parce que, là, moi, je suis en train d'élaborer avec la ministre Blais, là, responsable des Aînés, la politique dont je vous parlais tantôt, Vieillir chez soi. Vous me parlez d'un guichet unique, je trouve ça intéressant. Qu'est-ce qu'on devrait retrouver là-dedans? C'est sur une base régionale? Comment ça fonctionne, comment vous l'imaginez?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Gagnon.

**M. Gagnon (Michel A.):** Le guichet unique, c'est d'essayer de rassembler dans un seul endroit, un seul coup de téléphone la possibilité d'avoir les informations dont on a besoin pour faire des choix. Les gens ne savent pas toujours à qui s'adresser, que ce soit pour formuler une plainte, que ce soit pour avoir une information sur quels services, et ainsi de suite, donc avoir quelque chose qui est centralisé pour qu'on n'ait pas à faire: Ah, bien là, je vais vous référer à ma collègue, ma collègue, elle dit: Bien là, ce n'est pas encore moi qui s'occupe de ça mais c'est quelqu'un d'autre.

Alors, s'il y avait ce guichet unique d'information, d'aide aux personnes âgées, ça faciliterait la chose, et ils se sentiraient beaucoup moins démunis et inquiets. Ce qui inquiète les gens, c'est le manque d'information ou la difficulté d'avoir l'information requise. O.K.? Alors, ce n'est pas plus compliqué que ça, mais en même temps ça faciliterait la vie à tout le monde.

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

**Mme Vien:** Bien, en fait, la ministre Blais, elle, de son côté, annonce, là, l'implantation de carrefours un peu partout dans les régions. Sans doute, vous avez eu connaissance de ça, là. Ça devrait être un guichet unique de la façon dont on vous l'imaginez, évidemment.

**M. Gagnon (Michel A.):** Ce n'est pas national, là.

**Mme Vien:** Et vous parlez en page 9, messieurs, du processus d'inspection. Vous dites: «Nous demandons aussi que les visites ne se fassent pas selon le même modèle que les visites d'appréciation du ministère — d'autres nous demandent que ce soit sur le même modèle — où les gens sont avisés plusieurs jours à l'avance, mais plutôt de façon inopinée.»

Je dois vous rassurer en vous disant que ce n'est pas plusieurs jours à l'avance actuellement, en tout cas ce n'est pas supposé, mais ce ne sont pas plusieurs jours à l'avance, c'est 24 heures à l'avance. Et d'ailleurs le Conseil de protection des malades, avec M. Paul Brunet à sa tête, est d'accord avec le 24 heures. Mais ce n'est pas plusieurs jours à l'avance.

Et donc ce sont des visites d'appréciation dans le public. Il y a des gens qui sont venus nous dire que c'était peut-être une bonne idée d'y aller de cette façon-là dans le privé. Vous nous dites non à cause de ça, à cause du 24 heures, ou à cause du type de visite, ou...

**M. Gagnon (Michel A.):** Non, non...

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Gagnon.

**M. Gagnon (Michel A.):** Le 24 heures, là, nous, là, on ne veut pas d'avertissement. Qu'ils se rendent sur place: Bonjour, nous voici, puis on regarde ce qui se passe, puis on prend des notes, puis on fera un rapport. C'est tout simplement ça, là. On veut qu'il y en ait, de l'inspection.

**Le Président (M. Sklavounos):** Mme la ministre, une minute.

**Mme Vien:** Bien, en fait, vous dire aussi que nous procéderons bientôt à l'embauche de 23 inspecteurs dont ce sera, entre autres, le travail que d'aller visiter les résidences privées pour personnes âgées. Merci beaucoup, messieurs madame. Merci.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la ministre. Je vais aller de l'autre côté à Mme la députée de Matapédia, porte-parole de l'opposition officielle en matière de services sociaux.

● (17 h 50) ●

**Mme Doyer:** Merci, M. le Président. Alors, moi, je vais aller avec un point de vue d'une personne qui vit dans une région avec des ressources. Tantôt, j'entendais ma collègue la ministre dire que les gens avaient le choix. Moi, je vais vous dire, les gens n'ont pas le choix, n'ont pas toujours le choix. Quand tu as de l'argent, tu as le choix, dans la vie, mais, quand tu n'as pas d'argent, tu n'as pas toujours le choix. Et, moi, mes deux cas les plus difficiles que j'ai eus, en tout cas, dans ma circonscription, dans ma région, c'est des permis retirés de résidence avec convention avec l'État pour des personnes âgées, ça a été des cas de résidence privée, et, à un moment donné, j'ai de la misère avec... Et je suis pas mal d'accord avec ce que vous dites par rapport au statut des ressources intermédiaires: En vertu de quel principe on va accepter? Parce que, j'ose le dire, là, l'agence a bien fait son travail, le ministère a bien fait son travail, mais autant les familles que les personnes elles-mêmes n'ont pas voulu s'en aller de là, malgré que ça laissait à désirer, parce qu'ils n'avaient pas d'argent, parce qu'ils n'ont pas beaucoup d'argent, parce que, dans mon comté, le revenu moyen per capita, il n'est pas élevé. Ça fait qu'à un moment donné la seule façon qu'on a de rendre ça acceptable, c'est la visite du CLSC. C'est d'ailleurs eux autres, des fois, qui dénoncent certaines situations. Une chance qu'on les a, parce que, si on ne les avait pas, ça serait pire.

Alors, moi, quand on recherche, comme parlementaires, l'équité, quand on recherche par rapport aux soins, par rapport aux services, par rapport à... que la personne, elle paie 800 \$ par mois, ou 2 000 \$, ou 6 000 \$, moi, je m'en fous, je veux que le bain, là, le bain, là, payé avec l'eau chaude issue d'Hydro-Québec, ça ait un coût acceptable, entre guillemets, partout au Québec et qu'on n'abuse pas des personnes aussi. Et, moi, je voudrais que vous réagissiez à ça, parce que je n'ai pas une chaîne de montage, là, dans une résidence où est-ce qu'on va avoir des personnes âgées puis un bain puis un autre. Puis effectivement il y a une personne qui va être avec une perte lourde d'autonomie, ça peut prendre 20 minutes, ça peut prendre une demi-heure, trois quarts d'heure lui donner un bain parce qu'elle n'est pas autonome, parce qu'il faut prendre le temps de le faire, et on va payer un préposé pour ça. Et une autre qui est semi-autonome, bien, elle va aller prendre sa douche toute seule, elle va s'asseoir sur un petit banc dans un bain puis elle va se tenir. Ça va lui prendre une heure, mais elle va le faire elle-même puis elle va être fière de... parce que c'est un geste intime, de prendre son bain, puis qu'on aime bien ça, on a bien hâte de ne pas être obligé de le faire faire avec quelqu'un d'autre, hein?

Alors, moi, j'aimerais que vous réagissiez à ça. Et je suis pour l'évaluation, M. le Président, je suis pour une évaluation, et c'est un geste aussi qui est délicat, parce qu'une évaluation il faut l'accepter. Et, comme parlementaires, vous comme les gens ici et partout, on a des fois des gens, des familles ou les personnes elles-mêmes qui disent: Aïe! Ils m'ont mal évalué, puis je ne devrais pas être là, puis je devrais être là, puis je veux ma place là, puis ils ne m'ont pas bien évalué. Puis souvent... Puis l'évaluation, M. le Président, ça se fait anonymement, hein, c'est une évaluation anonyme des services

d'une équipe multi qui dit: Oui, la personne, elle devrait aller là, elle n'est plus capable de rester là puis elle devrait... Il me semble que ça fait partie de se faire rassurer.

J'arrête ici. Je voudrais que vous réagissiez à ce que je viens de vous dire.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Gagnon.

**M. Gagnon (Michel A.):** Écoutez, je suis tout à fait d'accord avec vous, parce que, dans le système où on s'engage présentement, avec le désengagement de l'État, bien, il n'y aura que ceux qui ont les moyens qui auront les services en fonction de leurs portefeuilles. C'est aussi simple que ça.

**Mme Doyer:** Mais vous êtes d'accord d'assujettir toutes les résidences qui ont des personnes en perte d'autonomie, là, à la certification?

**M. Gagnon (Michel A.):** Bien sûr.

**Mme Doyer:** Par rapport à l'équité, c'est ça?

**M. Gagnon (Michel A.):** Bien, par rapport à l'équité, la seule façon de régler ce problème-là de service dans les régions qui sont plus éloignées, là, simplement, c'est d'offrir un service de base à tout le monde gratuitement.

**Mme Doyer:** Le même, le même. Vas-y...

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

**M. Côté (Pierre-Paul):** Par exemple, concernant l'équité, moi, en tout cas, je pense que les personnes âgées au Québec, je pense, les gens de 70, 75, 80 ans actuellement, c'est des gens qui n'ont pas beaucoup utilisé le système de santé. Ils ont payé depuis 40 ans. Avant que le système soit là, c'est leurs parents qui ont payé. Ils sont nés à la maison, etc. Je pense qu'on a un devoir de société d'avoir un respect pour l'ensemble des aînés au Québec, qu'ils soient en Abitibi, aux Îles-de-la-Madeleine, en Gaspésie, à Montréal ou partout. Je pense qu'il y a une équité de base qui doit avoir lieu. C'est pour ça qu'on parlait un peu du panier de services, un minimum, là, un minimum acceptable, là, pas 10 minutes une douche, on n'est pas dans un lave-auto, là, hein? En tout cas, là-dessus, là, je pense qu'on a ce devoir-là. On a parlé beaucoup des enfants, des garderies, mais là on est rendus à l'autre spectre de la vie, là, puis on doit être capables de faire ça ensemble, collectivement au Québec, autant les générations qui sont avant nous autres, là, qui...

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, Mme la députée de Matapédia. Je regarde du côté de M. le député de Saint-Hyacinthe, qui est porte-parole de l'opposition officielle pour les personnes handicapées. Allez-y, M. le député.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** Merci, M. le Président. Bonjour, messieurs madame. Vous parlez, à la page 8 de votre document, votre mémoire, les lacunes ou oublis, là, la fermeture de résidence et les évictions abusives. Moi, ma question est très simple: On sait qu'il y a eu des abus, on en a eus l'été passé puis on a amplement diffusé, les journaux, ils aiment ça, en parler, mais sauf que vous mentionnez qu'il n'y a rien dans le projet de loi n° 16 sur ce problème-là. Est-ce que, vous, vous avez des suggestions ou des... Comment vous verriez que le projet de loi n° 16 pourrait répondre à cette demande-là? Parce que, vous, vous le dénoncez, qu'il n'y a rien, mais est-ce que vous avez des choses à apporter, ou des exemples, ou des suggestions à nous apporter?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Gagnon.

**M. Gagnon (Michel A.):** Il y a des éléments qui peuvent être relativement simples. Si l'agence est en mesure d'établir des conditions et des délais quand elle révoque une autorisation, une attestation ou... — je ne me souviens plus de tous les noms, là — si elle est capable de faire ça, il devrait y avoir un délai minimum. Quand le propriétaire d'une résidence privée décide de mettre la clé dans la porte, bien, ça ne devrait pas se faire dans les trois jours qui suivent, là, il devrait y avoir un délai au minimum de six mois pour permettre de relocaliser les gens correctement dans les bons endroits. Alors, il y aurait ça minimalement qui pourrait être fait et fixer également les conditions. Quand elle révoque, elle peut en fixer également pour ne pas que ça se fasse de façon sauvage, là.

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

**M. Côté (Pierre-Paul):** En tout cas, d'après ce qu'on avait vu l'an passé, là, les gens du ministère étaient allés puis ils avaient offert un soutien aux personnes âgées et leurs familles pour être capable de les replacer, etc. Moi, je pense, quand ça, ça arrive, aussitôt il faut que l'État prenne ça en charge pour être capable de dire qu'est-ce qu'on fait puis avoir des mesures temporaires, parce qu'il ne faut pas oublier que, rendu à cet âge-là, quand tu es déraciné de ta bâtisse, ensuite les gens qui s'occupent de toi... Parce que c'est des références, à un moment donné, 1-1, hein, ils ont confiance en une personne. Quand tu leur enlèves ça, c'est un peu comme dans une garderie, hein: le matin, là, quand tu n'as pas la bonne éducatrice, là, il y a des enfants qui sont malheureux une partie de l'avant-midi. Puis, dans le milieu de l'enseignement, bien, pour avoir enseigné au primaire, à un moment donné, c'était un peu ça aussi quand il arrivait une autre personne.

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Gagnon.

**M. Gagnon (Michel A.):** Ça, c'est sans compter les amis qu'elles ont, qu'elles perdent, ainsi de suite. Alors, on ne peut pas laisser faire ça de façon sauvage comme ça s'est fait. Ça n'a pas de sens dans une civilisation comme la nôtre, et il faut savoir qu'habituellement on juge une civilisation au traitement qu'elle accorde à ses aînés.

**Le Président (M. Sklavounos):** Deux minutes, M. le député de Saint-Hyacinthe. Allez-y.

**M. Pelletier (Saint-Hyacinthe):** Merci. Mais vous savez que, dans la loi actuelle, il existe quand même des délais à respecter par les propriétaires des résidences avant de pouvoir donner une éviction ou fermer. Comment ça se fait que... Comment vous voyez ça? Si on ne respecte pas les délais, que ce soit trois mois ou six mois, comment on pourrait, comme dans le projet de loi actuel, imposer ou obliger les propriétaires à se conformer?

**Le Président (M. Sklavounos):** M. Gagnon.

**M. Gagnon (Michel A.):** Là, s'il y a quelque chose dans une loi en quelque part qui établit des normes, je l'ignore, mais ce qu'on a vécu à Montréal avec la fermeture, ça a été une fermeture sauvage, un délai minimal, là, puis vraiment minimal, là. Et, à la lecture du projet de loi n° 16, le seul cas où on en parle, c'est pour dire que l'agence peut révoquer, retirer... ou quelque chose du genre, là, puis elle fixe les conditions dans lesquelles ça va se faire, parce qu'il y a du monde là-dedans, et elle fixe les délais. Alors, nous, on insiste pour que, si c'est le propriétaire qui décide de fermer boutique, pour toute raison, il y ait aussi l'intervention de l'agence, qui va également établir les conditions et également établir le délai, parce que, là, quelqu'un mentionnait que ce n'est pas des numéros, là, ce n'est pas des boîtes de conserve non plus, là, on ne déménage pas des gens qui ont 85 ans comme on déménage quand on en a 17.

**Le Président (M. Sklavounos):** Je vais permettre un court complément de réponse à M. Côté parce que je dois terminer ça. Allez-y, M. Côté.

**M. Côté (Pierre-Paul):** Oui. Je ne sais pas si c'est possible, mais ça, c'est des gens qui fonctionnent avec de l'argent, ils sont là parce qu'ils veulent faire de l'argent. Donc, s'ils enlèvent ça, on peut-u mettre... en tout cas avoir un processus d'amende assez fort, là? Parce que c'est des gens qui comprennent avec le signe de piastre, habituellement.

**Le Président (M. Sklavounos):** Merci, M. Côté. Alors, ce sera le mot de la fin. Je n'ai qu'à remercier M. Pierre-Paul Côté, président, M. Michel A. Gagnon, deuxième vice-président, Mme Christiane Brinck, conseillère, de l'Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec.

Je lève maintenant la séance de la commission, et on ajourne nos travaux jusqu'à demain, 13 septembre 2011, à 9 h 30, où la commission poursuivra son mandat. Une bonne soirée à toutes et à tous.

*(Fin de la séance à 18 heures)*