



---

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-QUATRIÈME LÉGISLATURE

## Journal des débats

### Commissions parlementaires

---

---

Commission permanente des affaires sociales

Étude détaillée du projet de loi 120 - Loi sur les services de santé et les services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives (5)

Le mercredi 27 mars 1991 - No 68

Président : M. Jean-Pierre Saintonge

---

QUÉBEC

## Débats de l'Assemblée nationale

### Table des matières

Droits des usagers

Plan de services Individualisé (suite)

CAS-3809

Dossier de l'utilisateur

CAS-3833

Plaintes des usagers

Examen par l'établissement

CAS-3856

### Intervenants

M. Jean A. Joly, président

M. Henri-François Gauthrin, président suppléant

M. Marc-Yvan Côté

M. Rémy Trudel

Mme Cécile Vermette

Mme Huguette Boucher Bacon

\* Mme Laurence Deniers, ministère de la Santé et des Services sociaux

\* M. Paul Lamarche, idem

\* Témoins Interrogés par les membres de la commission

**Abonnement:** 250 \$ par année pour les débats des commissions parlementaires  
70 \$ par année pour les débats de la Chambre  
Chaque exemplaire: 1,00 \$ - Index: 10 \$  
La transcription des débats des commissions parlementaires est aussi  
disponible sur microfiches au coût annuel de 150 \$  
Dans les 2 cas la TPS et la TVQ s'ajoutent aux prix indiqués

**Chèque rédigé au nom du ministre des Finances et adressé à:**  
Assemblée nationale du Québec  
Distribution des documents parlementaires  
5, Place Québec, bureau 195  
Québec, (Québec) tél. 418-643-2754  
GIR SP3 télécopieur: 418-528-0381

Courrier de deuxième classe - Enregistrement no 1762

Dépôt légal  
Bibliothèque nationale du Québec  
ISBN 0823-0102

Le mercredi 27 mars 1991

## Étude détaillée du projet de loi 120

(Neuf heures quarante-deux minutes)

Le Président (M. Joly): Alors, bonjour à tous et à toutes. Il me fait plaisir de vous souhaiter la bienvenue. Nous ouvrons la séance. Donc, la commission des affaires sociales se réunit afin de procéder à l'étude détaillée du projet de loi 120, Loi sur les services de santé et les services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives. Mme la secrétaire, est-ce que nous avons remplacements?

La Secrétaire: Non, M. le Président.

Le Président (M. Joly): Merci, Mme la secrétaire. Donc, au moment d'ajourner nos travaux hier, nous en étions rendus à l'article 11. Nous avons appelé l'article 11.

Une voix: M. le Président.

Le Président (M. Joly): Seulement un point. Je me permets de souligner qu'aujourd'hui, c'est un jour spécial, c'est le jour anniversaire de notre ministre, M. Côté. Nous allons applaudir.

M. Côté (Charlesbourg): Comme vous voyez, M. le Président, j'ai choisi...

M. Gauthrin: J'espère que l'Opposition pourra en cadeau lui donner quelques articles.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Côté (Charlesbourg): Vous voyez, M. le Président, j'ai choisi de passer la totalité de la journée avec mes confrères et collègues pour l'avancement de notre cause, le projet de loi 120.

Le Président (M. Joly): C'est très apprécié. M. le ministre.

M. Trudel: J'en profite, M. le Président, pour souhaiter un bon anniversaire au ministre et lui souhaiter toute la santé nécessaire pour passer à travers cette réforme et en jouir après...

M. Côté (Charlesbourg): Ha, ha, ha!

M. Trudel: ...chez lui, a-t-il dit.

Droits des usagers

Plan de services individualisé (suite)

M. Côté (Charlesbourg): À l'article 11, M. le

Président: Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par un établissement, par un de ses employés ou préposés ou par tout professionnel qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement." Et...

Le Président (M. Joly): Je pense qu'il y avait un papillon...

M. Côté (Charlesbourg): Oui, M. le Président. Je vais finir par me retrouver, j'ai tellement été attaqué d'émotion par la révélation de mon anniversaire que...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Côté (Charlesbourg): ...Un amendement: Remplacer, dans la première ligne du premier alinéa, les mots "le présent **titre**" par les mots "la présente loi"; deuxièmement, remplacer, dans la première ligne du deuxième alinéa, les mots "considérés **comme**" par les mots "présumés être des".

Une voix: Excusez-moi, je pense que vous n'avez pas le bon article.

Une voix: C'est l'article 12.

M. Côté (Charlesbourg): Ah! C'est l'article 12.

Une voix: Ah! C'est l'article 12.

M. Trudel: Les anniversaires, ça se porte plus ou moins difficilement.

M. Côté (Charlesbourg): C'est la démonstration concrète, M. le Président.

Le Président (M. Joly): Je vois que, vraiment...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Côté (Charlesbourg): Je suis encore tenaillé par l'émotion. Je n'en vois pas clair. Ha, ha, ha!

M. Trudel: Ce n'est pas ça que je voulais dire. Il y a quelqu'un qui me disait que l'Alzheimer, ça commençait comme ça, en vieillissant. Ha, ha, ha!

Des voix: Ha, ha, ha!

**M. Côté (Charlesbourg):** Évidemment, moi...

**Le Président (M. Joly):** Mais lui, il peut vous en parler, M. le ministre.

**M. Côté (Charlesbourg):**... si je commence à avoir des problèmes de fonctionnalité, c'est probablement parce que je n'ai pas été recteur avant, mais j'ai eu une job pour travailler. Ha, ha, ha!

**Le Président (M. Joly):** Alors, on est... C'est 1 à 1. Ha, ha, ha!

**M. Côté (Charlesbourg):** Alors, remplacer, dans la quatrième ligne, les signes et mots ", par un de ses employés ou préposés" par les mots "ou pour le compte de celui-ci".

**M. Trudel:** Alors, l'amendement, M. le Président.

**Le Président (M. Joly):** Oui.

**M. Trudel:** L'amendement, j'imagine, vise à rejoindre, pour l'utilisateur, un professionnel ou un intervenant extérieur à l'établissement qui serait appelé à donner un service ou à répondre à une demande de service, "... par un établissement", ça toucherait aussi les personnes qui donnent des services?

**M. Côté (Charlesbourg):** J'avais un petit commentaire que je ne vous ai pas lu, non pas parce que je voulais vous le cacher, mais je vais finir par m'installer... Mes pilules n'ont pas encore fait leur effet, ça va venir.

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

**M. Côté (Charlesbourg):** Modification visant à permettre l'exercice du droit de l'utilisateur dans le plus grand champ d'application possible, notamment dans le cas des contrats de services entre établissements et autres contrats de même nature. Il y a des contrats de services que des établissements ont; donc, il faut qu'il y ait le prolongement de tout ça.

**M. Trudel:** Ça va. Je n'ai pas de question. Ça va.

**M. Côté (Charlesbourg):** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** Adopté, l'article 11. Excusez-moi, est-ce que l'amendement à l'article 11 est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** Adopté. L'article 11, tel qu'amendé, adopté. J'appelle l'article 12.

**M. Côté (Charlesbourg):** "Les droits reconnus à toute personne dans le présent titre peuvent être exercés par un représentant.

"Sont considérées comme représentants les personnes suivantes, selon les circonstances et sous réserve des priorités que la loi peut prévoir:

"1° le titulaire de l'autorité parentale de l'utilisateur mineur ou le tuteur de cet utilisateur;

"2° le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'utilisateur majeur inapte;

"3° la personne autorisée par un mandat donné par l'utilisateur majeur inapte antérieurement à son inaptitude;

"4° la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'utilisateur majeur inapte."

Là, je vais vous relire ce que j'avais fait par anticipation tantôt, soit un papillon qui se lirait comme suit: Premièrement, remplacer, dans la première ligne du premier alinéa, les mots "le présent titre" par les mots "la présente loi" et, deuxièmement, remplacer, dans la première ligne du deuxième alinéa, les mots "considérées comme" par les mots "présümées être des", de telle sorte que l'article, s'il était modifié, se lirait comme suit: "Les droits reconnus à toute personne dans la présente loi peuvent être exercés par un représentant.

"Sont présümées être des représentants les personnes suivantes, selon les circonstances et sous réserve des priorités que la loi peut prévoir:

"1° le titulaire de l'autorité parentale de l'utilisateur mineur ou le tuteur de cet utilisateur;

"2° le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'utilisateur majeur inapte;

"3° la personne autorisée par un mandat donné par l'utilisateur majeur inapte antérieurement à son inaptitude;

"4° la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'utilisateur majeur inapte."

La raison de l'amendement est purement technique.

**M. Trudel:** C'est juridique, j'imagine.

**Mme Demers (Laurence):** C'est pour éviter d'avoir à répéter chaque fois.

**Le Président (M. Joly):** M. le député de Verdun.

**M. Gauthrin:** Ma question porte sur l'article et non pas sur l'amendement.

**Le Président (M. Joly):** Ah! Je m'excuse, par alternance. Je ne sais pas, je pensais que vous aviez déjà... On peut aller...

**M. Gauthrin:** C'est sur l'article que j'ai une question à poser, si vous me le permettez. Est-ce qu'on peut en poser?

**Une voix:** Oui, oui.

**M. Gautrin:** Moi, je voudrais savoir ce que veut dire "la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'usager". Est-ce que c'est une forme juridique habituelle ou si c'est extrêmement large? Ça veut dire quoi?

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est essentiellement la reproduction de ce qui est déjà dans la Loi sur la curatelle publique. On me dit que ça peut être, à l'occasion, un conjoint de fait, à titre d'exemple.

**M. Gautrin:** Donc, il y a une jurisprudence qui couvre ce sens-là.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**M. Gautrin:** Il y a une jurisprudence, parce qu'à première vue, ça pourrait dire...

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**M. Gautrin:** O.K.

**M. Côté (Charlesbourg):** J'ai l'impression que ça peut même vouloir dire quelqu'un qui, demain matin, s'occuperait d'un itinérant de manière assez suivie pour l'aider à sa réhabilitation. Ça pourrait faire la démonstration de cette...

**M. Gautrin:** D'un intérêt particulier. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Joly):** Merci, M. le ministre. M. le député.

**M. Trudel:** Sur ce même alinéa...

**Le Président (M. Joly):** Allez!

**M. Trudel:** "...la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'usager majeur inapte", ça doit inclure les employés de l'établissement, par exemple, où cette personne-là recevrait un service.

**Mme Deniers:** Ça pourrait.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ça pourrait.

**M. Trudel:** L'AHQ a soulevé un certain nombre de problèmes sur cette dimension parce que ça met le personnel dans une situation assez délicate de dire: Je suis une personne qui démontre un intérêt particulier parce que je suis au service de par le rôle que j'ai dans l'établissement, et ça lui confère, entre guillemets, une quasi-responsabilité ici. Je pense que sur le plan éthique, il n'y a pas de problème que les gens disent: Bon, je me sens dans une situation de responsabilité. Il y a une obligation qui est liée à cela aussi, d'être considéré par l'établissement

comme une personne qui démontre un intérêt particulier et pourrait être appelée au niveau de l'exercice des droits à exercer ce droit comme étant la personne. Je me demande si on n'ouvre pas, par ailleurs, une porte trop large au personnel des établissements qui, par bonne volonté, par volontariat ou par sentiment, disons, de bien faire les choses... On a vu de ces situations - et là, n'entrons pas au musée des horreurs pour faire du spectaculaire avec ça - on a vu en particulier dans un certain nombre de centres d'accueil, pour des personnes ayant certaines déficiences, où le personnel, je le dis entre guillemets, s'est arrogé un certain nombre de responsabilités vis-à-vis de l'usager. Souvent, être trop proche de la vitrine, ça ne nous amène pas à une décision aussi éclairée, c'est purement humain ce que je dis là.

**M. Côté (Charlesbourg):** Premièrement, quand on regarde, il y a une graduation. Ce dont on parle actuellement, c'est le 4°. D'abord, il faut vérifier s'il est titulaire de l'autorité parentale; 2° s'il est curateur ou tuteur; 3° si la personne est autorisée par un mandat donné par l'usager majeur inapte; et là, on en arrive au 4°. Donc, c'est vraiment une situation assez particulière.

Le principe de ça est le suivant: la priorité, c'est le bénéficiaire; la priorité, ce n'est pas l'établissement. Si, dans l'esprit de la priorité, c'est le bénéficiaire, si en cours de route il y a un employé qui, pour des raisons humanitaires ou autre chose, se retrouve avec quelqu'un qui est un malade mental, quelqu'un qui a fait l'objet d'une désinstitutionnalisation et qui n'a plus personne, qui se retrouve dans la rue et que quelqu'un, la police, le ramasse, l'amène à l'hôpital et on trouve que c'est un cas pathétique où il n'y a pas, à l'intérieur de tout ça, de curateur, pas de tuteur... On peut vivre des situations comme celle-là. Moi, je pense que je suis prêt à prendre le risque, à ce niveau-là, que certains travailleurs puissent, au nom du bénéficiaire, faire un bout de chemin. Ça n'exclut pas que des syndicats plus militants, dans des situations plus serrées de négociations ou de conflits ouverts avec un directeur général ou avec un directeur du personnel, se servent de ça pour être capables de frapper sur l'administration. Évidemment, je pense qu'on ne peut pas priver l'usager d'un droit à quelqu'un qui puisse lui être attentif et s'occuper de lui parce que des syndicats pourraient en profiter et entrer dans la porte et frapper autrement. Ce que je pense qu'il faut, c'est davantage travailler sur l'autre attitude, éliminer l'autre attitude que de priver un bénéficiaire compte tenu de l'économie de notre loi, à ce moment-ci. Mais le problème est là, il y a du potentiel à de l'exploitation, aussi sur le plan syndical, et ça, moi, j'en suis conscient. Mais dans mon esprit à moi, c'est d'abord le bénéficiaire, même si ça risque

de créer quelques **emmerdements** à l'établissement.

**M. Trudel:** C'est probablement un élément juridique aussi. Qu'est-ce que signifie "sous réserve des priorités que la loi peut prévoir"?

**Mme Demers:** C'est parce que dans certains cas, la loi va définir que c'est le conjoint qui est le premier à devoir s'occuper, ou ce sont les parents, ou il y a certains endroits dans la loi où on dit que c'est le conjoint. Comme l'accès au dossier, disons, c'est le conjoint, et en l'absence de conjoint, ça va être les descendants. Des fois, il y a des priorités. Alors, quand il y a des priorités établies dans la loi, ça veut dire que c'est ça qu'il faut respecter.

**M. Trudel:** Vous voulez dire dans toute autre loi? Parce que...

**Mme Demers:** Oui.

**M. Trudel:** ...on n'en trouve pas par rapport à cet objet-là.

**Mme Demers:** Non, parce qu'autrement, il faudrait dire "la présente loi".

**M. Trudel:** Ouais. Ce que je cherche à trouver... La préoccupation du ministre et du législateur, je l'accompagne. Il peut bien se produire, oui, **appelons-les** des cas d'exception. Le ministre donne comme explication de la rédaction qu'il y a une gradation dans l'**énumération** au niveau des alinéas. Ce n'est pas inscrit dans la loi qu'il y a une gradation, **c'est-à-dire** qu'on doit aller au premier, au deuxième, au troisième et finalement au quatrième, parce que c'est, comme on dirait pour prendre un **langage** connu, une mesure de dernier recours. Effectivement, quelqu'un est ramassé sur la rue et il va se retrouver dans une salle d'urgence. On n'a pas de titulaire d'autorité parentale, on n'a pas de curateur, pas de tuteur, pas de conjoint. C'est le cas probablement qu'on prend généralement, des itinérants. Et là, il faut bien lui donner au meilleur de notre connaissance ce qu'on pense être le service ou la réponse au besoin du fait qu'il se retrouvait dans cet **établissement** là, sauf que, comme vous dites, il y a une zone de préoccupation, une petite zone grise, là. Est-ce qu'on peut par quelques mots inscrire que ces articles - et là, ne me demandez pas la traduction juridique tout de suite - s'exercent de façon graduée? Et l'ordre est bien présenté ici, premièrement, sauf que c'est des 1, 2, 3, ce n'est pas premièrement, deuxièmement, troisièmement.

**M. Côté (Charlesbourg):** Je vais ajouter à notre malheur de trouver une solution parce que gradué, comme je l'ai dit tantôt, et présenté comme ça, ça a du sens, je pense. Ça renforce

ce qu'on vise. Évidemment, l'autre problème qu'on a, c'est qu'il existe d'autres lois, que ce soit le Code civil, que ce soit la loi sur la curatelle, que ce soit sur le malade mental, et ainsi de suite, qui **déterminent** un certain nombre de choses elles aussi. Alors, il faudrait, par conséquent, que ce soit soumis à ces lois ou après, je ne sais pas, je n'ai aucune manière de rédiger, mais qu'on tienne compte de ces lois-là.

**M. Trudel:** Oui. En fait, je pense que l'esprit de ce que nous devrions écrire, c'est sous réserve de tout autre loi incompatible, les dispositifs s'exerçant suivant une séquence graduée: un, deux, trois, quatre. Enfin là, ça ne s'écrit pas tout à fait comme ça juridiquement.

**M. Côté (Charlesbourg):** M. le Président, Mme Demers pourra me corriger si je dis des âneries. C'est déjà une priorité à l'intérieur du Code civil, me dit-on, et dans les échanges qu'il y a eu avec le ministère de la Justice sur le Code civil, on nous indique que c'est déjà une priorité que de le présenter comme celui-là. Donc, ça doit être respecté par l'ordre prioritaire qui est inscrit là. Donc, c'est déjà ça, me dit-on, par les échanges qu'il y a eu au niveau du ministère de la Justice sur le Code civil. Si ce n'est pas un, c'est deux; si ce n'est pas deux, c'est trois; si ce n'est pas trois, c'est quatre.

**M. Trudel:** Juste pour **explicitation**, est-ce qu'on ne pourrait pas inclure un alinéa qui dirait ce que vous venez de dire: Suivant les prescriptions du Code civil en pareille matière, les responsabilités s'exercent dans la séquence suivante?

(10 heures)

**M. Côté (Charlesbourg):** Ce que je pourrais proposer à ce moment-ci, parce que, évidemment, je ne veux pas jouer dans le Code civil, il ne m'appartient pas trop...

**M. Trudel:** Non, non.

**M. Côté (Charlesbourg):** ...et ce n'est pas sûr que la Justice serait très heureuse de nous voir patauger dans ses plates-bandes comme ça c'est d'adopter l'article 12 dans la mesure où on a l'aval de la Justice, arriver avec un papillon et l'aménager de la manière dont vous le souhaitez, mais dans l'esprit, parce qu'on l'a sur le fond.

**M. Trudel:** O.K. Sur le fond.

**M. Côté (Charlesbourg):** On partage le même point de vue.

**M. Trudel:** J'achète ça. C'est-à-dire qu'on va voir avec le ministère de la Justice si ça peut se faire comme cela.

**M. Côté (Charlesbourg):** **Oui.**

**M. Trudel:** Même si ça peut paraître répétitif, dans le fond, selon les prescriptions du Code civil, sauf que c'est bien clair pour quelqu'un qui s'adressera à la loi...

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est ça.

**M. Trudel:**... quelqu'un qui regardera la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

**M. Côté (Charlesbourg):** À ce moment-là, on éviterait certains problèmes que soulevait l'AHQ, qu'un employé décide que le 4<sup>e</sup> prime sur les 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> et que c'est moi qui...

**M. Trudel:** Exact.

**M. Côté (Charlesbourg):**... m'occupe de l'intérêt de ce bénéficiaire-là et venez-vous-en qu'on règle nos problèmes. Il y a une partie de réglée.

**Le Président (M. Joly):** L'amendement à l'article 12 est-il adopté?

**M. Côté (Charlesbourg):** Adopté.

**M. Trudel:** Je pense que l'AHQ allait plus loin que cela, mais c'est nous autres qui légiférons, hein?

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

**M. Côté (Charlesbourg):** Et je comprends les principes qui sous-tendent l'intervention de l'AHQ, de leur point de vue. Je pense qu'à ce moment-ci, c'est d'abord pour moi l'objectif de l'individu qu'on doit "prioriser", en y trouvant le plus de balises possible sur l'exemple que j'ai évoqué tantôt où, dans des moments plus difficiles sur le plan des négociations ou autre chose, un conflit, certains syndicats puissent se servir de ces éléments-là pour faire un certain nombre de choses qu'on ne voudrait pas voir faire. Mais ça règle une partie de notre problème.

**M. Trudel:** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** L'article, tel qu'amendé, est-il adopté?

**M. Côté (Charlesbourg):** Adopté.

**M. Trudel:** C'est-à-dire... Oui, oui.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**M. Trudel:**... tel qu'amendé et sous réserve, mais là, on ne l'inscrit pas.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, c'est ça.

**Le Président (M. Joly):** J'appelle l'article 13.

**M. Côté (Charlesbourg):** "Le droit aux services de santé et aux services sociaux et le droit de choisir le professionnel et l'établissement prévus aux articles 5 et 6, s'exercent en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose." Il n'y a pas de papillon, M. le Président.

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

**M. Trudel:** Évidemment, on voit bien l'économie générale de l'article par rapport à l'économie générale de la section ou du titre et de la loi. Ça demeure très ouvert sur la notion de "en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose". L'obligation ou le champ d'exercice du droit est très restreint. Je veux dire, dans le fond...

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est-à-dire...

**M. Trudel:** On se rend presque à une pétition de principe sur 5 et 6 quand on ajoute 13 ici.

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est-à-dire regardons ce qui se passe aujourd'hui. Ce qui se passe aujourd'hui, on peut l'interpréter d'une manière très restrictive. Il n'y a pas beaucoup de cas où les gens peuvent se sentir brimés. Il y a eu quelques cas qui ont fait l'objet de discussions sur la place publique. Prenons le cas, par exemple, de l'hôpital Laval ou de la Cité de la santé de Laval où un droit comme celui-là est illimité, ça n'a pas de bon sens. Ça n'a pas de bon sens. Le discours des médecins à la Cité de la santé de Laval... Si tu continues, il va y avoir à la Cité de la santé de Laval 6000 accouchements par année et la Cité de la santé de Laval va devenir un hôpital d'accouchements, point, "period", à la ligne, alors que d'autres services, c'est au niveau des services médicaux courants et qu'il faut, par conséquent, qu'il y ait des balises quand on parle d'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières dont il dispose. Sans ça, je vous le dis, peu importe qui sera là ou qui est là comme gouvernement à ce moment-là, au nom d'un principe aussi large que celui-là, il y a une pression absolument épouvantable sur les finances publiques. Tu te retrouves devant les tribunaux demain matin et tu es obligé de le faire. Alors, il faut au moins avoir la sagesse, comme législateurs, de donner des droits mais aussi, comme administrateurs et personnes responsables, de

s'assurer qu'on a certains mécanismes pour que, sur le plan financier, ce ne soit pas le déluge et le désastre total. Évidemment, quand vous faites le tour de la situation actuelle un peu partout au Québec, il y a bien quelques cas qui occupent la manchette et qui font passablement de bruit, mais il n'y en a pas tant que ça par rapport à l'ensemble des services qui sont dispensés. Évidemment, ces cas-là occupent plus de place sur la place publique que ceux qui vont bien.

**M. Trudel:** Au niveau non seulement de son interprétation, entre autres choses, je pense que vous avez eu des commentaires du Protecteur du citoyen sur les restrictions introduites en quelque sorte par l'article 13. Au sens du Protecteur du citoyen, cet article restreint notamment le choix du professionnel en l'assujettissant à l'organisation des ressources. Le Protecteur du citoyen proposait que l'article 13 soit modifié afin d'y préciser que cette disposition n'a pas pour effet d'enlever toute alternative à un usager. Il doit conserver le droit d'obtenir une deuxième consultation et, le cas échéant, de choisir d'être traité en conséquence.

**M. Côté (Charlesbourg):** Une chose est certaine, déjà le droit à une deuxième consultation... Si le Protecteur du citoyen est prêt à venir me dire, demain matin, que tu n'auras pas droit à une troisième, que tu peux avoir droit à une deuxième, on va tout vous régler ça assez vite, là. Mais déjà dans le système, tu as droit à une deuxième, à une troisième, à une quatrième, à une cinquième, à une sixième, à une septième. Il n'y a pas de limite. Ce n'est pas parce qu'on inscrirait dans la loi que quelqu'un a droit à une deuxième consultation qu'on aurait réglé grand-chose. C'est l'évidence même pour tout le monde que tu as droit à une deuxième, à une troisième et à une quatrième consultation. Mets-en! Ça me surprend même de quelqu'un qui a été sous-ministre à la Justice, qui est maintenant Protecteur du citoyen, de vouloir faire inscrire dans la loi le droit à une deuxième. Ça voudrait peut-être prétendre que tu n'as pas droit à une troisième, que tu n'as pas droit à une quatrième, que tu n'as pas droit à une cinquième. Ça me surprend beaucoup de la part du Protecteur du citoyen, ce juriste qui a été sous-ministre, cet éminent juriste.

**M. Trudel:** Cet éminent juriste qui, dans sa sagesse, oserait faire du droit nouveau qui serait, par ailleurs, peut-être limitatif.

**M. Côté (Charlesbourg):** Limitatif, alors qu'on est censé protéger les droits des citoyens.

**M. Trudel:** Ça y est! Non, je pense que la préoccupation du Protecteur du citoyen, c'est évidemment de dire que la liberté de choix du professionnel dans le système qu'on a inscrit aux

articles précédents n'est pas altérée par cet article 13 et que, dans ce sens-là, ça peut paraître une précaution exagérée à ce moment-ci. Sauf que, comme législateur, il faut s'interroger, il ne faut pas s'imaginer que c'est seulement toujours et tout le temps, la bonne volonté et la volonté de servir largement les citoyens à travers notre régime qui va primer toujours automatiquement. On est toujours soumis - et je ne le dis pas par rapport à ce gouvernement en particulier - il sera toujours soumis évidemment à un certain nombre d'impératifs de gestion. Je comprends que ça ne peut être le bar ouvert à l'infini. Il y a une limite dans les ressources. Sauf qu'il ne faut pas non plus que la porte soit tellement grande ouverte que ça devienne auberge espagnole et qu'on puisse un jour dire... Je suis toujours inquiet - si je me souviens - de la page 88 du projet de réforme du ministre qui dit: Bon, bien j'ai l'intention de revoir l'étendue et la gamme des services offerts à l'usager. Là, je pourrais à la blague dire: On ne sait pas si c'est le président du Conseil du trésor ou le ministre des Finances qui mène dans la baraque. Sauf qu'il y a du danger en termes de système à ce qu'un jour les impératifs de la situation financière ou la balance des comptes publics en arrivent à faire sauter des verrous au niveau de l'universalité et qu'en vertu de l'article 13, on dise: Bon, bien là, on n'offre plus tel service parce que, voyez-vous, à l'intérieur des pouvoirs qui nous sont dévolus, ça nous permet de faire sauter tous les verrous. Dans ce sens-là, est-ce que l'intention du ministre de revoir la gamme et l'étendue des services, d'abord, sur le plan législatif, si c'est rattaché à cet article-là ici? Et deuxièmement, j'aimerais que le ministre nous donne ses intentions parce qu'on a eu les explications au niveau du projet de réforme globalement. Mais quand le ministre prend soin, dans son projet de réforme, d'inscrire la préoccupation...

**M. Côté (Charlesbourg):** Je vais tenter de vous donner ce que je pense. Est-ce que ce sera ce qui va se réaliser? Je pense qu'il y a un peu d'eau à couler sous les ponts avant qu'on en arrive là, donc. Mais cette volonté-là à la page 88, elle est là; pas par l'effet du hasard. Et c'est un petit peu historique aussi parce qu'il y a des gestes dans le passé qui ont été posés sur la "désassurance" de certains gestes, de certains actes. Là, c'est ça, je suis après faire fouiller ça. En bon politicien que je suis, je voudrais au moins vous donner un exemple sur votre régime puis un exemple sur le nôtre pour balancer les affaires, parce que j'ai été sensibilisé au phénomène des varices, qu'on se comprenne bien, à la "désassurance, à moins qu'il n'y ait une nécessité chirurgicale sans que je connaisse tous les termes. Je ne suis pas médecin là. Je suis sûr que vous allez me comprendre. Il y a eu "désassurance". Je pense que c'est sous votre régime,



mais je ne pourrais pas l'affirmer. Donc, à partir de ce moment-là, c'est un exemple où il y avait un abus. A un moment donné, le législateur, le gouvernement a décidé que, dans la gamme des choses assurées, ça, ça ne l'était plus et que les personnes qui voulaient se prévaloir de ce service-là allaient payer.

Je vais vous prendre un autre exemple parce que je m'amuse toujours avec ça, avec grand plaisir. À un moment donné, je suis allé à l'hôpital. J'avais des petits boutons de chair. Je suis allé chez un plasticien qui a fait un travail extraordinaire. Je suis allé à l'hôpital à Québec, ils m'ont enlevé ça, gelé, enlève. Ils en ont enlevé trois. Mais il y en avait un quatrième; il m'a dit: Je ne peux pas en enlever plus que trois parce que la Régie de l'assurance-maladie du Québec en paie seulement trois. Alors, il a dit: Il faudrait revenir, en laisser pousser deux autres pour revenir, pour en avoir trois. Bon. Au bout de la ligne, à mon grand étonnement, c'est la Régie de l'assurance-maladie du Québec, alors que je pensais que c'est moi qui allais payer. Évidemment, je ne suis pas fou, si la Régie paie, c'est comme tout le monde, vous faites payer la Régie. C'est un exemple. Je m'excuse, je ne pense pas que ça aurait changé grand-chose dans mon équilibre émotif si c'était resté là. J'ai fait un choix, c'est un choix que la société n'a pas assumé, alors qu'on paie. Je vais vous donner un autre exemple d'une lettre que j'ai reçue - parce que je regarde mon courrier de temps en temps, de manière assez régulière - ça, c'est un petit peu plus corsé comme cas. J'ai reçu une lettre d'une dame qui dénonçait que le système n'était pas juste, parce qu'on payait pour une intervention mammaire qui avait pour objectif de diminuer le volume, alors qu'elle, elle voulait augmenter le volume, mais on ne payait pas. Donc, ce sont des questionnements qui sont là, présents, dans le quotidien - puis là, il y a toute une règle de je ne sais pas combien de poids, dont tu dois tenir compte, alors tu passes sur la pesée, puis...

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

**M. Côté (Charlesbourg):** A partir de ça, ce sont des situations dans lesquelles je ne pense pas qu'on soit... Il y a une question de justice puis d'équilibre dans nos affaires. Quand on parle de revoir un certain nombre de choses au niveau de la gamme, ce sont des choses comme celles-là. Si, demain matin, je vous arrivais pour vous dire - je ne sais pas, j'essaie de me trouver un exemple - ça va être désassuré ou quelque chose qui est essentiel, ça n'aurait pas de bon sens, ce n'est pas ça qui est l'objectif, là. Je pense qu'au fil des années et avec l'habileté des uns et des autres, avec la complicité des politiciens des uns et des autres, il s'est ajouté des choses dans la gamme, ou ça s'est développé parce qu'il y a des développeurs aussi. Je pense qu'on est rendu à

une période où il faut refaire une opération qui va nous permettre de dire: Oui, ça est assuré puis le sera toujours et on a la paix pour une période X; par contre, ça est assuré, c'est inéquitable par rapport à telle affaire qui ne l'est pas. Et on va... C'est ça qu'on veut faire; c'est ça qu'on veut faire. Alors, en illustrant d'exemples, je pense que ça vous donne une petite idée de ce qui pourrait être fait. Le problème, c'est que plus il y a concentration - c'est ça, un des problèmes qu'on, un des phénomènes qu'on vit...

Je ne voudrais pas que ce soit interprété de manière négative; c'est à nous, du gouvernement, de prendre les mesures qui s'imposent pour ne pas que ça se produise. Lorsqu'il y a concentration sur le plan des médecins, dans un bassin où le nombre de personnes est quand même limité, vous poussez votre génie, puisque vous êtes rémunéré à l'acte, à poser un certain nombre d'actes qui se multiplient par la rémunération, pour faire un salaire qui est le vôtre. Et il s'est développé dans des centres très urbanisés aussi, du "fast food" médical - ce n'est pas moi qui le dis, là, c'est Clément Richer qui m'a dit ça. Donc, je me sens un petit peu à l'aise d'en parler sur la place publique, je suis cautionné par un médecin - puis pas le dernier des venus non plus, puis quelqu'un qui a pratiqué, qui a pratiqué de manière exemplaire pendant de nombreuses années et qui, aujourd'hui, est à la tête d'une grande fédération, il est à même de savoir un petit peu ce qui se passe - qui se préoccupe aujourd'hui que des sommes d'argent à l'intérieur de la masse de rémunération des médecins servent à du "fast food" médical, alors qu'il pourrait servir à d'autres fins, parce que l'idée n'est pas d'enlever l'argent. L'idée est de laisser l'argent là, mais de l'utiliser à d'autres fins qu'on va déterminer et qui seront plus utiles pour la société. Donc, c'est ça. Évidemment, ça va se faire... ça ne se fera pas en catimini, mais il y a besoin d'une bonne analyse à ce niveau-là.

(10 h 15)

**M. Trudel:** Effectivement, il faut bien reconnaître qu'il faut établir un commencement et une limite au pouvoir de répondre à des besoins, qui répond à un choix social. Tu choisis de couvrir telle gamme ou telle autre gamme. Ce qui est plus fondamental en cette question-là, c'est les balises de la décision, et que je sache, sauf erreur, notre... La Loi sur la Régie de l'assurance-maladie n'est pas super bardée au niveau des balises pour prendre une décision parce que... Votre nodule de chair, c'est le quatrième, ça n'aurait pas mis en danger votre sens de l'esthétique et votre vie émotionnelle, sauf s'il avait été cancéreux ou s'il avait été...

**M. Côté (Charlesbourg):** Ah!

**M. Trudel:** ...malin comme nodule. Ce qu'il

dit, c'est qu'on ne peut pas parler de ça à partir d'un exemple et toujours décider à partir d'un exemple particulier. Il faut, à ce moment-ci, quasiment juste souhaiter, mais très fermement, qu'à l'intérieur des modifications souhaitées dans la réforme par le ministre au niveau de la Régie de **l'assurance-maladie**, je pense qu'il va falloir prévoir des balises pour le législateur en termes de choix sociaux. Dans notre société, on choisit qu'en bas de tel niveau, il y a comme un verrou et il y a d'autres services qu'on peut "**critérier**", qui doivent faire appel à ces critères lorsque le législateur choisit ou ne choisit pas, de façon à se donner une barrure sociale, je dirais, sur les services qu'on choisit de se donner en société parce qu'on est toujours à travailler sur des services qui concernent le bien le plus précieux: la vie de nos concitoyens et de nos concitoyennes; c'est toujours ça.

Dans ce sens-là, moi, je suis beaucoup plus inquiet de ce que le ministre indiquait par rapport à **C-3** du fédéral au niveau de la barrure. On peut comprendre la vision gouvernementale et du ministre en disant: **Gouvernementalement** parlant, on me donne, on m'oblige à certaines responsabilités et ce gouvernement ne se rend pas au bout de sa responsabilité en pourvoyant les fonds nécessaires pour l'exercice de ces responsabilités-là. Mais c'est inquiétant, par exemple, quand le ministre dit: J'ai même l'intention de demander au gouvernement fédéral de la modifier et, à la limite, de faire sauter la limite ou la barrure, le verrou de **C-3**. Moi, je vous dis, que comme société québécoise, c'est inquiétant d'entendre ça parce que, d'autre part, je dirais - et je ne veux pas trop faire allusion à ce qui se passe dans le salon rouge actuellement - que dans l'éventualité soit d'une responsabilité exclusive en matière de santé et de services sociaux de la part du Québec ou de l'entière responsabilité de tous nos secteurs au Québec, moi, je réaffirme que si **C-3** n'existait pas dans le cadre de la responsabilité québécoise, il faudrait que **C-3** existe parce qu'on ne peut pas laisser à la volonté du législateur, sans balises, l'universalité du choix - si je peux dire ça comme ça - ou le choix de l'universalité du programme que nous avons fait au tournant des années **soixante-dix**.

Dans la société, il faut un certain nombre de grands principes dont le plus élevé est une charte des droits et libertés et un certain nombre d'autres principes dans nos secteurs d'activité collective. Ça, il faut barrer ça, vous le dites vous-mêmes, vous dites: En bon politicien, je vais vous en sortir une de votre côté et une de notre bord et vous allez voir que ce n'est pas si facile que ça à organiser. C'est pour ça que je dis que, dans une société...

**M. Côté (Charlesbourg):** ...à gérer. C'est une question de gestion. Quand on regarde le système: le système a évolué graduellement, tant et

aussi longtemps qu'il n'y a pas eu d'impasse financière au niveau des gouvernements, que ce soit le vôtre ou le nôtre. Tant et aussi longtemps qu'il n'y avait pas de problème d'argent, que l'économie **marchait** à plein régime, que l'argent entraînait, on **est** payé le système; allons-y, on a développé les centres hospitaliers de courte durée, des centres d'accueil et d'hébergement. On a développé toutes sortes de services un peu partout à travers le Québec et on s'est même dit... Au-delà des services de **C-3**, on s'est donné des services complémentaires. On s'est doté de services complémentaires tellement l'économie allait bien. La question qu'il faut se poser fondamentalement, comme gestionnaire, c'est: Jusqu'où **peut-on** aller sur le plan financier, dans la part relative du budget de la santé et des services sociaux au Québec, par rapport au budget de la province? À partir de ça, inévitablement, c'en est une barrière, qu'on le veuille ou non. C'est une barrière où il y a des limites. On fait des choix: **IPC** plus 3 avec, pour les prochaines années, qui est un choix assez serré sur le plan financier, il faut quand même l'admettre, mais qui donne une indication de ce qu'on pourrait faire.

Par rapport à **C-3**, le problème, ce n'est pas les standards nationaux. Je n'ai pas de problème avec ça, moi, les standards nationaux. On a vu, il y a quoi, il y a quelques semaines que ce n'était pas si mal. Dans une enquête qui a été faite auprès de 2000 consommateurs, le Québec ne se plaçait pas si mal. Donc, à partir de ça, moi, je n'ai pas de problème avec des standards nationaux. J'ai des problèmes avec des standards nationaux qui vont **m'être** imposés et qui me sont imposés à partir du moment où il y a une participation financière de 45,7 % du gouvernement fédéral à la livraison de ces standards-là. Et quand ils tombent à 29 % en **1994-1995**, je dis: Wo! Ti-Pit, là, tu ne parieras pas des deux côtés de la bouche en même temps. Tu ne viendras pas me dire en même temps que tu m'enlèves de l'argent malgré les pirouettes que tu peux faire, que tu vas continuer de maintenir des standards que moi, j'ai établis pour être capable de m'**installer** par la suite sur la place publique à travers le Canada en disant: Côté, le destructeur du système canadien et moi, je serai le sauveur.

Dans le cas de Beatty, ça paraît bien. Éventuellement il va avoir un leadership pour le Conservateur au fédéral puis on le sait que c'est un des candidats là. On peut toujours se promener puis commencer à se trouver une plateforme, mais, ça, c'est une autre affaire. À partir de ça, est-ce que ça veut dire que lorsqu'on revendique au niveau provincial... Santé et Services sociaux, c'est déjà un pouvoir qui nous appartient. C'est déjà à nous autres. Historiquement, ça a fait nos affaires sur les accords que le fédéral mette de l'argent là-dedans, mais il vient chercher de l'argent des Québécois aussi.

Ce n'est pas de l'argent de l'Ontario puis de l'Alberta qu'il vient nous donner ici. C'est notre argent à nous autres qu'il réinvestit chez nous au niveau de la santé et des services sociaux. Par surcroît, il vient se planter dans le décor avec des programmes additionnels comme il a fait, il y a quelques semaines, au niveau des femmes violentées. Bien, là, c'est pousser l'audace.

L'audace de venir nous dire: On vous coupe les transferts, on vous impose des normes nationales, puis en plus, ce qu'on vous transfère de moins, on l'a gardé pour nous autres pour se faire un beau petit programme fédéral pour nous permettre de venir faire un tour au Québec une fois de temps en temps puis de sauver la face de mes députés conservateurs à Ottawa. J'ai des petites nouvelles, je vais vous envoyer une copie de la lettre qu'il a reçue, qu'il a dû recevoir ces jours derniers. Je la considère pas piquée des vers. Ça remplace les choses comme il faut.

**M. Trudel:** Est-ce que je peux faire un commentaire qualitatif? C'est de toute beauté d'entendre le ministre ce matin.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ce n'est pas différent de ce que j'ai toujours dit. Moi, je suis un fédéraliste. Ça, ça ne vous surprendra pas non plus...

**M. Trudel:** Avec les colonnes plus ou moins ébranlées...

**M. Côté (Charlesbourg):**... qui a évolué. Non, non, parlez des colonnes du temple. Puis moi, une colonne, j'en ai rien qu'une, elle a été ébranlée aussi, mais physiquement. Là-dessus, j'ai toujours été un de ceux qui ont voulu évoluer avec le Québec et moi, à partir du moment où la logique n'est pas là au niveau de programmes, je ne suivrai pas une logique d'un gouvernement central fort qui va imposer sans avoir ses responsabilités sur le plan financier. Ça, à ce niveau-là, ça m'apparaît fondamental et c'est ça la règle de base. Quand Trudeau a introduit son pouvoir de dépenser, c'est là qu'il est venu fourrer le régime, parce que, avec ce principe-là qui devait être un principe exceptionnel, ils sont rendus qu'ils en font un principe d'intervention quotidienne pour aller emmerder aux Forêts, pour aller faire leur petit tour de passe, justifier la présence du député X à telle ou telle place. Et ça, là-dessus, moi, je ne marche plus. C'est là-dessus que je ne marche plus. Je pense que le rapport Allaire est d'ailleurs assez clair qu'il ferait une évolution considérable, et les militants libéraux l'ont accepté très largement. Et quand on voit le rapport de la Commission Campeau-Bélanger, on croirait presque que c'est une copie conforme du rapport Allaire. Donc, dans ce sens-là, le Parti libéral a toujours pris les virages dans tous les domaines qu'il fallait.

**M. Trudel:** C'est une question d'évolution, effectivement.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, aussi.

**M. Trudel:** C'est plus ou moins rapide suivant les formations politiques...

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est ça.

**M. Trudel:** Il y en a qui sont en 1970, il y en a d'autres que c'est en 1990.

**M. Côté (Charlesbourg):** Non, ce n'est pas ça. C'est parce que le Parti libéral-

**Une voix:** Une dernière claque sur la gueule.

**M. Côté (Charlesbourg):**... a toujours fait des virages quand il a senti qu'on en avait les moyens...

**M. Trudel:** Quand d'autres les ont bâties avant.

**M. Côté (Charlesbourg):**... alors que d'autres ont fait des virages sans en avoir les moyens.

**M. Trudel:** Vous voulez dire que quand le Parti libéral n'avait pas le choix, d'autres avaient créé le sens de l'aller, le sens des choses depuis 20 ans. On sait que la population est rendue là. Maintenant, le Parti libéral l'accompagne.  
(10 h 30)

**M. Côté (Charlesbourg):** Non, non, vous vous trompez là. L'autonomie du Québec n'a pas commencé quand vous êtes arrivé au pouvoir en 1976. Il me semble qu'il y a eu un homme qui s'appelle Maurice Duplessis qui est arrivé un peu avant vous autres. Il a donné un petit coup. Il me semble qu'il y a eu un gars comme Jean Lesage - ce n'était pas si pire - ah! on pourra toujours dire dans les mémoires des uns et des autres que M. Lesage n'a été que le porte-parole de ce grand homme qu'a été René Lévesque, je ne veux pas en enlever à René Lévesque, il a été effectivement un grand premier ministre. On peut quand même donner à Jean Lesage ce qui appartient à Jean Lesage aussi. Il n'y en a pas bien bien qui ont réussi à mener René Lévesque. Lui, c'en était un. Et, à partir de ça, ce n'est pas... Même si je disais aujourd'hui, moi, que je suis devenu souverainiste et que je suis dans ce mouvement-là, je n'irai pas dire dans 10 ans: On vous a tracé la voie, nous autres, les "smarts". Bien non, c'est un phénomène historique qui a des racines bien plus profondes que ça et qui remonte, disons-le, à Duplessis qui a, dans un premier temps, forcé le Parti libéral provincial à se détacher du Parti libéral fédéral. Ça aussi, ce sont des événements extrêmement importants.

Probablement que vos pères, vos mères - en Abitibi, c'était bleu pas mal, mais ailleurs... Bien oui, la colonisation...

**M. Trudel:** Les culottes à Vautrin. Les culottes à Vautrin.

**M. Côté (Charlesbourg):** À partir de ça, il est clair que le Parti libéral provincial s'est dissocié du Parti libéral fédéral. L'homme qui est parti du fédéral pour s'en venir au provincial et pour assumer un leadership québécois du Parti libéral provincial, c'est Jean Lesage. Il ne faut pas oublier ça.

**M. Trudel:** Mais ça dépend de la vitesse d'évolution. Maintenant, si on veut absolument... Le rapport Allaire dit que c'est à 85 % et on attend de manger un autre coup avant de franchir les 15 % et on est assuré qu'on va le manger, l'autre coup quand même...

**M. Côté (Charlesbourg):** Non...

**M. Trudel:** Il ne faut pas être aveugle. Et là-dessus, ce que je constate avec le ministre, c'est que, oui, il y a une évolution de l'ensemble de la société québécoise et vous la qualifiez d'historique et l'histoire a de ces fonctionnements en spirale, qui fait en sorte qu'on repasse un bout sur ce qu'on a passé, mais ça va toujours plus loin en développement. C'est inévitable, c'est clair qu'on est dans une spirale et ce qui se passe en haut, ce qui se passe ici, les remarques du ministre par rapport au fonctionnement... Les remarques que fait le ministre sur le fonctionnement du gouvernement fédéral dans certains secteurs reconnus de responsabilité des provinces ou encore qui sont devenus des responsabilités quasi partagées parce qu'on est allé pigrasser, comme vous le dites si bien, pour certaines raisons plus politiques qu'autre chose dans certains secteurs de responsabilité du Québec...

Ça aussi, ce n'est pas nouveau que, historiquement, dans ce **pacte-là**, depuis 1867, on cherche soit dans les champs **résiduaire**s, soit dans des secteurs qui appartiennent clairement aux provinces, à aller pigrasser, y compris aller mettre quelques sous qui n'existent pas, entre parenthèses, au sens où il faut les payer deux ou trois fois avec le sens de la gestion qu'il y a là-bas et de faire en sorte qu'on vient jouer dans nos affaires et, impunément, avec notre argent. Dans ce sens-là, il y a aussi une évolution historique, il y a une situation historique qui existe et puis il faut faire attention de se dire: Ah, bien là, c'est un gouvernement mal placé dans une conjoncture particulière qui était obligé de faire cela pour paraître, pour augmenter sa visibilité. On peut retrouver des exemples depuis 100 ans, c'est périodique cette affaire-là. Ça recommence toujours. Et il n'y a, à notre

avis, qu'une seule façon de la contourner. Moi, je peux bien me satisfaire pour l'instant que, du côté du gouvernement, on dit: Pour 85 % de ces responsabilités, pour 22 champs, nous autres, nos belles, nos affaires parce qu'on est capable de le faire et pour un certain nombre d'autres champs, eh bien, on verra. Nous, on verra... On l'a traversé le Rubicon en 1968, 1969, 1970.

**M. Côté (Charlesbourg):** Comme parti, mais pas vous comme individu. Ça a pris un petit peu plus de temps alors...

**M. Trudel:** Tout à fait, tout à fait. Vous, vous n'êtes pas...

**M. Côté (Charlesbourg):** C'était en septembre 1989, mais...

**M. Trudel:** Le ministre est...

**M. Côté (Charlesbourg):** ...mais il y a eu 1988 avant ça.

**M. Trudel:** Le ministre fait en sorte qu'il a l'air de connaître les échanges que j'avais eus avec le chef du parti à l'époque sur ma position. Vous lirez dans l'autobiographie d'Ed Broadbent ce que le candidat, dans le comté de Témiscamingue, à l'époque, disait quant à la situation politique du Québec et du pourquoi et de l'attente qu'il avait faite avec le chef du parti à cette époque-là. Le ministre ne pourra pas répéter ça longtemps sur le fait, parce que, là-dessus, il y a une continuité...

**M. Côté (Charlesbourg):** Vous voulez nous dire que vous étiez un petit Lucien Bouchard dans le NPD.

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

**M. Trudel:** Je ne le dis pas, ça a été écrit, M. le ministre. Alors, là-dessus, ce que je veux dire, on peut bien se satisfaire, se satisfaire de dire 85 % pour l'instant à l'intérieur d'une offre, c'est un peu humiliant de dire: Bon, on va attendre l'offre et on risque de manger un autre grand coup sur notre fierté, sur notre capacité de nous assumer, mais les choses progressent à la vitesse qu'on est capable d'assumer dans une société à l'intérieur des différents groupes.

**Une voix:** Ah! Ah!

**M. Trudel:** Bon. Il faut respecter cette vitesse de croisière là. Et un jour, je suis à peu près sûr que le ministre ici modifiera encore un peu sa position et évoluera, pour prendre son mot, évoluera encore un petit peu plus et je suis sûr qu'on se retrouvera comme Québécois et Québécoises sur la même page.

**M. Côté (Charlesbourg):** J'ai autant évolué sur le plan constitutionnel que René Lévesque a évolué à l'époque, quand il a parié du beau risque.

**Le Président (M. Joly):** Je tiendrais à...

**M. Trudel:** Tout à fait là-dessus, là-dessus, les évolutions, je l'ai dit tantôt, les évolutions, elles sont en spirale.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, oui. Moi, ça aide à la compréhension de...

**M. Trudel:** Vous savez, le principe de révolution de la connaissance, c'est un principe, et je le répète, de la spirale. Il faut parfois repasser par où on a passé pour aller plus haut.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ha, ha, ha! Ça ne se peut pas!

**Le Président (M. Joly):** Pour le bénéfice des gens qui sont sur le perroquet, j'aimerais rappeler que nous sommes toujours à la commission des affaires sociales, et non pas à la commission des affaires culturelles.

**Une voix:** Ha, ha, ha!

**Le Président (M. Joly):** Alors, nous en étions toujours à l'article 13...

**M. Trudel:** M. le Président...

**M. Côté (Charlesbourg):** Alors, les varices, là... 13 de juin 1984.

**M. Gauthrin:** Il est adopté l'article 13...

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**M. Trudel:** Oui. Je vous ai fait signe tantôt que c'était oui, que c'était nous que...

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, mais je n'avais pas compris, parce que le signe est un moyen de communication, mais il beaucoup moins affirmatif, il n'est pas enregistré. Alors, mon plaisir était de... au moins, qu'il soit enregistré, mais c'est effectivement ça.

**M. Trudel:** Ça, il s'agit d'un mécanisme que nous appelons la perception sélective. On entend bien et on dit bien que ce qu'on veut vous entendre dire là-dessus. Toujours à l'article 13, M. le ministre, est-ce que, pour les fins de la commission aussi, dans le même sens, est-ce qu'il est de l'intention du gouvernement, au moment où il affirme qu'il a l'intention de demander des amendements à la loi canadienne sur la santé, que le Québec se donne, par ailleurs, à l'intérieur de sa propre législation, les garanties

nécessaires sur le niveau que nous voulons nous assurer en matière de santé et de services sociaux? Et je ne parie pas de niveau. On verra à ce moment-là. Est-ce que le gouvernement actuel a l'intention, au même moment où il va demander l'amendement à la loi, de dire: Bien, nous aussi, comme société, nous voulons nous responsabiliser et adopter un certain nombre de principes de base qui vont fixer le verrou à un tel niveau? Je ne veux pas parler de quel niveau...

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**M. Trudel:** Dans quel délai?

**M. Côté (Charlesbourg):** Bien, dans le délai où aboutiront nos démarches avec le gouvernement fédéral. Je me souviens de la dernière conférence des ministres de la Santé et des Services sociaux, qui s'est tenue à Québec en 1988, si je ne m'abuse, qui était présidée par Mme Lavoie-Roux, où la question de cette loi avait été abordée. Évidemment, il y a des opinions qui sont différentes à travers le Canada, d'une province à l'autre, mais pour toutes sortes de raisons. Mais fondamentalement, sur le fond, des gens sont d'accord, où il faut interpeller le fédéral au niveau de C-3. Évidemment, les moyens sont fort différents, fort différents. Donc, ça dépendra de la négociation qui va s'enclencher avec le gouvernement fédéral et des résultats que ça va donner. Donc, si ce que M. Wilson disait dans son budget se met à exécution et qu'il veut, sur le partage de la péréquation, parce qu'il en a été question dans son discours sur le budget avec le ministre des Finances, à la table, rediscuter de tout ça, et passer une loi pour verrouiller en additionnelle au-delà du programme spécifique sur les transferts à la santé... Parce que ce qu'on évalue, 1997 ou 1998, il n'y aurait plus un sou de transféré par le fédéral au rythme où on va, concernant la santé. Leur intention a été de dire: Dans les transferts fiscaux de péréquation, on les rattacherait à l'obligation de maintenir C-3, donc les standards nationaux. Et c'est là qu'il dépasse les bornes un peu. Il dépasse les bornes pas mal. Dans ce sens-là, ça va faire l'objet de discussions très intenses en cours d'année sur le renouvellement des ententes sur la péréquation et, à la lumière de ça, on va se fixer un calendrier. Mais il est clair dans mon esprit que peu importe ce qui arrivera, il faudra se donner des normes. Comme vous l'avez dit tantôt, le niveau, c'est une autre question qui fera l'objet de débats, mais il va falloir se donner des normes. Je ne dis pas que C-3 n'est pas bon. Ce qu'on dit, c'est que les normes canadiennes, c'est des bonnes normes. C'est bon, mais lorsque le fédéral lie cela à son financement, ce n'est pas tout le monde qui partage ce point de vue.

Il y a un questionnement et l'AHQ a fait un

certain nombre de questionnements sur le plan financier. Il faudra au moins prendre le temps d'étudier, en cours de route, de nouvelles sources de financement, prendre le temps de le faire, ce que C-3 nous empêche de faire actuellement. S'il n'y avait pas eu C-3, est-ce que la réaction gouvernementale aurait été différente par rapport à l'impôt-services? Je pense que oui. Peut-être que le gouvernement aurait décidé de faire porter la charge sur l'ensemble au lieu, uniquement, de ce qui était plus petit. Mais ce sont toutes des questions qui sont maintenant devenues hypothétiques compte tenu du fait que C-3 est là. C'est une barrière que l'on n'a pas le choix de respecter et qu'on va respecter. À partir de ça, on va se poser des questions, peu importe pour qui elle est là sur le plan du financement. Les mêmes questions d'aujourd'hui vont se poser demain, dans cinq ans, dans sept ans, malgré le fait qu'on va injecter quand même des sommes assez importantes au niveau de la réforme.

Je ne me fais pas d'illusion, là. Moi, ce que je rencontre dans le réseau, c'est tout du monde qui est sous-budgétisé. Je n'en ai pas vu un seul qui est venu me dire qu'il en avait de trop, dans les centres d'accueil et d'hébergement, dans les CLSC, dans les centres hospitaliers et Dieu sait que dans les CLSC le per capita passe de 12 à 107. Celui de 107, il n'est pas venu me dire qu'il en avait de trop. Il est comme tout le monde, il est venu me dire qu'il n'en avait pas assez. D'ailleurs, je peux prendre un exemple...

**M. Trudel:** Au hasard.

**M. Côté (Charlesbourg):**... au hasard, que j'ai fait vérifier de manière très importante.

**M. Trudel:** Comme un CLSC en Abitibi-Témiscamingue, par hasard.

**M. Côté (Charlesbourg):** Non.

**M. Trudel:** Non.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ça, c'est une autre affaire, mais c'est un exemple de l'Abitibi que je voulais prendre, qui est encore plus percutant: Val-d'Or, par rapport au centre hospitalier Rouyn-Noranda. Vous connaissez ça?

**M. Trudel:** Ah! Très bien.

**M. Côté (Charlesbourg):** Alors, Val-d'Or est venu me dire: On est sous-budgétisé par rapport au centre hospitalier Rouyn-Noranda. Alors, moi, j'ai dit aux gens du ministère: Vous allez me faire une étude très claire. C'est quoi la situation de Val-d'Or par rapport à Rouyn-Noranda? Ils ont dit: Ça ne se compare pas parce que ce ne sont pas les mêmes services. Ma question est: Est-ce qu'il y a les mêmes services? Ils ont dit:

Oui, il y a les mêmes services. Donc, pour les mêmes services, vous allez me calculer ce qu'on donne comme services à Val-d'Or par rapport à Rouyn-Noranda. Et la conclusion, au bout de la ligne, c'était que Rouyn-Noranda était plus financé, mieux financé que Val-d'Or. Ce constat étant fait - et ce n'est pas défaisable sur le plan des chiffres - j'ai donc conclu que Val-d'Or était sous-financé. Et on m'a repris en disant: Ce n'est pas nécessairement Val-d'Or qui est sous-financé, ça peut aussi être Rouyn-Noranda qui est surfinancé. Mais Rouyn-Noranda n'est jamais venu me dire qu'il était surfinancé. Bien sûr et peut-être qu'il ne l'est pas; peut-être que c'est un "mix" des deux. C'est pour les mêmes services. Ce n'est pas des services additionnels que donne Rouyn-Noranda par rapport à Val-d'Or; c'est pour les mêmes bases de services que tu retrouves à Rouyn-Noranda et que tu retrouves à Val-d'Or.

Et j'en ai fait faire d'autres comme ça. Ça signifie une chose: dans le monde hospitalier, notre base budgétaire n'est pas correcte. Il va falloir s'adresser à ça et vite, autrement qu'on l'a fait dans les années 1987 et 1988.  
(10 h 45)

Donc, à partir de ça... Et lorsque vous vous promenez, cette opération-là qui a été très généreuse de la part du gouvernement, les gens vous le disent. Encore en fin de semaine, on me l'a dit. Il y a des gens qui ont fait des déficits dans le passé et quand vous avez réglé les déficits, effectivement, vous avez réglé les déficits, puis ça a été ajouté dans la base. Donc, c'était payant d'avoir des déficits par rapport à ceux qui n'en avaient pas eu. Donc, il y a des éléments là très importants sur lesquels il faut s'interroger puis tenter d'apporter des solutions. Donc, ce n'est pas... Le problème financier, il est là, on ne peut pas le cacher. Tu sais, on peut avoir des principes et moi aussi, j'aime ça avoir des principes. Il y a aussi des principes financiers qui doivent sous-tendre ça. C'est notre responsabilité sur le plan administratif d'être capable de faire face à la musique. Or, c'est ça qui est le fond du débat. Il faut se donner les services qu'on a le moyen de se donner. Donc, ça va déterminer à quel niveau est la barre, ou une barre qui est plus haute dans certains secteurs par rapport à d'autres qui sont moins prioritaires. Donc, c'est ça qui va arriver.

**M. Trudel:** Mais là, le ministre me rend extrêmement inquiet, quand il me dit qu'effectivement, n'eût été de C-3 dans les circonstances actuelles, sous forme interrogative encore, le choix de ce gouvernement, c'eût peut-être été...

**M. Côté (Charlesbourg):** Différent.

**M. Trudel:**... différent et d'aller sur un impôt à rebours plus universel au niveau des programmes. Vous l'avez mis sous le sens inter-

rogatif, j'en conviens, mais ça me rend d'autant plus inquiet, pas rien que de ce gouvernement, là. Ça me rend d'autant plus inquiet que ça nous pose la question de... Nous, peu importent les empiétements du fédéral là-dedans, comme société responsable vis-à-vis de nous-mêmes, il faut qu'on se les donne, ces balises-là. Et moi, je ne veux pas seulement parler de niveaux. Ça, on en discutera le moment venu, je l'espère, je le souhaite vivement. Ce n'est pas aussi uniquement au niveau du service qu'on peut se payer. C'est... Il y a aussi la façon dont on veut se le payer. C'est aussi très important.

Quand on parle de l'universalité de notre régime, il y a aussi l'universalité de son financement. Le ministre des Finances a fait passer la contribution de 12 % à 15 %, au niveau des employeurs, l'année dernière. C'est un choix de société qui s'est opéré, puis on dit: Si on a comme État, comme gouvernement, la responsabilité de dire: On se donne telle gamme de services, ça va de soi qu'on se donne aussi la responsabilité de le financer sur le même mode, sur le plan universel. Tant qu'on n'a pas une loi fondamentale au niveau des principes du régime et de son financement, moi, je trouve ça très inquiétant parce que les éléments de la conjoncture font en sorte qu'on peut aller dans un sens complètement contraire au choix, au consensus que nous avons établi en société. Et je comprends l'impératif, je ne veux pas affirmer ici que le système de la santé et des services sociaux au Québec, ça doit être une baignoire sans fond, et qu'il ne faut pas qu'il y ait de bouchon nulle part.

Ce que je dis - et ça, je veux insister très fermement auprès du ministre - tout ça là, c'est une question de débat et de choix sociaux qu'on a comme législateurs. Je vais souhaiter que le ministre réaffirme clairement avec des délais - pas au mois, pas à la semaine, mais des délais très précis - que si ces récriminations, que nous accompagnons pour une large part au niveau de la loi fédérale, de la Loi canadienne sur la santé, ça, ça ne peut pas s'opérer non plus, ces modifications auxquelles le ministre songe dans sa réforme, sans que d'abord, nous au Québec, on dise: Nous allons être responsables de notre propre système et nous allons adopter aussi les principes fondamentaux que nous voulons respecter et sur lesquels nous voulons baser l'exercice de la dispensation des services, quant à la définition du niveau de services que nous voulons avoir, et de la manière également dont nous voulons les financer et que toute déviation, toute modification, dès lors à ce régime-là, fait en sorte qu'il faut aller modifier des principes fondamentaux, ce qui fait donc l'objet d'un débat de société. Le ministre comprendra certainement, mais le message, c'est: On ne peut pas faire ça uniquement sur la base de notre capacité de payer ou pas. Ça existe aussi comme réalité, mais ce n'est pas uniquement ça.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ce n'est pas ce que j'ai dit non plus. J'ai dit: Mais de temps en temps, il faut en tenir compte, **parce** que si on en avait tenu compte un petit peu plus dans le passé, on n'aurait **peut-être** pas 60 000 000 000 \$ de dettes. Ça aussi, c'est un élément extrêmement important. Si le gouvernement du Canada en avait davantage tenu **compte** dans le passé, on ne serait probablement pas avec 400 000 000 000 \$ de dettes aussi qui **viennent** drôlement gruger les sommes disponibles quotidiennement pour être capables de faire un certain nombre de choses. Je partage la **philosophie** du député de **Rouyn-Noranda-Témiscamingue**; c'est clair que sur la base, oui, mais en faire une condition sine qua non pour moi, parce que l'histoire même de l'évolution des dépenses dans le domaine de la santé et des services sociaux du Québec ne témoigne pas un recul, elle témoigne d'une croissance supérieure à ce que tous les autres ministères ont connu au fil des années, durant la période de crise que vous avez traversée, durant la période de crise qu'on traverse comme gouvernement. Et dans ce sens-là, c'est là un constat assez important à ce niveau-là. Mais je partage le point de vue...

**M. Trudel:** Je vais sauter là-dessus avant de revenir à l'écriture de l'article. Je vais souhaiter que le ministre puisse, avant la fin de l'étude de ce projet de loi ou l'adoption de ce projet de loi, annoncer les intentions gouvernementales en matière de législation sur les principes fondamentaux de notre régime dans le contexte du rappel à C-3 qu'il a l'intention de faire sur la Loi canadienne de la santé. Parce que je veux juste ajouter, vous m'expliquez, il y a quelques secondes, que ça va être évidemment dans les négociations sur le nouveau régime de péréquation que vont se faire les nouvelles ententes du fédéral sur les programmes établis ou les autres programmes de transfert et que c'est à ce moment-là qu'on pourra discuter d'un certain nombre d'applications, entre autres choses, des principes de la Loi canadienne sur la santé, alors, moi, je dis: M. le ministre, je vais souhaiter que vous annonciez assez formellement, au nom du gouvernement, quand est-ce que ce débat-là on va le faire au Québec pour qu'on soit juste comme société très bien placé pour dire qu'on ne veut pas se soustraire à une loi parce que nous ne croyons pas aux principes fondamentaux de cette loi-là. Vous l'avez mentionné. C'est en termes de gestion de la part de ce gouvernement. La marchandise ne suit pas les principes qu'il énonce. Alors, pour que le signal soit extrêmement clair et pour éviter des quiproquos ou des dérivations comme celle à laquelle vous avez fait tantôt allusion en disant: Il va avoir une chefferie tantôt puis que ce ministre-là veuille se faire une plate-forme électorale. Et ça, ça fait partie de la réalité, vous avez raison. Mais qu'on ne vienne pas dire quelque part...

Parce qu'on l'a vu déjà, on vous a accusé de vouloir démantibuler le système canadien de santé et de services sociaux, le système québécois... Alors, la plus belle barrure qu'on peut se donner contre cette interprétation, c'est au moins l'annonce d'une intention gouvernementale de légiférer sur les principes fondamentaux de notre régime de santé et de services sociaux. Je ne dis pas de dire: On va transférer les principes de C-3 dans la législation québécoise, mais l'intention de se donner nos verrous à nous autres parce qu'on est capables de le faire et qu'on a le sens des responsabilités pour le faire dans ce sens-là.

**M. Côté (Charlesbourg):** Juste là-dessus, sur les échéances, on verra d'ici la fin de la commission; ça, c'est une autre affaire. Vous pouvez toujours le demander, mais il me reste encore un peu de marge de manoeuvre pour décider. J'espère que vous me donnez ça encore.

**M. Trudel:** C'est un souhait.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ah! O.K., c'est un souhait. Si c'est un souhait, on va mieux s'entendre. Il y a des choses qui sont certaines, c'est que si, dans les négociations qui s'enclenchent actuellement avec le gouvernement fédéral sur la péréquation et que la péréquation n'est pas liée à C-3, ça veut dire qu'en 1997, à ce moment-là, le gouvernement du Québec retrouve son autonomie sur son régime, y compris sur le plan financier. Donc, dans la mesure où effectivement le transfert de péréquation serait lié au respect de C-3, c'est une autre bataille. Je pense que c'est une étape qui est extrêmement importante qu'il va falloir passer. Sur le plan de la négociation, soyez sûr que le ministre des Finances est assez bien informé du dossier et qu'on va suivre de très près. On aura certainement l'occasion d'y revenir.

**M. Trudel:** Même si on peut paraître loin de l'article 13, parce qu'on est en plein dedans, j'en aurais une supplémentaire quand même à cet égard-là. Dans les discussions qui s'amorcent ou qui s'amorceront au niveau des différents programmes de péréquation - des négociations sur péréquation équivalent à transfert - est-ce que le ministre ou le gouvernement a l'intention de remettre sur la table l'occupation de la pleine responsabilité en matière de santé et de services sociaux qui doit équivaloir à des transferts de points d'impôt pour le Québec, et là, ce n'est pas du tout les mécanismes de péréquation évidemment qui... Et non pas attendre qu'en 1997, il y ait extinction de la participation fédérale, comme on l'a dit, et, de ce fait, libérer en quelque sorte des obligations, parce que nous serions pleinement responsables. Le ministre l'a dit il y a quelques secondes, et ça, il faut insister là-dessus: Nous sommes pleinement responsables;

nous avons la pleine juridiction sur ces secteurs d'activité de notre vie collective. Là où ça se complique, c'est qu'on a en quelque sorte, par un programme de péréquation, on est venu comme moduler l'exercice de notre droit. Cet argent qui sert à la modulation de nos responsabilités constitutionnelles au niveau du Québec, il ne faut pas oublier que c'est fait avec notre argent, avec nos points d'impôt. Tantôt, vous vous rappelez le geste, oui, grandiose dans révolution québécoise de Jean Lesage en 1963, lorsqu'il y a eu ces arrangements pour les transferts de points d'impôt au Québec. Dans le contexte actuel, est-ce que le gouvernement, est-ce que le ministre a envisagé, au moment de l'entrée dans la prochaine ronde de négociations au niveau des programmes de transferts et de péréquation, que la position du Québec, ce soit l'exercice de notre pleine responsabilité et des transferts de points d'impôt à la base?

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**M. Trudel:** Et ce sera la position du gouvernement du Québec?

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est la position du ministre. Ce n'est pas parce qu'il y a de la résistance au niveau du gouvernement, il y a quand même des étapes, en termes de position... Pour que la position soit finale et celle du gouvernement, il y a des étapes à franchir. Lorsque le ministre des Finances viendra au Conseil des ministres, à ce moment-là, ça deviendra une position gouvernementale. Mais à ce moment-ci, c'est une position que, moi, je défends, partagée par plusieurs sinon la totalité des membres, mais il reste des étapes normales à franchir à ce niveau là.

**M. Trudel:** Je suis heureux d'entendre cela, que ça pourrait être la position du Québec, et, par ailleurs, je vais réitérer fermement mon souhait qu'à cette occasion, puisque ça semble être la position... Non, ce sera la position qu'adoptera le ministre de la Santé et des Services sociaux à l'intérieur du cabinet et de la préparation de la prochaine ronde, je vais souhaiter que l'on puisse dire au même moment. Par ailleurs, le Québec a aussi l'intention de se donner une loi fondamentale en matière de santé et de services sociaux et en matière des principes que nous voulons nous donner et du niveau de services que nous voulons nous assurer en tant que Québécois pour qu'au niveau de cette négociation, nous soyons dans un rapport de force qui soit quand même à notre avantage et, dans ce sens-là, qu'on ne puisse jamais dire, parce que ce n'est pas le cas, que les Québécois et les Québécoises ont l'intention de charcuter leur régime de santé et de services sociaux. C'est faux, mais il faut que ça se traduise au niveau de la volonté et de la législation égale-



ment.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, c'est faux. D'ailleurs, je n'ai pas l'ombre d'un papier, d'un paragraphe et d'une ligne qui m'est parvenu de M. Beatty ou de ses acolytes pour supporter la démonstration ou les affirmations qu'il a faites à la Chambre des communes. Ça fait quand même trois semaines. Il va recevoir mon courrier par messagerie, pour lui faire un rappel que des déclarations publiques de cette nature-là, ça doit se supporter par des documents. Alors...

**M. Trudel:** Est-ce que le ministre s'est engagé à me transmettre la lettre tantôt?

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, oui. Ah! Ne vous inquiétez pas, ça va être du domaine public dans pas grand temps, vous allez pouvoir vous amuser avec. Alors, adopté, M. le Président.

**M. Trudel:** Non. Ha, ha, ha! Si nous revenons sur...

**Le Président (M. Joly):** ...l'article 13.

**M. Trudel:** ...l'écriture de l'article 13, est-ce que, M. le ministre, il n'aurait pas été utile dans l'article de rappeler que les droits s'exercent non seulement en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement, mais à l'intérieur des plans régionaux d'organisation de services? Ça me semblerait utile qu'on puisse cadrer que l'exercice des droits... Parce que, ça aussi, ça s'exerce dans une ère, je dirais, naturelle d'appartenance. Je peux comprendre que les dispositions législatives et réglementaires comprennent les plans régionaux d'organisation de services ainsi que ce qui en est partie, les ressources humaines, matérielles et financières dont ils disposent. Alors, je souhaiterais que l'on puisse ajouter un papillon disant "en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires, et relatives à l'organisation et au fonctionnement de rétablissement et des plans régionaux d'organisation de services, ainsi que..." Parce que vous voyez, M. le ministre, si je peux me permettre un élément supplémentaire, c'est les... Dans la responsabilité qui est confiée, entre autres, à la Régie régionale et à la Régie, vous avez vous-même dit d'entrée de jeu que oui, il y aurait un certain nombre de papillons pour donner plus d'oxygène à la Régie régionale. Mais il faut aussi dire à ces responsables au niveau régional que les droits, ils s'exercent dans une certaine réalité, et il faut le rappeler dans la loi, que c'est à l'intérieur des plans...

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui. Mais...

**M. Trudel:** ...et qu'il y a des responsabilités pour les établissements aussi, établissements

régie.

**M. Côté (Charlesbourg):** D'accord. Mais Mme Demers me dit que ce serait déjà inclus à l'intérieur de ça, que ce serait de la mauvaise législation que d'introduire ce que vous souhaitez qu'on introduise, parce que ce serait déjà inclus.

**Mme Demers:** C'est parce que les dispositions législatives réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement...

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, inclus, là, font...

**Mme Demers:** ...ça comprend les plans régionaux d'organisation de services.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ça comprend...

**M. Trudel:** Très bien. Adopté.

**M. Côté (Charlesbourg):** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** L'article 13 est adopté.

**M. Trudel:** Est-ce que je peux, M. le Président, demander une suspension de cinq minutes? J'aurais un téléphone urgent à faire.

**Le Président (M. Joly):** Nous suspendons nos travaux cinq minutes.

(Suspension de la séance à 11 h 2)

(Reprise à 11 h 14)

**Le Président (M. Joly):** Nous reprenons nos travaux et j'appelle l'article 14. Je crois qu'il y a un papillon, M. le ministre.

**M. Côté (Charlesbourg):** Est-ce qu'on en avait fait la lecture, M. le Président?

**Le Président (M. Joly):** Non, M. le ministre.

**M. Côté (Charlesbourg):** "Un établissement ne peut cesser d'héberger un usager qui a reçu son congé que si l'état de celui-ci permet son retour à domicile ou si une place lui est assurée auprès d'un autre établissement ou d'une ressource de type familial où il pourra recevoir les services nécessités par son état.

"Sous réserve du premier alinéa, un usager doit quitter l'établissement qui lui dispense des services d'hébergement dès qu'il reçoit son congé."

Et, effectivement, il y a un amendement? Remplacer le premier alinéa par le suivant:

"Un établissement ne peut cesser d'héberger

un usager qui a reçu son congé que si l'état de celui-ci permet son retour ou son intégration à domicile ou si une place lui est assurée auprès d'un autre établissement ou de l'une de ses ressources intermédiaires ou d'une ressource de type familial où il pourra recevoir les services que requiert son état."

On dit comme commentaires à "son retour ou son intégration à domicile" que certains usagers n'ont jamais eu ou n'ont plus de domicile, à la suite d'un séjour prolongé en établissement; il fallait donc prévoir leur intégration. "Ou de l'une de ses ressources intermédiaires ou d'une ressource de type familial", cette précision est apportée pour reconnaître le rôle que peuvent jouer les ressources intermédiaires. Elles étaient exclues, alors...

**Le Président (M. Joly):** Merci, M. le ministre. M. le député.

**M. Trudel:** D'abord, on doit se réjouir, oui, d'inclure la notion des ressources intermédiaires parce que, d'abord, ce sont des ressources importantes et surtout, au moment où l'article vise à dire, essentiellement, là, qu'on ne laisse pas quelqu'un dans la rue. Il faut qu'il y ait un milieu d'accueil, et les ressources intermédiaires sont un rouage important, un élément important dans le réseau, dans le système; il faut nommément les indiquer dans la loi comme ressources responsables de l'intégration.

Bon, évidemment, l'autre question qui se pose, c'est: Lorsqu'il reçoit son congé, qui donne le congé?

**M. Côté (Charlesbourg):** Actuellement, c'est le médecin ou le dentiste, dans la loi actuelle. Évidemment, il y a d'autres sources qui pourraient signifier un congé, dans l'autre système. Donc, on ne le dit plus dans la loi maintenant, mais on le prévoirait par règlement pour être capables de faire face à l'éventail de ceux qui pourraient donner le congé.

Le pouvoir réglementaire à 410.13, dit: "déterminer les conditions et modalités d'enregistrement, d'inscription, d'admission, de transfert ou de sortie des usagers d'un établissement."

**M. Trudel:** Les exemples où ça pourrait ne pas être un médecin ou un dentiste, ce serait quoi?

**M. Côté (Charlesbourg):** Des centres d'accueil et de réhabilitation, c'est un exemple.

**M. Trudel:** Ce serait qui, dans l'esprit du ministre, là? Qui autoriserait le congé ou qui donnerait le congé?

**M. Côté (Charlesbourg):** Ça peut être un professionnel qui oeuvre là parce que ce n'est

pas exclusivement... C'est ce qu'on me dit. Ça pourrait être le directeur général. Ça peut être un psychologue.

**M. Trudel:** Voulez-vous me rappeler le dispositif de 410?

**M. Côté (Charlesbourg):** 13.

**M. Trudel:** 13.

**M. Côté (Charlesbourg):** 410.13. "déterminer les conditions et modalités d'enregistrement, d'inscription, d'admission, de transfert ou de sortie des usagers d'un établissement." Je pense que c'est plus souple sur le plan de la règle, de permettre une variété de façons de faire face aux conditions d'exercice d'aujourd'hui et de demain aussi. Parce que, limité par le médecin et par le dentiste, il y a des places où...

On me donne un exemple: dans un centre d'accueil, actuellement, où le congé est signé par le directeur général et, si le bénéficiaire a des soins médicaux, aussi par le médecin.

**M. Trudel:** Je veux bien croire que c'est couvert par 410.13, là. Le ministre va admettre que c'est un pouvoir réglementaire extrêmement large, le principe qui balise ça dans la loi. Va-t-il avoir l'énergie? La question que je pose plus précisément: On peut croire que le législateur, lorsqu'il retire la disposition de l'ancien article 4 de la loi actuelle, bon, c'est pour couvrir d'autres situations dans d'autres centres, sauf que, nommément, pour les établissements de santé, les centres hospitaliers, est-ce que c'est le D.G., le directeur général, qui pourrait signifier le congé, ou pourrait faire signer par d'autres le congé d'un usager?

**M. Côté (Charlesbourg):** Dans la Loi sur l'assurance-hospitalisation, c'est toujours le médecin qui, dans les centres hospitaliers, donne le congé. C'est clair, ce n'est pas changé, ça.

**M. Trudel:** Dans la loi sur les services... Sur...

**M. Côté (Charlesbourg):** L'assurance-hospitalisation.

**M. Trudel:** L'assurance-hospitalisation.

**M. Côté (Charlesbourg):** À l'article 30. Ça, c'est le règlement, ça? O.K? Dans un centre hospitalier, le congé d'un bénéficiaire doit être signé par le médecin ou le dentiste traitant. Mais votre crainte... Expliquez-moi votre crainte, là. C'est que...

**M. Trudel:** Bien, ma crainte...

**M. Côté (Charlesbourg):** Par exemple, que

dans un centre hospitalier de courte durée, le congé ne soit pas signé par un médecin, c'est ça votre crainte?

**M. Trudel:** Ça, ça se pose, comme question. Et dans d'autres centres, ça prend une espèce de hiérarchie de responsabilité au niveau du congé et, d'autre part, peut-être de l'arbitrage des conflits. Si vous dites, au niveau des centres hospitaliers, par exemple, que ce serait prévu dans la réglementation, dans un centre d'accueil ou un centre de réadaptation, est-ce que ce sera le directeur général? Est-ce que ce sera le professionnel? Vous allez convenir avec moi que ce n'est pas facile de faire la distinction, là. Qui devrait signer, signifier le congé? Et est-ce que l'arbitrage se fera en vertu de la responsabilité professionnelle au sens large, ou de la responsabilité administrative? C'est la réadaptation.

**Mme Vermette:** Mais dans un centre de réadaptation, comme en "toxico", c'est généralement le directeur général qui est souvent le professionnel qui fait oeuvre de pas mal toutes sortes de choses aussi.

**M. Côté (Charlesbourg):** S'il y a des soins médicaux, l'obligation est faite dans le règlement que ça soit aussi "et médical".

**Mme Vermette:** Oui, mais c'est de la consultation généralement, très souvent. Ils n'ont pas nécessairement d'opinion sur... Mais, généralement...

**M. Côté (Charlesbourg):** Dans les centres hospitaliers, ça ne se pose pas parce que c'est la loi des assurances, donc c'est...

**M. Trudel:** Mais dans les autres centres, est-ce qu'il y aurait conflit? Le directeur général dit: Bon, lui, il sort.

**M. Côté (Charlesbourg):** S'il y a des services médicaux, ça prend aussi le médecin. Donc, ce n'est pas laissé à la discrétion du directeur général. S'il y a des soins médicaux, et c'est "et", donc, c'est une obligation.

**M. Trudel:** Et dans le cas des services sociaux? Par exemple, l'exemple que soulève la collègue, ici, dans un centre de désintoxication, le directeur général dit "sors", sauf que le professionnel traitant...

**M. Côté (Charlesbourg):** Même chose.

**M. Trudel:** Non, non. Je parle du professionnel traitant, ce n'est pas nécessairement un médecin. Ça peut être un psychologue, ça peut être un...

**Mme Vermette:** Mais, monsieur, c'est le D.G.

généralement, ou son représentant... Et il va nommer le psychologue-

**Une voix:** C'est le D.G. ou son représentant. Et s'il reçoit des services médicaux, c'est aussi le médecin.

**M. Trudel:** Je comprends que, quand il y a un médecin impliqué dans le traitement, c'est aussi le médecin...

**M. Côté (Charlesbourg):** Non, non. Ou son représentant, c'est un psychologue. Si le D.G. décide que c'est le psychologue ou son représentant, donc, c'est le psychologue. Mais...

**M. Trudel:** C'est parce qu'il y a toute la question de la responsabilité professionnelle de l'usager qui est sous traitement, qui reçoit des soins, et la préoccupation administrative de celui qui est responsable de l'administration de tel ou tel centre. Bon. Et on peut en arriver à des situations conflictuelles assez fréquentes où le souci administratif du directeur général, de l'autorité administrative, prime sur la responsabilité professionnelle. Qu'est-ce qui doit primer, en termes d'intérêt de l'usager? Je pense bien que ce qui doit primer en termes d'intérêt de l'usager, c'est la responsabilité du professionnel en traitement dans la catégorie du centre, là où il est. Je suis content de savoir la réponse, qu'au niveau des centres hospitaliers, lorsqu'il y a un traitement médical qui est concerné, il doit y avoir autorisation du médecin traitant. Mais, pour les autres catégories de professionnels, ça peut poser un bon nombre de situations problématiques. Qu'est-ce qui arrive, au niveau de l'arbitrage, là? Qui décide?

**M. Côté (Charlesbourg):** Ça, en tout cas, c'est ce que j'ai dit au début, puis **que** je répète: il n'y a pas mieux placé que le médecin pour diagnostiquer, prescrire, guérir, puis, évidemment, donner le congé. Et ça, c'est clair dans le rôle de l'**assurance-hospitalisation**: Tu n'es pas à l'hôpital si tu n'as pas besoin de services médicaux. Donc, comme tu es à l'hôpital parce que tu as besoin de services médicaux, c'est automatiquement le médecin qui est impliqué dans le congé. Bon, alors, dans le reste, il y a différentes règles qui jouent. Dans le cas des centres d'accueil d'hébergement - donc, personnes âgées - c'est, si ça requiert des services médicaux, c'est les deux; si ça ne requiert pas de services médicaux, c'est le D.G. Dans d'autres types d'institutions, c'est le directeur général, ou celui qu'il désigne. Je pense qu'à ce moment-là, ça répondrait aux cas spécifiques de toxicomanie, là, ou d'autres aussi, qui peuvent se moduler. Finalement, ce que les légistes ont conclu chez nous, c'est que, comme c'est déjà couvert par la Loi sur l'assurance-hospitalisation, ça a été exclu. Donc, ça ne visait pas autre chose **que**

ça, parce que c'est déjà couvert par la Loi sur l'assurance-hospitalisation.

**M. Trudel:** Oui, si la Loi sur la Régie de l'assurance-maladie du Québec couvre l'aspect de quel'un qui est en traitement médical je pense que l'éclaircissement est apporté. Je souhaiterais quand même, là, qu'on... Est-ce qu'on avait examiné effectivement au quart de tour, là, le cas de tous les autres usagers, dans les autres parties du système où il peut y avoir un bon nombre de conflits qui se présentent? Là, c'est parce que je voudrais protéger, en quelque sorte, la responsabilité professionnelle des autres intervenants.

**M. Lamarche (Paul):** Mais, essentiellement, ce que je viens de vérifier, juste pour être bien sûr que je comprends bien votre interrogation, c'est qu'il pourrait y avoir un conflit entre, par exemple, la décision du professionnel traitant qui, pour des raisons professionnelles, déciderait de maintenir, par exemple, la personne en institution, et le directeur général, pour des raisons plus administratives. Ce qu'on me dit d'ailleurs, dans l'ensemble des consultations, dans 15 ans de pratique, là, c'est essentiellement qu'il ne s'est jamais produit de cas majeurs où, effectivement, ce type de conflit-là a pu exister. Pourquoi? Parce que le directeur général ou son représentant se fient essentiellement à ce que le professionnel traitant, que ce soit un psychologue ou autre, peut décider concernant la sortie des gens. Donc, peut-être que, théoriquement, le problème peut se poser, mais, en pratique et selon des gens du réseau, dans une quinzaine d'années de pratique, ce type de conflit-là n'a pas surgi. Actuellement, ce qu'on a, c'est ce que je vous ai lu tantôt dans le règlement; il est prévu que ce soit encore précisé dans le règlement. Donc, les mécanismes de sortie, au niveau des centres hospitaliers, c'est le médecin traitant, dans les autres catégories d'établissement, c'est le D.G. ou son représentant "et avec le médecin traitant", lorsque des services médicaux sont appliqués. Mais, dans la pratique, selon ce qu'on me mentionne, là, ça...  
(11 h 30)

**M. Trudel:** En tout cas, le minimum de ce qu'il faut prévoir au niveau de la réglementation, c'est "et le médecin traitant" dans le cas de soins médicaux; et il va falloir inclure "et le professionnel qui a la responsabilité du traitement de tel usager" dans les autres catégories de services. Au minimum, au niveau du règlement, à défaut de le prévoir dans la loi ici - je vous avoue que je serais beaucoup plus rassuré si on pouvait l'inclure dans la loi elle-même, parce que ça nous indique très précisément qui donne le congé - on va souhaiter, et je veux attendre la réponse du ministre sur... Est-ce qu'au niveau de la **réglementation** - il y a des gens qui peuvent prendre des notes et prévoir les choses lorsqu'on

fera les règlements - est-ce que le ministre peut s'engager à ce que, dans la réglementation, soit reflétée la préoccupation de la responsabilité du professionnel eu égard aussi à la responsabilité administrative en matière de congés de l'établissement...

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui. Oui, parce que ça va avec la philosophie de base. C'est au bénéfice de l'usager; ce n'est pas une question de dire que le directeur général ne lui aimerait plus la face et qu'il aurait quel'un d'autre à rentrer dans le lit, alors que le professionnel va dire qu'il a encore besoin de soins. Alors, on peut peut-être traduire de manière très claire, là. Évidemment, si c'était pour l'introduire dans la loi actuelle, moi, je vous dirais non, compte tenu du fait que, déjà, le médecin et le dentiste sont prévus dans la Loi sur l'**assurance-maladie**, et qu'à l'intérieur des règlements, on va le prévoir. Effectivement, là, les gens ont pris une note pour s'assurer que l'esprit dans lequel ces échanges-là se font, se reflète à l'intérieur du régime.

**Le Président (M. Joly):** Très bien. L'article... L'amendement et l'article 14, adopté?

**M. Trudel:** Adopté.

**M. Côté (Charlesbourg):** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** L'article 14 tel qu'amendé est adopté. J'appelle l'article 15.

**M. Trudel:** M. le Président...

**Le Président (M. Joly):** Oui, monsieur.

**M. Trudel:** Sans remettre la question de l'adoption, ici, ma collègue avait une question de précision administrative.

**Le Président (M. Joly):** Sûrement qu'on peut se permettre ce débordement.

**Mme Vermette:** Lorsqu'on parle du droit à recevoir des soins ou à rester en établissement, est-ce que ça reconnaît aussi le droit du bénéficiaire à demander son congé ou, indépendamment de son état de santé, de pouvoir se retirer d'un établissement de santé? Y a-t-il un endroit où c'est inclus?

**M. Côté (Charlesbourg):** Parce que, finalement, ça arrive souvent qu'un bénéficiaire sacre son camp, et ils disent: Tu vas signer un papier avant de t'en aller, là...

**Une voix:** Oui. C'est ça, sauf qu'il assume sa responsabilité. C'est prévu dans le règlement.

**Mme Vermette:** C'est dans le règlement?

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui. Oui. Quand, l'y suis allé la dernière fois, moi, j'ai voulu m'en aller, ils n'ont pas voulu. Ils m'ont dit: Ça n'a pas de bon sens, on vous garde, vous ne venez pas assez souvent. Ça fait que...

**Mme Vermette:** Ha, ha, ha!

**M. Côté (Charlesbourg):** Ils m'ont trouvé un coeur; je trouvais ça extraordinaire; ils m'ont trouvé un coeur.

**Mme Vermette:** Ils vous ont trouvé un coeur? Ha, ha, ha!

**M. Côté (Charlesbourg):** Ils m'ont trouvé un coeur. Bien oui, mais les médecins qui m'ont examiné, aux premières constatations, ils ont dit: Il a un coeur. Je leur ai dit: Ce n'est pas certain. Ha, ha, ha!

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

**Le Président (M. Joly):** Ils n'ont pas été surpris.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ah! Des fois. Ha, ha, ha!

**M. Trudel:** Ça a eu des effets secondaires. D'abord, ça a certainement été communiqué à la corporation de la profession des médecins que vous en auriez un. Et, deuxièmement, lorsque vous êtes revenu, vous avez dit: Oui, on peut adoucir ça. Alors, leur coeur, il bat.

**Le Président (M. Joly):** Vous l'avez prouvé à tellement d'occasions, M. le ministre, il n'y a pas d'équivoque, là, c'est sûr.

**M. Trudel:** M. le Président, là, conservez votre neutralité.

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

**Le Président (M. Joly):** Non, mais là, je regarde les mains, et les mains... Ha, ha, ha!

**Mme Vermette:** Il en profite, c'est son anniversaire. Ha, ha, ha!

**M. Trudel:** Adopté.

**M. Côté (Charlesbourg):** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** Alors, l'article 15.

**M. Côté (Charlesbourg):** Toute personne d'expression anglaise a le droit de recevoir en langue anglaise des services de santé et des services sociaux, compte tenu de l'organisation des ressources humaines, matérielles et financières des établissements qui dispensent ces

services et dans la mesure où le prévoit un programme d'accès visé à l'article 268." 268, c'est: "Une régie régionale doit élaborer, en collaboration avec les établissements, conjointement avec d'autres régies régionales, le cas échéant, un programme d'accès à des services de santé et des services sociaux..."

**M. Trudel:** Et l'article 268 harmonise ce que nous avons décidé hier au niveau des principes. Là, c'est au niveau des personnes et non pas des communautés d'établissements en soi. On était juste en avant de notre temps, si je comprends, hier soir, sur l'article 268, sur les principes. On est encore en avant de notre temps, "c'est-u" ça?

**M. Côté (Charlesbourg):** Ah non! Sur le plan du fond, hier, je ne vous ai pas trouvé bien bien en avance. Je trouvais que vous reculiez pas mal.

**M. Trudel:** À la lecture...

**M. Côté (Charlesbourg):** Je suis encore sur cette impression-là.

**M. Trudel:** Mais la traduction, là, puis l'explication, ça démontre clairement que nous étions en avant. En fait, là-dessus, c'est les reconductions de l'article 142, dans le fond.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ah ouï! Ah ouï! C'est ça, c'est ça.

**Une voix:** Ah ouï! C'est textuellement.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, textuellement.

**M. Trudel:** Juste une petite vérification, si vous permettez.

Bon, donc, ça ne fait que reconduire les dispositions prévues à 142 pour les personnes d'expression anglaise. Et ça, là-dessus, le débat a été fait, l'adhésion du parti, chez nous de l'Opposition, a été donnée là-dessus. Les discussions ont eu lieu et la conclusion est donnée. Nous les acceptons et nous y allons **allégrement** là-dedans. Mais je profiterais de l'occasion, cependant, pour poser la question sur la situation inverse. En vertu de l'article 113 de la loi 101, tu peux, à l'article 113f, être reconnu comme un établissement de telle catégorie de langue, pour servir les usagers, et de travail.

**Une voix:** Excusez, pouvez-vous vérifier si c'est un quorum ou un vote, s'il vous plaît? Le vote?

**Une voix:** Ah? Pas sûr.

**M. Trudel:** Bon. Et il existe la situation inverse, donc, de ces institutions qui sont

reconnues à partir de ce caractère linguistique, là, au niveau des services, à l'article 113f de la Charte de la langue française, sauf que, est-ce que l'on a, de ces établissements, tous les plans qui permettent de dire aussi, au niveau de la francisation de ces entreprises de services, qu'ils sont capables de donner également des services aux francophones qui ont accès à ces établissements qui ont été désignés en vertu de l'article 113f de la Charte de la langue française?

**M. Côté (Charlesbourg):** Est-ce qu'on se comprend bien? C'est que, dans les établissements désignés, par rapport à l'accessibilité à des francophones qui iraient dans ces établissements-là, à savoir si, effectivement, les plans de services prévoient ou donnent accès aux francophones à des services en français? C'est ça que vous posez comme question? Il faut bien se comprendre.

**M. Trudel:** Puis, ce que je demande, c'est les plans reconnus, là.

**M. Côté (Charlesbourg):** Je ne sais pas s'il y a des plans reconnus. Je me suis intéressé l'automne dernier à la situation des établissements désignés afin de savoir si tous les établissements du ministère aussi étaient conformes, avaient reçu le certificat de la langue française, là, de francisation des entreprises. Il y avait quelques délinquances qui ont été signalées à ce moment-là au ministre responsable, et je n'ai pas eu d'autres nouvelles, là. Mais je peux toujours faire en sorte d'aller chercher l'état de la situation. Évidemment, c'est différent des plans de services que vous évoquez. Il faudrait que je vérifie.

**M. Trudel:** C'est parce que l'article 23 de la Charte de la langue française va plus loin que la question des plans de francisation des entreprises compris dans entreprises et services. C'est que rétablissement qui est reconnu, qui est désigné en vertu du paragraphe f de l'article 113... Je vais juste vous le rappeler: "Ils doivent rédiger dans la langue officielle les avis, les communications exprimées et destinées au public". Bon, approbation de l'Office de la langue française. "Ils doivent élaborer les mesures nécessaires pour que leurs services au public soient disponibles dans la langue officielle - le français - ainsi que des critères et des modalités de vérification de la connaissance de la langue officielle aux fins de l'application du présent article. Ces mesures, critères et modalités sont soumis à l'approbation de l'Office."

**M. Côté (Charlesbourg):** Le plan de francisation. C'est ça.

**M. Trudel:** Oui.

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est ça. Ce n'est pas un plan de services...

**M. Trudel:** Non, non, pas de services en soi. C'est un plan d'accessibilité aux personnes de langue française.

**M. Côté (Charlesbourg):** Je vais vérifier.

**M. Trudel:** Bon.

**M. Côté (Charlesbourg):** Je sais qu'il y a des démarches qui ont été faites auprès de mon collègue, M. Ryan, l'automne dernier, aux fins de savoir si tout le monde se conformait. Il y avait un premier rapport, c'était à un niveau différent, mais je vais le vérifier.

**M. Trudel:** Alors, l'engagement du ministre est de déposer en commission, ici, l'état de la situation des établissements désignés...

**M. Côté (Charlesbourg):** Non, non, non. Ne me charriez pas. Le ministre n'a pas dit qu'il avait pris l'engagement de déposer. Le ministre a dit qu'il prenait l'engagement de vérifier. Bon.

**M. Trudel:** Le ministre peut-il prendre l'engagement de déposer?

**M. Côté (Charlesbourg):** Non. Le ministre ne prendra pas l'engagement de déposer. Le ministre peut prendre l'engagement d'informer - ça, c'est bien différent - de faire l'état de la situation. Mais, déposer, le ministre n'est pas un déposateur en commission. Alors, je suis bien ouvert à discuter de toutes sortes de choses, mais je vais prendre les informations. D'ailleurs, il s'agit de compléter ce que j'ai déjà en termes de démarches, de mettre à jour, et à partir de ce moment-là, je vais vous faire un état de situation très clair. Je n'ai pas de cachette. S'il y a des délinquants, ils s'organiseront pour rentrer dans le rang. Alors, c'est vrai, ça, pour la communauté francophone vis-à-vis des anglophones, et c'est vrai pour les anglophones vis-à-vis de la communauté francophone. C'est vrai pour tout le monde. Donc...

**Le Président (M. Joly):** Mme la députée de Bourget.

**M. Trudel:** Oui, c'est surtout les...

**Mme Boucher Bacon:** J'aurais une précision à demander au ministre, à l'effet que si c'est une personne qui est allophone - on fait référence à une personne qui est Chinoise et qui ne parle pas l'anglais - est-ce qu'elle aura le droit, elle, dans sa langue, de se faire entendre?

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est-à-dire que ce qu'on a dit hier, c'est qu'il y avait une certaine

évolution à ce niveau-là, qu'on tentait de reconnaître un certain nombre de phénomènes à des clientèles plus spécifiques que sont les personnes âgées, les jeunes en difficulté, et ainsi de suite, au niveau de ces communautés. On donnait l'exemple de l'hôpital chinois, par exemple, qui, par conséquent, dispense des services aussi dans leur langue, mais qu'il n'y avait pas d'obligation. C'était pour favoriser, mais en tenant compte des ressources au niveau des établissements. Mais il n'y a pas de...

**Mme Boucher Bacon:** Mais est-ce que le médecin a un droit ou un privilège de demander si la personne peut être entendue en français, en anglais ou dans sa langue? Est-ce qu'il y a quelque chose qui spécifie ça?

**M. Côté (Charlesbourg):** Non, c'est-à-dire qu'il n'y a pas de règle à ce moment-ci. C'est que le médecin va dispenser des services dans la langue qu'il connaît. Il y a des gens qui sont parfaitement bilingues et qui vont le faire dans les deux langues. Si on va à Santa Cabrini, si on va voir...

**Mme Boucher Bacon:** J'allais vous faire la remarque.

**M. Côté (Charlesbourg):**... ça va probablement être dans trois langues, en italien, en anglais et en français.

**Mme Boucher Bacon:** Non, mais c'est parce que moi, dans mon comté, on m'a rapporté un fait à l'effet que le fils de M. Parizeau, qui pratique à l'hôpital Santa Cabrini, dans mon comté... C'était des gens qui parlaient autant le français qu'une autre langue et le médecin en question s'est adressé à eux en anglais sans leur demander quelle langue ils parlaient. Alors, quand on veut défendre le fait français, il faut être cohérent.

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est un message qui est plus politique, ça.

**M. Trudel:** Puisque c'est un cas personnalisé, j'aimerais bien que les vérifications soient faites parce que ce n'est pas une accusation de petite taille. C'est grave, ce qui est dit là. Je veux dire, on est dans une pratique professionnelle et nous avons accepté hier, largement, que les services aux personnes soient donnés à travers le meilleur véhicule possible pour l'utilisateur. C'est-à-dire que la langue officielle dans cette province, c'est le français; on a accepté et on a donné notre aval à une loi qui dit qu'on a des services dans la langue anglaise - et ça, on respecte ça parce que ça fait partie de notre héritage culturel - et également dans d'autres langues. Alors, faire des allusions comme ça, je vous dis bien franchement, M. le ministre, c'est

rien que malveillant. C'est malveillant de faire des allusions comme celle-là...

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, oui.

**M. Trudel:**... et c'est une attaque basse sur des professionnels, en relation avec les décisions politiques de certains individus dans la société, et ça, je ne l'accepte pas. Je réfute complètement...

(11 h 45)

**Mme Boucher Bacon:** Ils sont venus dans mon bureau me le dire, M. Trudel.

**M. Trudel:**... je réfute complètement ces choses-là. S'il y a matière à discrimination, s'il y a matière à des accusations sur du mauvais service qui serait donné en rapport avec la prestation qui est prévue dans notre loi, qu'on le fasse formellement dans les lieux prévus. Et je n'accepte pas que, devant une commission parlementaire, dans une commission parlementaire de l'Assemblée nationale, sous le couvert de l'immunité parlementaire, on fasse de telles allusions qui sont sans fondement, où il n'y a aucune démonstration.

**M. Côté (Charlesbourg):** Attention! Je comprends votre émoi, mais il faut quand même faire attention. Ce que vous avez demandé en premier lieu, c'est qu'il faudrait vérifier; puis, à la fin, vous affirmez que ça n'existe pas. Bon, si vous avez senti le besoin de vérifier au début, c'est peut-être la solution la plus sage, de vérifier si, effectivement, c'est ce qui s'est passé ou pas. Quant au reste, évidemment, je pense que les faits diront ce qu'ils ont à dire. À ce moment-là, chacun est bien libre de porter le poids de ses affirmations ou de ses faits et gestes posés quotidiennement.

Donc, à partir de ce moment-là, il est clair que, moi, je ne serais pas effrayé si un individu ici présent, qui est le client, se fasse traiter dans sa langue - que ce soit le chinois, l'anglais, le français, l'italien, l'espagnol, le grec - si quelqu'un est capable de communiquer avec lui. L'essentiel n'est pas la langue de communication, mais l'échange entre le professionnel et le bénéficiaire qui a besoin de services. C'est ça, le but ultime de la rencontre; ce n'est pas de sortir avec un certificat de francisation autour de l'oreille, c'est de savoir soigner le problème qu'il y a dans l'oreille. Donc, c'est ça, fondamentalement, l'objectif. Donc, à partir de ça, je pense que, pour moi en tout cas, l'incident est clos. Je comprends que vous ayez cette réaction-là; il s'agira de voir. Je pense que les faits qu'a évoqués Mme la députée, s'ils sont vrais, ils ont été communiqués, c'est elle qui peut décider ce qu'elle en fait. C'est surtout ça.

**M. Trudel:** Vous savez très bien que c'est de nature... Parce que vous le précisez bien, ce

qui est le fondamental, c'est le service à l'usager qui est requis, et la responsabilité que nos professionnels ont, en particulier, le cas échéant ici, que nos médecins professionnels ont, non seulement comme serment vis-à-vis de l'exercice de leur profession, mais également vis-à-vis d'une corporation - on dira ce qu'on voudra de la Corporation professionnelle des médecins - qui exerce ses responsabilités à cet égard au point de vue disciplinaire, ce qui est respectable. Et s'il y avait eu des manquements à l'éthique, c'est à la corporation professionnelle qu'il faut rapporter ça et non pas des ragots de corridors dans lesquels on dit: On m'a dit... Et que ça dégénère. Ces ragots sont seulement sur la personne, mais on mêle les choux et les radis. Et, dans ce sens-là, on rejette sur les professionnels en question; et ça, je trouve ça inacceptable comme attitude.

**M. Côté (Charlesbourg):** Si on revenait à l'article...

**M. Trudel:** Oui, c'est plus intéressant, M. le ministre, effectivement. Je veux juste souligner qu'il y a à peine une année, au niveau des plans prévus en vertu de l'article 23 de la Charte de la langue française, selon mes informations - et je suis en train de vérifier cela - il y avait seulement 50 % des établissements désignés qui avaient prévu de tels plans. Et vous savez, un des problèmes majeurs qu'on rencontre - et puis, ça vaut pour tous les régimes - c'est le jeu de balle, la partie de ping-pong qui se fait entre le ministère responsable de la Santé et des Services sociaux et l'Office de la langue française, où le ministre responsable va dire: Moi, ça ne m'appartient pas, ça, de faire exécuter la réalisation des plans. Et, d'autre part, Santé et Services sociaux dit: Nous autres, on est axés sur l'usager, sur le service à donner et sur les soins à dispenser, et c'est plutôt à l'Office de s'occuper de ces bébelles...

**M. Côté (Charlesbourg):** Je vous le dis de mémoire, parce que je ne voudrais pas être pris au pied de la lettre, puis que je sois pris avec... Au moment où j'ai reçu les informations, il me semble que c'était sept qui ne s'étaient pas conformés. Mais je vais le vérifier de manière plus précise et je vais vous revenir avec le chiffre.

**M. Trudel:** O.K. Alors, je vais resouhaiter que le ministre, dans les meilleurs délais, puisse déposer, en allant chercher l'information là où elle est, l'état de la situation eu égard aux services aux francophones dans les institutions désignées en vertu de 113f et selon les critères de l'article 23 de la Charte de la langue française. Ça va?

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**M. Trudel:** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** L'article 15 est adopté. L'article 16?

**M. Côté (Charlesbourg):** Je viens dans la...

**Le Président (M. Joly):** Excusez, il y avait un papillon à l'article... Non, je m'excuse, parfait, vous avez raison.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, c'est parce qu'il était en envol. C'est le prochain.

**Le Président (M. Joly):** Il vient d'atterrir.

**M. Côté (Charlesbourg):** "Rien dans la présente loi ne limite le droit d'une personne ou de ses ayants droit d'exercer un recours contre un établissement, ses administrateurs, employés ou préposés ou un professionnel en raison d'une faute professionnelle ou autre. Un tel recours ne peut faire l'objet d'une renonciation. Il en est de même à l'égard du droit d'exercer un recours contre une ressource de type familial visée à l'article 232." Et le papillon vise à supprimer, à la fin du deuxième alinéa, ce qui suit: "visé à l'article 222... 232". C'est parce que j'ai été impressionné par le nombre de mesures de la réforme, 222.

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

**Mme Vermette:** Oui, quelle est la responsabilité partagée dans le cas type d'une famille d'accueil, là? Est-ce que c'est uniquement la famille qui est obligée de prendre des assurances dans ce cas-là, s'ils reviennent ou quoi? C'est quoi, sur le plan légal?

**M. Côté (Charlesbourg):** Bon, il y a un problème qui se pose actuellement au niveau des familles d'accueil, un principe d'assurances. C'est un problème qui n'est pas totalement réglé puisque j'ai demandé que mes gens rencontrent - et ça devait être au cours des derniers jours - la Fédération des familles d'accueil. Et, quant à moi, j'ai très clairement indiqué qu'on a des problèmes qui subsistaient dès le début, du mauvais risque - parce que c'est ça qu'on voulait faire assurer aux familles d'accueil - et que ce n'était pas la responsabilité de la famille d'accueil d'assumer ce mauvais risque, mais davantage au ministère qui plaçait un enfant qui pouvait être un mauvais risque pour la famille d'accueil. Et ce n'était pas raisonnable de penser que c'est la famille d'accueil qui peut assumer cette responsabilité-là et, normalement, ça devrait régler les problèmes d'assurances.

**M. Trudel:** Ce que je comprends, pour les familles d'accueil - parce que j'ai été sensibilisé



lundi de cette semaine par un groupe de familles d'accueil à cette situation-là - c'est que la COFAQ et la FFAQ se sont comme donné une police collective d'assurance avec "opting in", vous excuserez le terme, pour les familles, enfin, une couverture générale, puis tu peux entrer dedans suivant une contribution; et ça, ça couvre surtout la partie des risques matériels parce que les risques sur le plan professionnel sont déjà couverts par une assurance payée par le ministère.

**M. Côté (Charlesbourg):** Mais c'était les risques à autrui, les risques malicieux, qui pouvaient être commis par le jeune qui est en famille d'accueil, sur les biens d'autrui, qu'on voulait faire couvrir par la famille d'accueil, ce qui n'a pas de bon sens. Ça n'a aucun bon sens de penser que, dans une situation logique, on prend un jeune, une famille d'accueil accepte de le recevoir chez elle, le reçoit, l'encadre, mais malgré tout ça, le jeune commet des méfaits à l'extérieur; et on voulait que ce soit la famille d'accueil qui ait cette responsabilité-là, ce qui n'a aucun maudit bon sens. Alors, c'est pour ça que, quand on m'a saisi de ce problème-là, j'ai dit: Il n'en est pas question. Je pense que c'est un moyen facile de repasser la facture à quelqu'un d'autre qui ne la méritait pas. Ça fait que j'ai tiré sur la corde et, évidemment, des rencontres ont pour but de tenter de démêler toute l'histoire de l'assurance COFAQ, Fédération des familles d'accueil, et de faire en sorte qu'on puisse l'examiner avec eux, tout en prenant, nous, la responsabilité de ce qu'on appelle le mauvais risque à ce niveau-là, mais qu'eux aient leur responsabilité d'assurances pour leurs biens, qui est la famille où ils reçoivent des gens, la maison familiale où ils reçoivent des gens.

**M. Trudel:** Est-ce que je comprends que vous avez comme - j'espère que j'ai l'expression... je vais l'appeler l'espèce de directive qui avait été donnée dans le réseau; parce que les familles d'accueil, effectivement - non seulement sur le "refilage" de factures - mais étaient très inquiètes de cette nouvelle façon de couverture. Alors, vous avez rappelé formellement cette directive du ministère?

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui. D'ailleurs, ça a été communiqué à la dernière rencontre - je pense que c'était le 18 ou le 19 mars - une rencontre avec la COFAQ et la Fédération des familles d'accueil, où ils ont échangé avec les dirigeants et revu un certain nombre de choses, mais la directive est claire.

**M. Trudel:** Je vais juste - parce que c'est effectivement un problème - rappeler au ministère si on peut aussi faire un effort de communication, que ça se rende directement aux familles, parce que je ne veux pas charger les

COFAQ et FFAQ, mais le réseau d'information, c'est grand, c'est tout le Québec, et ils n'ont peut-être pas toutes les capacités financières, les moyens pour rendre cette information jusqu'aux familles d'accueil.

**M. Côté (Charlesbourg):** Je pourrais vous en reparler pas mal.

**M. Trudel:** Je pourrais toujours poser une question à l'Assemblée nationale pour que ça se rende, mais comme j'ai déjà la réponse ici...

**M. Côté (Charlesbourg):** Je pourrais vous dire qu'effectivement, il y a un problème très important de communication. Le problème de communication n'est pas entre le ministère et les associations, ni entre le ministère et les CSS, mais davantage à partir des niveaux intermédiaires à aller à la famille d'accueil. Tout à fait. Parce qu'on véhicule bien ce qu'on veut. Et, si le ministre a été obligé de prendre le dossier lui-même à un certain moment donné, c'était parce qu'il y avait de petits problèmes quelque part. Il y avait de l'inéquité à travers le Québec sur le plan des familles d'accueil; on a rebassé le système pour faire prendre des décisions extrêmement importantes au gouvernement à ce niveau-là et on est encore dans une période où il y a du flottement à certains niveaux, justement, en particulier au niveau de la prime spéciale. Mais on y va et on règle les problèmes un par un.

Je dois vous dire que j'ai vu, dans ma dernière rencontre, des cahiers d'information bien faits par le ministère, et qui vont être distribués à chaque famille d'accueil. Ils expliquent très très bien maintenant. C'est une communication qui va aller directement dans la famille d'accueil. Alors, j'ai vu ces choses-là parce qu'on est allés chercher des sommes d'argent pour la formation et l'information de ces familles d'accueil, et on devrait normalement, au fur et à mesure, être capables de régler un certain nombre de ces problèmes-là.

**M. Trudel:** Je suis bien heureux que le ministre me donne cette information-là parce qu'il se rappellera qu'aux études de crédits supplémentaires, j'avais rappelé ce problème d'information et, si je ne me trompe pas, le ministre avait eu l'air surpris un petit peu que je tire la sonnette d'alarme et il avait l'air de dire: Nous, on a l'air de faire tous les efforts de notre côté. Mais, effectivement - et je ne veux pas blâmer un quelconque niveau - mais dans la chaîne de transmission des informations, je dois bien constater que le principal concerné, qui est la famille d'accueil à l'autre bout, souvent... Vous le savez parce que, probablement, des députés de votre côté aussi vous en rapportent des vertes et des pas mûres sur des choses qu'on nous rapporte dans nos bureaux.

Celui qui vous **parle** comme porte-parole en matière de services sociaux, évidemment, est plus aiguisé sur les situations, mais mes collègues me rapportent des choses qu'ils entendent dans leurs bureaux, qui, franchement, ne tiennent pas compte de la réalité des choses et qui, finalement, finissent par gêner le climat dans les familles d'accueil. C'est une ressource intermédiaire extrêmement importante, une ressource alternative formidable, mais il faut qu'on fasse notre bout là-dessus. Alors, ce que vous dites, c'est que le ministère est à préparer des documents...

**M. Côté (Charlesbourg):** À ma demande. Pas à la demande du voisin. Ce n'est pas la machine qui le montre. À la demande du ministre.

Et ces systèmes d'alarme-là ont été allumés au moment où on a discuté en Chambre des crédits. Rappelez-vous, vous vous êtes interrogés parce que la communication ne descendait pas et, moi, je vous répondais qu'on était allés chercher 35 000 000 \$ additionnels. À un moment donné, tout ce que j'entendais, c'étaient des critiques. Je me demandais où étaient passés les 35 000 000 \$. Je me demandais s'il y avait au moins quelqu'un quelque part qui avait vu la couleur du papier. Il n'y a rien de plus frustrant pour quelqu'un que de travailler sur un dossier avec des solutions convenues avec les associations. Ça n'a pas été convenu avec Pierre, Jean, Jacques, ça a été convenu dans une réunion où la COFAQ et la FFAQ étaient là, et où tous les CSS du Québec étaient présents; ça commence à faire du monde autour de la table. C'est moi qui la présidais la réunion. On avait à démêler le dossier; qu'est-ce qui va et qu'est-ce qui ne va pas?

(12 heures)

Il y avait des récriminations de la part des familles d'accueil. **Eux** ont dit: Ils les prennent, ils viennent les porter chez nous et ils reviennent les chercher plus tard. Mais il y a un problème d'encadrement, un problème de support sur le plan professionnel. Deuxièmement, on a un problème de répit. Troisièmement, les primes ne sont pas équitables et uniformes.

Effectivement, il y avait du maraudage de familles d'accueil, particulièrement dans la grande région de Montréal, d'une place à l'autre, où on payait plus cher à une place. On s'est retrouvés dans des situations où des familles d'accueil de Laval ou de Laurentides-Lanaudière étaient payées plus cher pour recevoir une clientèle qui venait de l'île de Montréal que le CSS des Laurentides était capable de payer pour ses propres... Donc, c'était ça, la situation. Alors, c'était de la délinquance sur le plan budgétaire. Je suis allé resserrer ça. On est arrivés avec un programme spécial de 35 000 000 \$ pour reconnaître le rôle des familles d'accueil, pour qu'il y ait du répit, pour qu'il y ait du support. Évidemment, il reste un problème assez important, qui

est la prime spéciale, sur lequel nous continuons de travailler avec eux. On souhaitait l'avoir réglé pour le 1er avril; il ne sera pas réglé. C'est donc le statu quo qui continue. On s'est donné un délai, mais, moi, j'ai dit très nettement: Il faut que ça se règle, la prime spéciale. Alors, on est dans un "crunch" de rencontre pour tenter de trouver une solution finale, mais ce n'est pas facile.

Quand on arrive maintenant, puis prenez une famille d'accueil, 20 jours par année de ressourcement ou de répit, d'abord, ce n'est pas le Klondike. Il ne faut pas s'imaginer que c'est 130 000 \$ pour 20 jours de ressourcement. Ce n'est pas tout à fait ça, mais, au moins, c'est un pas dans la reconnaissance que ces gens-là ont besoin comme tout le monde de sortir de la maison de temps en temps, d'aller prendre l'air, de se retrouver tout seuls en couple - s'ils sont en couple - pour être capables d'avoir une meilleure hygiène à l'intérieur quand ils reviennent. Ça, c'étaient des revendications des familles d'accueil, qui étaient importantes, et je vous dis, moi, que c'est un dossier qui est très bien enclenché dans l'application et dans l'information qui doit se rendre jusqu'à la famille. C'est sûr que, de temps en temps, on nous disait qu'il y avait des moutons dans le gruuu. Il y en a quelques-uns, il va en rester encore quelques-uns, mais on va les mélanger comme il le faut au fur et à mesure que ça va progresser.

**M. Trudel:** Raoul Duguay, de Val-d'Or - ça va être difficile pour les gens de l'enregistrement des débats - disait qu'il y avait de la "zisloun dans la wasebang".

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

**M. Côté (Charlesbourg):** De la "zisloun dans la wasebang"?

**Le Président (M. Joly):** Mais c'était compris, là-bas.

**M. Trudel:** À la grandeur du Québec. C'est une chanson qui a fait...

**Le Président (M. Joly):** Vous disiez ça comment? De la...

**M. Trudel:** ...un succès immense, même à Paris. Mais là-dessus, M. le ministre, est-ce que vous voulez dire que la provision des dispositions ministérielles est appliquée à partir du 1er avril, non seulement un nouveau contrat, mais une uniformisation des primes pour les familles spéciales? La mécanique est remise en discussion...

**M. Côté (Charlesbourg):** Bon.

**M. Trudel:** ...parce que vous vous souvenez,

là-dessus, j'ai déposé...

**M. Côté (Charlesbourg):** Une pétition.

**M. Trudel:** Ça doit vous siler aux oreilles, le nombre de pétitions que j'ai déposées...

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**M. Trudel:**... qui, je pense, vous avez raison, relèvent plus peut-être de l'approche que de la volonté d'en arriver, non pas à une uniformisation, mais à une stabilisation du programme.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ce que nous avons fait à l'époque, on a dit... Montréal métropolitain était celui qui avait le plus d'écart. Il fallait ramener. Il a accepté de baisser. Et dans certains autres cas aussi, où la prime était trop élevée. Donc, on a uniformisé la prime. On a dit: On va le faire jusqu'au 1er avril 1991 pour nous permettre, d'ici ce temps-là, de trouver une formule.

**Le Président (M. Joly):** S'il vous plaît, M. le ministre, nous allons suspendre.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui. Est-ce qu'on a fini l'article 16, M. le Président?

**Le Président (M. Joly):** Nous avons fini...

**M. Trudel:** C'est parce que, comme on est là-dedans, j'aurais deux autres questions qui sont assez importantes. Ça fait un bon moment que j'attends pour...

**Le Président (M. Joly):** Alors, nous allons...

**M. Trudel:** Ce n'est pas directement sur l'article en soi.

**Le Président (M. Joly):**... suspendre quelques minutes.

**M. Côté (Charlesbourg):** Si ce n'est pas sur l'article en soi...

**M. Trudel:** O. K. On peut adopter l'article 16.

**M. Côté (Charlesbourg):**... on pourrait l'adopter?

**M. Trudel:** Oui.

**Le Président (M. Joly):** L'article 16...

**M. Trudel:** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** L'amendement à l'article 16, adopté. L'article 16, tel qu'amendé, adopté.

Nous suspendons quelques minutes, le temps d'aller voter.

(Suspension de la séance à 12 h 5)

(Reprise à 12 h 24)

**Le Président (M. Joly):** Nous allons reprendre nos travaux. J'appelle l'article 17. M. le ministre.

#### Dossier de l'usager

**M. Côté (Charlesbourg):** Tout usager de 14 ans et plus a droit d'accès à son dossier. Toutefois, l'établissement peut en refuser l'accès momentanément si, de l'avis de son médecin traitant ou du médecin désigné par le directeur général de l'établissement, la communication du dossier ou d'une partie de celui-ci causerait vraisemblablement un préjudice grave à la santé de l'usager. Dans ce cas, l'établissement, sur la recommandation du médecin, détermine le moment où le dossier ou la partie dont l'accès a été refusé pourra être communiqué à l'usager et en avise celui-ci. " C'est un article dont on a déjà fait mention quand on a étudié les premiers articles.

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

**M. Trudel:** Évidemment, on en a discuté au niveau des principes et je pense qu'on peut même assimiler le contenu de l'article à la remarque faite par l'association des CMDP du Québec au niveau de la relation thérapeutique avec l'usager. Je pense qu'il y a là un certain nombre de provisions qui permettent de protéger et l'usager et le professionnel aussi.

Beaucoup d'intervenants dans le réseau nous ont - voyez si le ministre a bien réussi - j'allais dire, nous ont fait des remarques sur notre projet de loi, mais sur le projet de loi du ministre. Le ministre a tellement bien vendu sa salade...

**Le Président (M. Joly):** Déjà associé.

**M. Trudel:**... dans ses spectacles régionaux, en disant: Ah! l'Opposition est toute d'accord. Il n'y a pas de problème. Même que les journalistes ont fini par dire: l'Opposition a voté pour le principe. Ce qui était faux. Les grandes remarques...

**M. Côté (Charlesbourg):** Je n'ai jamais dit ça. Dans ma tournée, je n'ai jamais dit que l'Opposition avait voté pour le principe.

**M. Trudel:** Non, vous avez dit: Elle est d'accord.

**M. Côté (Charlesbourg):** Je trouvais scandaleux que l'Opposition n'ait pas voté pour le principe d'une réforme aussi extraordinaire.

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

**M. Trudel:** Vous aviez toujours votre commentaire pour dire que l'Opposition était d'accord sur les grands morceaux de cette réforme.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, oui C'était vrai, aussi.

**M. Trudel:** M. le ministre, on nous a beaucoup reproché de poursuivre dans la tradition de notre système, de médicaliser, de conserver une médicalisation, et là, vous savez, on prend le point de vue d'une partie de nos intervenants dans le système. Alors, il n'est pas question de s'opposer aussi à cela. Au niveau de la restriction qui est introduite, ça va de soi, nous l'acceptons.

Sauf que, pour toute la partie des intervenants sociaux, je pense que la même restriction peut exister, en particulier en matière d'application de la Loi sur la protection de la jeunesse. Il n'y a pas seulement le professionnel de la médecine qui est concerné par la relation avec l'usager qui vient chercher des services dans le système, il y aussi des professionnels. On a eu le débat tantôt; oui, il y a d'autres intervenants. Et la notion de professionnel est, pour l'instant, limitée à la définition au sens du Code des professions. Sauf que ça me semble effectivement limitatif, compte tenu que nous sommes ici en matière de traitement d'organisation de services de santé - santé en plus médical - et des services sociaux. Il y a donc des professionnels du système qui ont, **par-devers** eux, un dossier de traitement d'un usager qui est largement constitué d'éléments relevant des services sociaux.

On est souvent portés à croire que certaines divulgations d'information - c'est l'objet de l'article - au niveau du dossier médical, ne sont pas dans le sens du bienfait ou du **bien-être** ou de l'amélioration de la situation de la personne. Moi, je pense que c'est d'autant plus vrai en matière de services sociaux. Vous savez pertinemment que, dans bien des cas, on cherche à utiliser ou il n'est pas toujours dans l'intérêt de la personne que l'on puisse libéraliser complètement l'information contenue au dossier de l'usager. À cet **égard-là**, pourquoi limiter cette responsabilité professionnelle au médecin désigné ou au médecin traitant?

**M. Côté (Charlesbourg):** Moi, je vous dirais, d'entrée de jeu, que le principe fondamental que sous-tend cet article-là, c'est que l'individu, il a accès à son dossier. La procédure, c'est ça.

**M. Trudel:** Oui. C'est ça, la base.

**M. Côté (Charlesbourg):** Le restant, c'est de manière très très très exceptionnelle, sinon, ça ne voudrait plus rien d'... De manière très très très exceptionnelle. Il y a des cas de santé qui sont évidents, qui peuvent faire partie du très très exceptionnel. Mais le bien-être, oui, ce n'est pas aussi évident qu'en santé, il faut bien l'admettre. Mais le bien-être, je vous donnerais peut-être un exemple: la protection de la jeunesse. Elle est prévue dans la loi, la protection de la jeunesse. Il y a des exceptions prévues là, donc c'est couvert, parce que, sinon, si on élargit cette **notion-là** à l'intérieur de l'article 17, ça veut dire qu'on va vider une partie du sens de l'article. Vous admettez avec moi que, dans le cas de la santé, on peut avoir des cas beaucoup plus précis, beaucoup plus clairs, et que ça s'applique. Quand on vise d'autres cas comme la protection de la jeunesse, la Loi sur la protection de la jeunesse, **elle**, énonce certains cas d'exception.

**Le Président (M. Joly):** Excusez. Compte tenu de l'heure et dû au fait que, dans cette même salle, une autre réunion doit avoir lieu, alors je me dois... Est-ce qu'on adopte l'article 17 ou si vous aimeriez y revenir, M. le député?

**M. Trudel:** On va y revenir.

**Le Président (M. Joly):** Oui. Donc, nous ajournons sine die. Ceux qui ont des documents, s'il vous plaît, il faut voir à les récupérer.

(Suspension de la séance à 12 h 31)

(Reprise à 15 h 44)

**Le Président (M. Joly):** La commission reprend ses travaux. Lorsque nous avons suspendu, nous étions rendus à l'article 17 qui avait été introduit et lu tel que...

**M. Côté (Charlesbourg):** Presque adopté.

**Le Président (M. Joly):** Presque adopté. On était sur le bord de l'adoption.

**M. Trudel:** Le ministre était à me répondre sur l'inclusion des autres professionnels dans cet article au niveau de l'exception. Il avait commencé à me répondre sur le refus de l'accès à une partie du dossier ou au dossier.

**M. Côté (Charlesbourg):** On disait que, dans le cas du social, au niveau de la Loi sur la protection de la jeunesse, il y avait des balises là - c'est ce qu'on se disait - et, me dit-on, que nous répétons au deuxième alinéa de l'article 21 où il est dit: "L'usager est âgé de 14 ans et plus

et, après avoir été consulté par l'établissement, refuse que le titulaire de l'autorité parentale reçoive communication de son dossier et l'établissement détermine que la communication du dossier de l'utilisateur au titulaire de l'autorité parentale cause ou pourrait causer un préjudice à la santé de cet usager." Le DPJ est à 1, juste avant.

**M. Trudel:** Le ministre a raison sur la plus ou moins grande facilité d'identification quand il s'agit d'un dossier médical, parce qu'on peut généralement mieux cerner ça.

**M. Côté (Charlesbourg):** Médical, c'est plus cernable. Santé, c'est plus cernable.

**M. Trudel:** C'est ça, c'est plus cernable. C'est ce que je dis. Je suis d'accord avec ça.

**M. Côté (Charlesbourg):** Mais le bien-être, je sais que vous êtes bienheureux d'être avec moi cet après-midi, mais ce n'est pas nécessairement ça que vous souhaitez. Alors, le bien-être est relatif.

**M. Trudel:** Oui. Et ça prend toujours un professionnel avec un sens de l'éthique, qu'ils ont généralement toujours, pour être capable d'en décider, et ils ont la capacité d'en décider. Je veux juste dire que sur la partie du dossier médical, c'est clair et ça s'identifie mieux, mais ce n'est pas parce qu'on a de la difficulté à identifier une problématique claire au niveau des dossiers sociaux, de nature sociale, qu'on ne peut pas dire: Bon, un professionnel d'un autre secteur d'activité que celui des services sociaux ici, je dirais, à la limite, qu'on ne peut pas lui faire confiance. Je vais sortir la partie protection de la jeunesse là-dedans. Dans les centres de services sociaux, il y a beaucoup d'autres dossiers qui se présentent qui ne sont pas nécessairement des dossiers reliés à la Loi sur la protection de la jeunesse.

Je pense qu'on peut aussi faire confiance à ces professionnels-là, comme on le fait ici pour les professionnels de la santé, les professionnels du monde médical.

**M. Côté (Charlesbourg):** Quand on revient au principe fondamental de l'article, c'est un droit de l'utilisateur d'avoir une information. C'est à lui.

**M. Trudel:** Oui.

**M. Côté (Charlesbourg):** Donc, il faut qu'il l'ait. Bon, on dit: Dans certaines circonstances précises - santé, on les définit, on s'entend là-dessus - ça peut ne pas être le cas, balisé. Ce que vous dites, sur le plan social, il peut y avoir ce même genre de phénomène. On en a identifié, au niveau de la jeunesse. On dit: Il est couvert.

Vous dites: Il pourrait peut-être y en avoir d'autres. Quel amendement proposeriez-vous? Parce qu'on ne dit pas qu'on ne l'a pas regardé chez nous pour l'analyser. On l'a regardé, on l'a analysé et les gens du ministère sont allés à la Commission d'accès à l'information, ils ont travaillé avec la Commission d'accès à l'information. Et sous les conseils de la Commission d'accès à l'information, l'article qui est là est revenu comme idée, là. Parce que, inévitablement, ça peut créer un certain nombre de problèmes et de volume aussi, au niveau de la Commission d'accès à l'information. Si on devait mettre d'autres balises, pour un travailleur social, pour le bien-être d'un individu... C'est bien vaste, le bien-être. C'est pour ça que c'est une notion qui est... Et je comprends l'objectif poursuivi par le député et je ne suis pas contre ça parce que ça va dans l'esprit de la loi. Si c'est vrai dans le domaine de la santé, c'est vrai aussi dans le domaine du bien-être. Mais la santé d'un individu, là... C'est dans des cas extrêmement serrés où le danger que la santé de l'individu puisse être mis en cause ou... Mettez-en, là. Mais dans le domaine social ou du bien-être, c'est difficile, et la Commission d'accès à l'information craignait qu'en ouvrant une porte comme celle-là, on se retrouve devant, par exemple, des gestes plus nombreux qu'on pose, en disant: Non, je ne te le communique pas pour ton bien-être. Et que là, à ce moment-là, des gens soient obligés d'aller devant la Commission d'accès à l'information pour avoir accès aux dossiers et que ça ait des conséquences très importantes sur le volume de demandes. Et comme on sait que ce sont des démarches additionnelles pour avoir accès aux dossiers, à ce moment-là, tu décourages les individus. Tu en as qui vont être plus tenaces et qui vont aller jusqu'au bout. Mais dans ce cas-là, ça aurait des effets plus négatifs que positifs.

**M. Trudel:** Ce que je prends en considération ou effectivement l'argumentation du ministre que l'article ne porte pas sur la restriction quant à la divulgation des informations à l'utilisateur, l'objectif de l'article, c'est le contraire.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, c'est tout le contraire.

**M. Trudel:** C'est que ce soit vraiment la propriété de l'utilisateur...

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est ça.

**M. Trudel:** Ce que je cherche toujours là, c'est oui, en matière de santé quand c'est dans des causes graves tel que dit ici et là, on fait confiance à notre professionnel puis on ne franchit pas le pas lorsqu'on arrive au niveau du bien-être de l'individu. Je vous le dis, l'esprit de l'amendement que je voulais suggérer, c'est de l'avis ou du médecin ou du professionnel traitant.

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est la CSN qui a initié... Je viens de voir là.

**M. Trudel:** L'Association des CSS aussi évidemment?

**M. Côté (Charlesbourg):** Mais, évidemment, le principe - je pense qu'on s'entend bien là-dessus - c'est l'accès total au dossier.

**M. Trudel:** Oui.

**M. Côté (Charlesbourg):** Lorsqu'on met le médical là, c'est quelque chose qui peut être circonscrit, puis l'état de santé, c'est très important, c'est grave. Quand on dit protection de la jeunesse, ça aussi ça peut être dans des circonstances graves, c'est inclus. Mais la notion de bien-être, c'est tout le reste.

**M. Trudel:** L'Association des CSS suggérait, je pense, un libellé qui ne va pas aussi loin que celui que je viens de suggérer, en disant "de l'avis du médecin traitant ou d'un professionnel désigné par le directeur général de l'établissement". Là, ça limite pas mal plus. Le médecin traitant, lui, il a sa responsabilité et le professionnel désigné par le directeur général de rétablissement parce que ce matin on se posait des questions sur les congés et la pratique et certaines balises réglementaires... Ils disent que, généralement, dans les différents établissements autres que les centres hospitaliers, c'était vraiment le directeur général. Et l'autorité généralement reconnue, la plus haute autorité dans les établissements autres que les centres hospitaliers, c'est le directeur général, c'est déjà très clair au niveau de la loi. On fera nos tirailages quant aux autres organismes dans les centres hospitaliers.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, c'est ça parce qu'il ouvre sur le bien-être.

**M. Trudel:** Oui, oui. L'un est avec l'autre.

**M. Côté (Charlesbourg):** Parce que nous, on n'a pas ouvert dans l'article sur le bien-être. Évidemment, quand l'Association des CSS parle d'un professionnel désigné par un directeur général, c'est parce qu'eux l'accompagnent de l'ouverture sur le bien-être.

**M. Trudel:** Oui, oui.

**M. Côté (Charlesbourg):** Mais le bien-être n'étant pas défini, je veux dire... Le bien-être, même si tu l'ouvres à un professionnel désigné par le directeur général, ton bien-être, il reste aussi grand que tantôt. Et c'est ça que la Commission d'accès à l'information craint, c'est de se retrouver dans des situations multiples à la situation qu'elle vit actuellement et, me dit-on, il

y a eu au moins deux démarches de faites dans ce sens-là. Ce n'est pas parce qu'il n'y avait pas une volonté chez nous de tentée, mais il y a eu une mise en garde assez importante de faite par la Commission d'accès à l'information sur les conséquences, parce que là, chaque fois qu'on ajoute, on restreint l'accès, alors qu'on est dans une loi qui rouvre le dossier.

**M. Trudel:** Là, vous m'assurez que l'avis de la Commission d'accès à l'information, ça a été... Parce que dans les premiers articles vous avez fait référence à la Commission dans des termes élogieux auxquels je contribue, c'est un bon organisme qu'on s'est donné et c'est important qu'on écoute les avis de ces organismes qu'on s'est donnés aussi.

Ma préoccupation, encore une fois, c'est qu'on a toujours tendance à dire que la santé, c'est tranché et ça s'observe et c'est, comme disent les behavioristes, observable et mesurable. Le bien-être, c'est vrai, c'est moins observable et mesurable. Bon. Nos professionnels du secteur, on les a reconnus à ce titre-là pareil, et je me dis: Bon, la confiance qu'on fait à nos médecins, c'est justifié, parfait, il n'y a pas de problème. Est-ce qu'on peut prendre, non pas le risque, mais est-ce que le législateur peut dire: Là, comme c'est une loi qui concerne la santé et le bien-être, la santé et les services sociaux, en matière de services sociaux, est-ce qu'on met également la même restriction pour nos professionnels qui seraient aussi responsables?

**M. Côté (Charlesbourg):** Moi, je dis que je suis ouvert pour que l'on progresse dans cette voie-là, mais là où on peut le faire de manière sécuritaire en n'attaquant pas le principe même ou en ne diminuant pas le principe même qui est sous-entendu dans cette loi-là. Moi aussi, je suis d'accord avec ça et les gens disent: Dans le passé, on a fait beaucoup pour la santé et peu pour le social. C'est dans cette ligne de pensée-là, mais quand l'Association des CSS nous le propose, c'est bien sûr dans le sens de faire un bout de chemin à ce niveau-là. Ce n'est peut-être pas l'article idéal pour le faire, mais je pense qu'il faut retenir ça pour l'étude du projet de loi et voir où on peut faire des efforts additionnels.

On me signale même - j'en apprends tous les jours - que c'est même le ministère des Communications qui a fait le texte. Donc, quand je vous disais que la Commission d'accès à l'information était très heureuse de la collaboration du ministère, c'est un exemple. Celui-là, c'était vraiment pour tenter d'avoir le plus de sécurité possible, sachant qu'on ne touchera pas à cette loi tous les ans. On est confortable avec ça et la Commission d'accès aussi, le ministère des Communications par le fait même. Donc...

**M. Trudel:** Alors là, je vais prendre en note

l'ouverture du ministre à faire progresser dans cette direction-là et tout au long de l'étude d'être capable de rejoindre ce volet bien-être aux services sociaux, dans nos autres dimensions. Je n'en fais pas une liaison de cause à effet directe, là.

**M. Côté (Charlesbourg):** Je préférerais services sociaux que bien-être, parce que bien-être, c'est large pas mal. Services sociaux, c'est le pendant de notre santé. C'est ce qu'on a toujours entendu. Secteur santé, vous êtes gavé. Services sociaux au ministère, c'est le parent pauvre. Avez-vous entendu ça un peu?

**M. Trudel:** Oui, mettons.

**M. Côté (Charlesbourg):** Bon, alors, à partir de ça, c'est pour ça que je dis qu'à l'intérieur de la loi, si on peut renforcer un certain nombre de points de vue qui vont faire en sorte qu'on aura fait un bout de chemin, tout ce qu'on peut faire sur le plan des services sociaux, que ce ne soit pas juste une loi de santé.

**M. Trudel:** Oui, oui.

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est ça. C'est ça, mon ouverture. Le bien-être, il faut quand même lui faire attention parce que Santé et Bien-Être Canada là... Parce que le bien-être, ça leur permet de faire bien des affaires. Ce n'est pas nécessairement toujours pour mon bien-être des Québécois.

**M. Trudel:** Eh! Qu'on finit par se rejoindre tout le temps quelque part quand on s'embarque sur ce plan-là. Le député de Verdun n'est pas d'accord avec ça. Ha, ha, ha!

**M. Gauthrin:** Non, il est correct...

**M. Trudel:** Il progresse lui aussi. Il chemine lui aussi.

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

**M. Trudel:** Il chemine, il chemine.

**M. Côté (Charlesbourg):** Il est correct, le député de Verdun, parce que, lui, ce que j'ai compris...

**M. Trudel:** Il est parti de plus loin, lui.

**M. Côté (Charlesbourg):** ...NPD.

**M. Gauthrin:**...

**M. Trudel:** Il y a toujours un morceau d'histoire qui finit par nous rattraper soit par l'arrière ou par l'avant, M. le ministre.  
(16 heures)

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

**M. Trudel:** Alors, je comprends votre préoccupation...

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

**M. Côté (Charlesbourg):** Mais de toute manière, c'est toujours par en arrière ou par eh avant. Ce que j'ai compris dans ce cas-là, venant de lui, c'est pour votre bien-être.

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

**M. Trudel:** Alors, je vais noter cet intérêt pour le ministre, également, oui, à rejoindre les objectifs de services sociaux. On ne peut pas **les** dissocier du bien-être, mais je comprends le contexte, et je pense qu'on peut retrouver dans la loi notre intention également que les services de nature sociale, ils sont aussi très importants dans notre système. Adopté.

**Le Président (M. Joly):** Article 17, adopté. J'appelle donc l'article 18.

**M. Côté (Charlesbourg):** "Malgré l'article 83 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, un usager n'a pas le droit d'être informé de l'existence ni de recevoir communication d'un renseignement le concernant et contenu dans son dossier qui a été fourni à son sujet par un tiers et dont l'information de l'existence ou la communication permettrait d'identifier le tiers, à moins que ce dernier n'ait consenti par écrit à ce que ce renseignement et sa provenance soient révélés à l'usager.

"Le premier alinéa ne s'applique pas lorsque le renseignement a été fourni par un professionnel de la santé ou des services sociaux ou par un employé d'un **établissement**." Il y a un papillon, M. le Président.

**Le Président (M. Joly):** Oui, M. le ministre?

**M. Côté (Charlesbourg):** Qui vise, premièrement, à remplacer, dans les première, deuxième et troisième lignes du premier alinéa, ce qui suit: "Malgré l'article 83 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, un" par le mot... Oh boy! M. le Président. Alors, vous avez compris que c'est par un 1. Deuxièmement, ajouter...

**Mme Deniers:** Un instant.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui?

**Mme Demers:** C'est parce que, au lieu de mettre à chacun des articles "malgré la Loi sur l'accès", on a fait un nouvel article...

**M. Trudel:** Deux points.

**Mme Deniers:** ...qui s'applique à toute la section.

**M. Trudel:** Deux points: 1...

**M. Côté (Charlesbourg):** O.K. Deuxièmement, ajouter, à la fin du deuxième alinéa, ce qui suit: "dans l'exercice de leurs fonctions. Aux fins du présent alinéa, un stagiaire est assimilé à un professionnel de la santé ou des services sociaux." Évidemment, l'explication du deuxième qu'on me donne ici, c'est que dans plusieurs établissements, ces renseignements peuvent être fournis par un stagiaire, par exemple un externe, pour lequel la confidentialité ne doit être exigée.

**M. Trudel:** Est-ce que là les...

**Le Président (M. Gauthrin):** Des commentaires, M. le député de Rouyn-Noranda-Témiscamingue?

**M. Trudel:** ...cher ex-collègue. Je pense que le ministre n'avait pas fini.

**Le Président (M. Gauthrin):** Vous avez pu terminer?

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**Le Président (M. Gauthrin):** C'est clair et adopté, non?

**M. Trudel:** Les stagiaires, est-ce que ça inclut les médecins résidents?

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**Le Président (M. Gauthrin):** Ça va? Bon, c'est banal.

**M. Trudel:** Donc, c'était la seule remarque, confirmez cela dans la définition ici, d'où je reviens avec l'utilité d'un lexique ou d'une annexe nous permettant d'avoir une description des termes, ce serait utile et ça permettrait de clarifier pour beaucoup de monde. Parce que, je pense que vous le savez, la Fédération des médecins résidents demandait à ce que soit nommément inclus dans la définition à cet article et ailleurs que les médecins résidents aient cette capacité-là aux fins de cet article-là.

**Le Président (M. Gauthrin):** Bon.

**M. Trudel:** Comme c'est dérogatoire, la Commission d'accès à l'information a aussi regardé cet article-là?

**Une voix:** Oui.

**Le Président (M. Gauthrin):** Est-ce que, M. le ministre, vous avez eu un avis écrit de la Commission sur tous ces articles qui ont une incidence?

**M. Côté (Charlesbourg):** Pas par écrit.

**Le Président (M. Gauthrin):** Verbal, simplement. Verbal.

**M. Côté (Charlesbourg):** La manière dont ça a procédé... Parce que c'est quand même très très volumineux, là. La loi leur a été transmise, et lorsqu'il y avait des commentaires sur des articles qui nous ont été transmis chez nous, il y a eu des changements qui ont été produits, et c'est comme ça que ça a procédé.

**M. Trudel:** Donc, ça a été raligné si la Commission avait des choses à dire là-dessus et ça ne respectait pas l'esprit de la loi sur l'accès à l'information ou la protection des renseignements de caractère confidentiel et les renseignements à caractère nominatif.

**Le Président (M. Gauthrin):** Alors vous êtes prêts à adopter l'amendement? Merci. Est-ce qu'on peut considérer l'amendement comme adopté?

**Une voix:** Adopté.

**Le Président (M. Gauthrin):** Adopté. Est-ce que l'article 18 tel qu'amendé est adopté?

**Une voix:** Adopté.

**Le Président (M. Gauthrin):** Adopté. On passe à l'article 19. M. le ministre, l'article 19.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, M. le Président. "Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec l'autorisation de l'usager ou de la personne pouvant donner une autorisation en son nom ou sur l'ordre d'un tribunal.

"Toutefois, un professionnel peut prendre connaissance d'un tel dossier à des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche, avec l'autorisation du directeur général ou de la personne qu'il désigne à cette fin, accordée conformément aux critères établis à l'article 125 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels." Et j'ai un papillon qui est différent de celui que vous avez.

**Le Président (M. Gauthrin):** Ah!

**M. Côté (Charlesbourg):** Donc M. le Président, vous aurez compris qu'on est en prolifération de papillons, c'est une bonne affaire...



**Le Président (M. Gauthrin):** C'est le printemps qui arrive.

**M. Côté (Charlesbourg):** ...ça va être plus clair. Moi, je prends ça positivement, M. le Président. Alors, plus on évolue, plus vous allez en avoir d'autres. 1° remplacer, dans les troisième et quatrième lignes du premier alinéa, les mots "ou sur l'ordre d'un tribunal" par les mots et le signe ", sur l'ordre d'un tribunal ou dans le cas où la présente loi prévoit que l'accès à certains renseignements contenus dans le dossier est nécessaire à son application".

Et 2° ajouter à la fin du deuxième alinéa, ce qui suit - c'est la référence sur le plan des lois refondues du Québec - (L.R.Q., chapitre A-2.1)".

**Le Président (M. Gauthrin):** Parfait. Sur l'amendement, vous avez à expliquer?

**M. Trudel:** La première modification.

**Le Président (M. Gauthrin):** C'est remplacer "ou sur l'ordre d'un tribunal" par les mots ", sur l'ordre d'un tribunal ou dans le cas où la présente loi prévoit que l'accès à certains renseignements contenus dans le dossier est nécessaire à son application".

**M. Côté (Charlesbourg):** Ça, c'est à la demande de la Commission d'accès à l'information, ces changements-là, pour nous permettre de conserver la banque Med-Echo, une banque d'informations.

**M. Trudel:** Pour vous permettre de garder la banque d'informations?

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, sinon... Ce que je comprends, c'est qu'elle disparaîtrait, là? On n'aurait pas les pouvoirs pour être capables de la garder.

**Le Président (M. Gauthrin):** Est-ce que vous pouvez faire photocopier ce texte madame? Vous en avez des copies. Vous seriez gentille... Merci. Les copies étant faites, alors monsieur... On commence à quelle heure demain matin?

**M. Côté (Charlesbourg):** On s'informe nous aussi. Dans la loi actuelle, ça existe. Dans la première version du projet de loi 120, c'était disparu et c'est la Commission d'accès à l'information qui a demandé au ministère de le réintroduire pour permettre de le garder. Donc...

**Le Président (M. Gauthrin):** Bon, ça va?

**M. Côté (Charlesbourg):** Comment?

**M. Trudel:** Quel est le motif de la Commission?

**M. Côté (Charlesbourg):** Le motif de la Commission, c'est pour le bien-être des données.

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

**M. Trudel:** Le bien-être des données!

**Une voix:** Ha, ha, ha!

**Une voix:** C'est pour le bien-être des données et...

**Le Président (M. Gauthrin):** De bonnes informations, c'est sensible.

**M. Côté (Charlesbourg):** Très.

**Le Président (M. Gauthrin):** Ça vous va?

**M. Trudel:** C'est dans la loi actuelle?

**M. Côté (Charlesbourg):** Et c'est à la demande de la Commission d'accès à l'information.

**M. Trudel:** Bon, je m'explique quand même mal comment la Commission d'accès à l'information a dit: Je vais...

**Le Président (M. Gauthrin):** Verbalement, verbalement.

**M. Trudel:** ...contribuer à protéger...

**Le Président (M. Gauthrin):**...

**M. Trudel:** ...les banques et l'ensemble de...

**M. Côté (Charlesbourg):** Non, c'est probablement...

**M. Trudel:** ...d'une façon large.

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est probablement... Oui, mais mettez-vous dans l'hypothèse où c'est une banque qui a déjà fait l'objet de toute une série de recommandations de la part de la Commission d'accès à l'information quant à son existence. C'est la manière de... La Commission d'accès à l'information n'est toujours pas pour aller dire demain matin: Enlevez-la. Écoutez, si elle a été constituée conformément à un suivi de la part de la Commission d'accès à l'information.

**M. Trudel:** Oui. Très bien. Adopté.

**Le Président (M. Joly):** Adopté. L'amendement de l'article 19 est adopté. L'article 19 tel qu'amendé est adopté.

**M. Trudel:** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** L'article 20?

**M. Côté (Charlesbourg):** "Un usager de moins de 14 ans n'a pas le droit, lors d'une demande de communication ou de rectification, d'être informé de l'existence, ni de recevoir communication d'un renseignement de nature médicale ou sociale le concernant et contenu dans son dossier.

"Le premier alinéa n'a pas pour objet de restreindre les communications normales entre un usager et un professionnel de la santé ou des services sociaux ou un membre du personnel d'un établissement.

"Le présent article s'applique malgré le premier alinéa de l'article 94 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels."

Il y a un papillon, M. le Président: 1° remplacer, dans la troisième ligne du deuxième alinéa, les mots "membres du personnel" par le mot "employés".

Et 2° supprimer le dernier alinéa. Donc, on...

**Le Président (M. Joly):** Supprimer un alinéa.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui. Donc, on dit que dans le premier cas, c'est une question de concordance avec le texte de l'article 18 tout simplement.

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

**M. Trudel:** Est-ce que vous avez été saisi, M. le ministre, des préoccupations des centres de services sociaux quant à cet article-là sur le fait que dans le cas des poursuites judiciaires, lorsqu'il y a signalement et qu'on se rend au tribunal, ça peut compliquer le travail au niveau de - appelons cela comme cela - la fabrication de la preuve et de la démonstration, par exemple, de la nécessité de protection pour un enfant forcément de moins de 14 ans ici? Et là, vous comprenez que là... Je pense que le souci sérieux, ce n'est pas de permettre... D'ailleurs, l'Association demande que ça ne soit pas les professionnels qui aient accès.

**M. Côté (Charlesbourg):** Non, je comprends. C'est l'avocat de l'usager.

**M. Trudel:** C'est ça.

**M. Côté (Charlesbourg):** D'ailleurs, pour défendre l'usager ou pour...

**M. Trudel:** Pleine connaissance de la cause et défendre l'usager, c'est souvent évidemment d'avoir l'information...

**M. Côté (Charlesbourg):** L'information.

**M. Trudel:** ...pour dire au juge: Voici pourquoi il y a des besoins de protection.

**M. Côté (Charlesbourg):** M. le Président, j'en ferais même un amendement, à ce moment-ci, d'ajouter... Il faut le situer, là...

**Le Président (M. Joly):** S'il vous plaît!

**M. Côté (Charlesbourg):** Nos légistes vont l'écrire puis on va l'introduire. Je veux bien dire pourquoi je l'accepte, c'est parce que le principe de base de cette réforme, c'est l'usager, c'est le bénéficiaire. Et dans ce cas-ci, qu'un bénéficiaire ait accès à son dossier par l'entremise d'un avocat, ça me paraît normal, pour avoir une pleine connaissance des faits. Bon, même s'il est mineur, je pense qu'on est dans des conditions où ça pourrait être très utile à l'usager, à son bien-être physique, mental...

**M. Trudel:** Mental, moral, familial, et autres dimensions de même acabit.

**Le Président (M. Joly):** J'imagine à ce moment-là, M. le ministre, qu'il faudrait qu'il soit quand même poussé ou représenté par un tuteur, un parent, ou...

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, ça n'exclut pas...

**M. Trudel:** Ça n'exclut pas cela.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ça n'exclut pas cela, parce qu'on a déjà déterminé au préalable les quatre possibilités...

**Le Président (M. Joly):** Oui. Il y a une gradation, là.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, toujours en respectant la gradation.

**M. Trudel:** Mais là, c'est de permettre à un professionnel, nommément un avocat, dans certains cas...

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est ça.

**M. Trudel:** ...d'avoir accès...

**M. Côté (Charlesbourg):** Donc, ce n'est pas une ouverture très large, mais c'est un avocat, dans le cas de procédures devant les tribunaux, c'est ça que ça veut dire.

**M. Trudel:** Bien sûr. Oui, oui, dans le cadre de procédures judiciaires, parce que ça ne peut pas être non plus pour...

**M. Côté (Charlesbourg):** Non.

(16 h 15)

**M. Trudel:** Il ne faudrait pas que ce soit des procédures judiciaires qui concernent une autre personne, par exemple.

**M. Côté (Charlesbourg):** Pour savoir qui est sa mère, tu sais.

**M. Trudel:** Ouais.

**M. Côté (Charlesbourg):** Il l'a trouvé "cute" quelque part. Ce n'est pas ça qui... C'est une autre sorte de bien-être, ça.

**M. Trudel:** M. le ministre! Le subsidiaire, pendant qu'ils travaillent là-dessus... Écoutez, on a toujours notre préoccupation, les professionnels de la santé et des services sociaux, nos médecins résidents. Sont-ce des professionnels?

**M. Côté (Charlesbourg):** Mme Demers...

**M. Trudel:** Mme Demers, dites-moi ça.

**M. Côté (Charlesbourg):** Mme Demers va vous expliquer tout ça.

**Mme Demers:** Auparavant, les résidents avaient un permis d'exercice de la médecine, mais depuis que la Corporation des médecins a changé son règlement, tes nouveaux résidents n'ont pas de permis d'exercice de la médecine tant qu'ils n'ont pas fini soit l'"omnipratique" ou la médecine familiale, soit leur spécialité. Ils ont un permis de pratique seulement à la fin de leurs études. Alors, il y en a encore, dans les hôpitaux...

**M. Trudel:** Mais est-ce qu'on ne pourrait pas étendre, ça, comme on l'a fait tantôt dans l'autre article aux stagiaires? Parce que, ici, quand on parle des 14 ans et moins, on est beaucoup plus dans le secteur du bien-être, enfin des services sociaux, que dans le secteur de la santé. Et tantôt votre définition, c'était que les stagiaires étaient inclus, incluait les résidents, et là je comprends dans votre observation qu'ils seraient inclus à ce moment-là dans cette catégorie. Et dans les établissements de services sociaux, sauf erreur, les stagiaires sont pas mal plus nombreux, évidemment. Ils sont plus nombreux parce que les collègues, avec leur programme de techniques en éducation, rééducation et sciences sociales, dans les universités aussi, évidemment, avec les bacs en psycho-éducation, etc., ça fait une masse de stagiaires beaucoup plus importante.

**M. Côté (Charlesbourg):** Il y a moins de postes aussi au niveau de la médecine, puis évidemment ça prend des bonnes cotes.

**M. Trudel:** Arrête. C'est plus restreint au niveau de l'entrée, parce qu'il faut être "zède-

ment" bon, vous voulez dire.

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est ça. Il y a des variantes qui commencent à s'installer, j'ai vu ça à l'Université de Montréal, cette semaine...

**M. Trudel:** Oui.

**M. Côté (Charlesbourg):** À plus ou moins sept...

**M. Trudel:** La statistique commence à être moins maître.

**M. Côté (Charlesbourg):** Il commence à y avoir une modulation dans la statistique.

**M. Trudel:** Vous pensez que l'être humain peut en arriver à dominer une cote Z, peut-être, M. le ministre?

**M. Côté (Charlesbourg):** Ah!...

**M. Trudel:** On serait partisans tous les deux de cette théorie-là, aussi?

**M. Côté (Charlesbourg):** Ouais.

**Une voix:...**

**M. Trudel:** Ah oui! L'établissement d'attache de notre collègue, ici. Alors, M. le ministre, est-ce que sur la question des stagiaires... C'est parce que ça nous permettrait une harmonisation avec ce qu'on a dit tantôt, à tout le moins à l'article 17.

**M. Côté (Charlesbourg):** Je pense que dans la situation où vous êtes, je vous permets de le lire. Je suis convaincu que vous allez bien faire ça.

**Le Président (M. Joly):** Merci, M. le ministre. Donc, en fait, l'amendement proposé, ce serait d'ajouter, à la fin du premier alinéa tes mots et le signe qui est une virgule, ", sauf par l'intermédiaire de son avocat dans le cadre d'une procédure judiciaire". Et si on reprend en fait l'alinéa au complet, on dit: "Un usager de moins de 14 ans n'a pas le droit, lors d'une demande de communication ou de rectification, d'être informé de l'existence, ni de recevoir communication d'un renseignement de nature médicale ou sociale le concernant et contenu dans son dossier, sauf par l'intermédiaire de son avocat dans le cadre d'une procédure judiciaire." On peut peut-être en faire des photocopies, Mme la secrétaire.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ça va?

**M. Trudel:** Oui, ça va.

**Le Président (M. Joly):** Donc, l'amendement à l'article 19 est adopté.

**M. Côté (Charlesbourg):** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** L'article 19, tel qu'amendé, est adopté.

**M. Trudel:** Non, non.

**Le Président (M. Joly):** C'est-à-dire l'article 20, excusez.

**M. Trudel:** Non, non, on n'a pas fini de régler notre autre affaire.

**M. Côté (Charlesbourg):** Non, non, celui-là, il reste stagiaire.

**M. Trudel:** De toute façon, il est adopté, celui-là. Ça, ça va. O.K., réglé.

**Le Président (M. Joly):** Donc, l'amendement, tel que proposé, est adopté.

**M. Trudel:** Ça va.

**Le Président (M. Joly):** Mais l'article n'est pas adopté.

**M. Trudel:** L'esprit de l'article 20. Bon, un usager de moins de 14 ans, lors d'une demande de communication ou de rectification, n'a pas le droit d'être informé. Bon, c'est une protection. On dit cependant que ça n'a pas pour objet de restreindre les communications normales entre un usager et un professionnel de la santé et des services sociaux ou un membre du personnel d'un établissement. Alors là, on a toutes sortes de catégories. On a nos stagiaires des différentes techniques et nos résidents aussi qui se trouvent à être exclus dans le fonctionnement normal parce qu'ils ne sont ni dans la Corporation et ils ne sont ni des professionnels, au sens où on le reconnaît généralement, et ils ne sont pas membres du personnel d'un établissement. Je signale au ministre, sur l'oreille qu'il lui reste... Un stagiaire en techniques de travail social, c'est 3 stages, 12 crédits à peu près, à peu près une centaine d'heures, tandis que, là, c'est du temps plein. Dans leur programme de formation, ils sont en relation directe avec.

**M. Côté (Charlesbourg):** Alors, M. le Président, on va rédiger un papillon, là, où on va inclure le stagiaire. Évidemment, ça va nous causer un certain nombre de problèmes en cours de route pour tenter d'avoir une logique, en espérant...

**Le Président (M. Joly):** Tout le long.

**M. Côté (Charlesbourg):** ...qu'on la voit

partout, tout le long. Et au mois d'avril - on a la relâche - on prendra soin de faire la continuité de la logique. Donc, ça pourrait se lire comme suit, au deuxième alinéa:

Le premier alinéa Va pour objet de restreindre les communications normales entre un usager et un professionnel de la santé ou des services sociaux, ou un membre du personnel - un stagiaire? - ou un stagiaire d'un établissement.

**M. Trudel:** Ça fait que là... Vous avez dit: Membre du personnel... Un employé?

**Le Président (M. Joly):** Un employé, tel que vous le suggérez à votre papillon?

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, parce que...

**M. Trudel:** C'est plutôt un employé, là. Le vieux texte...

**Le Président (M. Joly):** Avec le...

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui. J'ai travaillé avec le vieux texte. Alors, ça se lirait:

"Le premier alinéa n'a pour objet de restreindre les communications normales entre un usager et un professionnel de la santé ou des services sociaux, un stagiaire ou un employé d'un établissement."

**M. Trudel:** Acheté.

**Le Président (M. Joly):** Ça vous va, M. le député? Donc, l'amendement à l'article 20...

**M. Trudel:** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** Adopté? L'article 20, tel qu'amendé?

**M. Trudel:** Non.

**Le Président (M. Joly):** Non?

**M. Trudel:** Je m'excuse, c'est parce que... Si le ministre peut maintenant - il y a eu des conversations à voix basse, là - donner la réponse formelle au sujet des résidents, là, ce que nous allons faire avec cela.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui. Les résidents, ce qu'on va faire avec, M. le Président, on va, dans la relâche, rédiger un article qui va concerner le résident et on va régler le problème dans un article.

**M. Trudel:** O.K. Ça entend... On va dire: Bien, dans tel, tel, tel article, les résidents sont concernés par la responsabilité et peuvent donc exercer. Il s'agira de le rédiger en conséquence au lieu de faire suivre partout dans le texte.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, c'est ça.

**M. Trudel:** Très bien.

Le Président (**M. Joly**): L'article 20, tel qu'amendé, adopté.

**M. Trudel:** Adopté.

Le Président (**M. Joly**): Adopté. J'appelle l'article 21.

**M. Côté (Charlesbourg):** "Le titulaire de l'autorité parentale a droit d'accès au dossier d'un usager mineur.

Toutefois, un établissement doit refuser au titulaire de l'autorité parentale l'accès au dossier d'un usager mineur dans les cas suivants:

"1° L'usager est âgé de moins de 14 ans et il a fait l'objet d'une intervention au sens de l'article 2.3 de la Loi sur la protection de la jeunesse ou il est visé par une décision prise en vertu de cette loi et l'établissement, après avoir consulté le Directeur de la protection de la jeunesse, détermine que la communication du dossier de l'usager au titulaire de l'autorité parentale cause ou pourrait causer un préjudice à la santé de cet usager;  
(16 h 30)

"2° l'usager est âgé de 14 ans et plus et, après avoir été consulté par l'établissement, refuse que le titulaire de l'autorité parentale reçoive communication de son dossier et l'établissement détermine que la communication du dossier de l'usager au titulaire de l'autorité parentale cause ou pourrait causer un préjudice à la santé de cet usager.

"Le présent article s'applique malgré le deuxième alinéa de l'article 53, l'article 83 et le premier alinéa de l'article 94 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels."

Il y a un amendement qui demande de supprimer le dernier alinéa, donc celui que je viens de lire, question de concordance avec l'article 27.1.

Le Président (**M. Joly**): Merci, M. le ministre. M. le député.

**M. Trudel:** Évidemment, on a toujours, M. le ministre, notre volonté d'aller aussi vers le secteur des services sociaux et du bien-être, et on le traite ici toujours comme dans les cas où on pourrait causer un préjudice à la santé de cet usager. Est-ce que vous avez examiné aussi cet aspect-là, dans la préparation de cet article, de la restriction à l'autorité parentale, d'accès au dossier d'un usager mineur?

**M. Côté (Charlesbourg):** Dans ce cas-ci, on fait référence au DPJ à 1° et 2°, c'est à l'établissement.

**M. Trudel:** C'est qui dans l'établissement qui décide?

**M. Côté (Charlesbourg):** Qui dans l'établissement décide?

**M. Trudel:** Oui, parce que l'établissement, ça...

**M. Côté (Charlesbourg):** Quand on a abordé les règlements ce matin, c'était le directeur général et, dans certaines circonstances, le médecin, quand c'était médical; dans d'autres circonstances, c'était un professionnel qu'il désigne, par exemple en toxicomanie.

**M. Trudel:** Soyons clairs sur un type de cas qui se présente, des jeunes filles de moins de 14 ans, qui ont des **avortements** et qui ne désirent pas que ça soit communiqué à l'autorité parentale. Et là, c'est l'établissement qui va décider, s'il n'y a pas de préjudice grave à la santé de cet usager? Puis là, on n'est pas dans le deuxième...

**M. Côté (Charlesbourg):** Moins de 14 ans...

**M. Trudel:** Ah! plus de 14 ans, excusez.

**M. Côté (Charlesbourg):** Moins de 14 ans, Mme Demers me dit que c'est le DPJ.

**M. Trudel:** Mais il faut qu'il y ait eu une intervention du DPJ, par exemple. Ça, ça veut dire un signalement, mais ce n'est pas toujours le cas.

**Mme Demers:** Non, non, mais pour donner accès au dossier, c'est l'établissement, mais après consultation du DPJ.

**M. Côté (Charlesbourg):** On se comprend bien, le principe général, c'est que les parents ont accès au dossier.

**M. Trudel:** Oui.

**M. Côté (Charlesbourg):** En tout cas, c'est pour ça que je me suis informé, parce que, comme parent, je commençais à m'interroger un peu...

**M. Trudel:** Moi aussi.

**M. Côté (Charlesbourg):** ...si on va encore avoir notre place sur la terre, à part que de payer.

**M. Trudel:** Moi aussi. J'avais particulièrement en tête une rencontre avec un groupe de parents qui me disaient: Savez-vous quel bout il nous reste, M. le député? Nous en **reste-t-il** des bouts comme parents?

**M. Côté (Charlesbourg):** Ce qui est dit ici, à 1°, "l'usager est âgé de moins de 14 ans et il a fait l'objet d'une intervention au sens de 2.3 de la Loi sur la protection de la jeunesse". Donc, il y a eu signalement quelque part et l'établissement pourrait décider que, compte tenu de ça, il peut y avoir danger qu'il y ait communication. Donc, à ce moment, il pourrait ne pas y avoir communication aux parents.

**M. Trudel:** Il y a deux conditions pour qu'on refuse au titulaire de l'autorité parentale, c'est s'il y a eu intervention et que l'établissement a jugé que ça causerait un préjudice grave à la santé de cet usager. Ce n'est pas l'un ou l'autre, c'est les deux.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui. C'est les deux?

**M. Trudel:** Parce qu'il y a un "et" ici.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui. oui.

**M. Trudel:** Je ne suis pas sûr que c'était ça tantôt.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, d'accord. C'est parce que j'aime autant le vérifier de façon à vous donner la réponse qui est la vraie réponse. La mienne, je ne considère pas nécessairement qu'elle est vraie. Donc, à le confirmer.

**M. Trudel:** Pour une autre catégorie de jeunes de moins de 14 ans, qui n'a aucune relation avec le DPJ, pas de signalement, pas d'ordonnance judiciaire, qui a un problème de santé et qui souhaite que l'autorité parentale n'ait pas accès, il n'y a rien à faire?

**M. Côté (Charlesbourg):** Il n'y a rien à faire. Il y a de quoi à faire sur l'autorité parentale, c'est une bonne affaire.

**M. Trudel:** Oui, son père. Dans la deuxième catégorie...

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**M. Trudel:** Là, vous êtes un peu moins son père, quand ça passe 14 ans. On peut refuser le droit d'accès à l'autorité parentale si l'usager a 14 ans et plus et refuse que le titulaire de l'autorité parentale reçoive communication de son dossier. N'est-ce pas?

**M. Côté (Charlesbourg):** O.K. Donc, on se reprend pour bien se comprendre parce que, des fois, je me perds. Dans un cas, le premier, on vient de le régler, c'est clair. Dans le deuxième, pour l'usager qui est âgé de 14 ans et plus, qui se situe par conséquent entre l'âge de 14 ans et la majorité, les parents ont toujours accès au dossier, sauf dans le cas qui pourrait causer un

préjudice à la santé de cet usager. Et s'il est refusé, il y a, à ce moment-là, des recours aux parents, à d'autres instances, pour avoir accès au dossier. Mais, quand même, ça paraît gros quand on le regarde, probable~~ment~~, et il y a certains de mes principes conservateurs qui me font réagir, mais c'est quand même assez limité comme cas. Et dans ce cas-ci, c'est bien sûr toujours une situation qui pourrait causer un préjudice à la santé. Si ça ne répond pas à ce critère-là, le dossier est accessible à la famille comme à l'autorité parentale, et même dans ce cas-ci, il y a d'autres instances auxquelles vous pouvez en appeler pour avoir accès au dossier.

**M. Trudel:** Ce qui veut dire que l'usager de 14 ans et plus, qui a été consulté par l'établissement et qui refuse à l'autorité parentale de recevoir communication de son dossier, ce refus-là ne pourra s'exercer s'il n'est pas lié à une autre condition nécessaire, c'est que l'établissement ait lié ce refus...

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**M. Trudel:** ...à un préjudice grave à la santé.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**M. Trudel:** Pardon, un préjudice à la santé.

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est ça, et le "et" est là, et rétablissement détermine que la communication du dossier de l'usager au titulaire de l'autorité parentale pourrait causer un préjudice à la santé de cet usager.

**M. Trudel:** Oui. Évidemment, les 14-18 ans nous ont fait peu de représentations à cette commission et devant les membres de la commission.

**M. Côté (Charlesbourg):** La majorité est à 18 ans. Elle est toujours à 18 ans, ils ne l'ont pas baissé à 14 ans encore.

**M. Trudel:** Je comprends. C'est que j'ai comme l'impression quelquefois...

**M. Côté (Charlesbourg):** Vous pensez à la prochaine élection, vous, là.

**M. Trudel:** Non, pantoute.

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

**M. Trudel:** Je pense à mes enfants et à l'exercice de l'autorité parentale, d'une part, et aux conflits...

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, ça...

**M. Trudel:** ...que ça peut générer. Et je ne vous dis pas que je l'ai tranché comme débat moral ici. Là, j'ai encore particulièrement en tête - et j'étais effrayé un peu par cela - l'intervention d'un professionnel dans une école secondaire, chez des gens de 14-18 ans, et les parents se plaignaient, oui, effectivement, qu'il y avait eu comme une libéralisation de la conduite de leur enfant sans que l'autorité parentale eût été concernée. Et l'enfant disait aux parents: Eh bien, la loi ou le secret professionnel de la personne concernée, le travailleur social, ne l'oblige pas à divulguer l'information à l'autorité parentale. Alors, l'intention du législateur ici s'apparente plus à une conception morale du père et de la mère et de l'autorité parentale, et c'est ça que tu as choisi de faire, de lier deux conditions. Le père de famille de ce côté-ci se rallie.

**M. Côté (Charlesbourg):** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** L'amendement à l'article 21 est adopté?

**M. Côté (Charlesbourg):** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** Et l'article 21 tel qu'amendé est adopté?

**M. Côté (Charlesbourg):** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** J'appelle l'article 22.

**M. Côté (Charlesbourg):** L'article 22: "Le tuteur, le curateur, le mandataire ou la personne qui peut consentir aux soins d'un usager a droit d'accès aux renseignements contenus au dossier de l'usager dans la mesure où cette communication est nécessaire pour l'exercice de ce pouvoir."

J'ai un nouveau papillon, à la demande du ministère de la Justice, par lequel nous sommes soumis d'ajouter à la fin - c'est parce qu'on est mineurs - l'alinéa suivant: "La personne qui atteste sous serment qu'elle entend demander pour un usager l'ouverture ou la révision d'un régime de protection ou l'homologation d'un mandat donné en prévision de son inaptitude a droit d'accès aux renseignements contenus dans l'évaluation médicale et psychosociale de cet usager."

Je vais vous lire le commentaire si ça vous intéresse.

**M. Trudel:** Vous n'avez pas l'air d'avoir fini.

**M. Côté (Charlesbourg):** Comment?

**M. Trudel:** Vous n'avez pas l'air d'avoir fini votre papillon.  
(16 h 45)

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, j'ai fini.

**M. Trudel:** Ah! C'est un nouveau. Excusez, excusez.

**Le Président (M. Joly):** C'est un alinéa de plus.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, oui, c'est parce que c'est un nouveau.

Cette modification est proposée par la direction du droit civil du ministère de la Justice afin d'assurer l'application harmonieuse de l'ensemble des mesures légales de protection des personnes majeures incapables à prendre soin d'elles-mêmes et à administrer leurs biens, mesures adoptées par le chapitre 54 des lois de 1989 et mises en vigueur le 15 avril 1990. Le présent amendement établit une exception aux règles normales en matière de confidentialité des renseignements personnels. Toutes les demandes relatives à l'ouverture des régimes de protection ou à leur modification, de même que celles concernant l'homologation ou la révocation d'un mandat donné en prévision de l'inaptitude, doivent être entendues par le tribunal, qui se fonde principalement sur l'inaptitude de l'usager établie dans une évaluation médicale et psychosociale. Bien que plusieurs demandes soient faites par l'usager lui-même, son représentant légal ou le Curateur public, bon nombre de demandes sont initiées par une personne qui n'a pas droit d'accès aux renseignements contenus dans l'évaluation en vertu des règles de confidentialité établies dans la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. De là, la présente exception qui bénéficie de la réserve générale à la loi d'accès prévue à l'article 27.1 du présent projet de loi. Veux-tu résumer?

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

**M. Trudel:** Oui, c'est ce que je...

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

**M. Trudel:** Pourriez-vous nous dire ça en langage de Charlesbourg?

**M. Côté (Charlesbourg):** Je vais vérifier si mes adjoints dorment. Je vais demander à mon adjoint de résumer.

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

**M. Trudel:** Nous avons aussi de ce côté-ci, pas de ce côté-ci, mais nous avons en commun nos expériences de professeur.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, c'est ça.

**M. Trudel:** C'est toujours un bon moyen de

vérification, de vérifier l'attention de nos élèves.

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

**M. Trudel:** Mais généralement, les étudiants répondent: Pourriez-vous nous résumer en vos propres mots, M. le ministre? Ha, ha, ha!

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

**M. Côté (Charlesbourg):** C'était les tactiques que j'avais à l'époque comme professeur et comme étudiant aussi.

**M. Trudel:** Oui. Je veux juste relire une phrase. Donnez-moi 30 secondes.

**M. Côté (Charlesbourg):** Il y a peut-être une explication ici que Mme Demers m'a donnée qui me paraît importante.

**Le Président (M. Joly):** Mme Demers.

**Mme Demers:** On avait déjà préparé un papillon pour qu'une personne qui est mandataire pour une personne inapte puisse avoir accès au dossier, sauf que l'AHQ nous avait souligné que ça peut faire des problèmes parce que, si je suis mandataire, j'ai simplement à dire: J'ai l'intention de demander et j'y aurais accès. Alors, la précaution supplémentaire qui a été prise, c'est qu'il va falloir que le mandataire déclare sous serment qu'il a l'intention de demander l'ouverture du mandat.

**M. Trudel:** Mais actuellement... Et tout ça, ça ne va pas toujours devant un tribunal?

**Mme Demers:** Parce que c'est le juge ou le protonotaire qui déclare que vous pouvez commencer à exercer le mandat. Il faut toujours aller devant le tribunal ou le protonotaire. Si je signe un mandat et que je dis qu'advenant mon inaptitude, je désigne telle personne comme mon mandataire, c'est le tribunal qui va décider que je peux exercer mon mandat parce que le tribunal va devoir constater que la personne est inapte...

**M. Côté (Charlesbourg):** Bien, si je me fais nommer curateur pour vous...

**Le Président (M. Joly):** Je ne connais pas ça.

**M. Côté (Charlesbourg):** ...et vice versa, et là, on se promène devant un protonotaire. On adopterait la loi assez vite, là. Je parlerais pour vous, mais je ne suis pas sûr que... Il va falloir qu'il y ait un constat quelque part, au moins que ça vous prend un curateur.

**M. Trudel:** Mais moi, c'est parce que je me

méfie. C'est comme dans le papillon. C'est de votre intention que je me méfie.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ah oui?

**M. Trudel:** Non, c'est aux fins que pour la relation, ici, la personne qui atteste sous serment qu'elle entend demander, pour un usager, etc.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**M. Trudel:** Je décide que je veux aller... C'est difficile à dire comme ça, là. Je décide que je veux aller fouiller dans votre dossier d'évaluation médicale et puisque...

**M. Côté (Charlesbourg):** Je déclare mon intention de...

**M. Trudel:** Juste ça.

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est ça, oui. C'est grave.

**M. Trudel:** Mais ce n'est pas attaché serré, ça.

**M. Côté (Charlesbourg):** Mais c'est justement ça qu'on corrige par ça.

**M. Trudel:** Non, ici, là. La personne qui atteste sous serment qu'elle entend demander...

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, mais là, c'est sous serment.

**M. Trudel:** Bien oui, ce que je veux dire, c'est... Ça resserre, un peu, oui, je constate ça, mais moi, je peux déposer sous serment que, oui, j'ai l'intention. Je ne suis pas obligé de faire une demande, là. J'ai juste l'intention, là.

**Une voix:** Ce n'est pas juste une demande. Il faut qu'elle se fasse.

**M. Trudel:** Ce n'est pas tout à fait juste, là.

**M. Côté (Charlesbourg):** M. le Président, si on veut essayer...

**Le Président (M. Joly):** M. le ministre.

**M. Côté (Charlesbourg):** ...de comprendre ce qu'on a aujourd'hui et ce qu'on tente d'avoir, tout en admettant que ça pourrait être plus fort que ça, c'est qu'à l'article 22, ça vise tuteur, curateur, mandataire ou la personne, on se comprend bien, mais pour devenir ce curateur, ce tuteur ou cette personne, il faut, bien sûr, avoir accès à des documents qui vont le prouver. Donc, on dit ici: la personne qui atteste. Jusqu'à maintenant, le danger, c'était que des personnes



pouvaient faire une démarche... Et on me dit que, dans plusieurs cas, l'information était transmise au protonotaire. Bon. Là, ici, on dit: La personne qui atteste sous serment. Au moins on ajoute le serment. Bon. Vous me direz aujourd'hui que ça vaut ce que ça vaut, mais, à tout le moins, notre sens de nos lois, il reste encore quelque chose, ça a encore une importance qu'elle entend demander sous serment l'ouverture pour un usager. Donc, ce n'est pas rien que le principe d'aller voir pour ton information, mais aussi tu vas étayer le fait qu'une personne peut, effectivement, être mise en tutelle et que ça prend un tuteur ou ça prend un curateur. C'est clair qu'on peut se retrouver dans des situations où ces gens-là n'auront pas gain de cause parce qu'il n'y aura pas tutelle et qu'effectivement, ils auront eu accès au dossier sans que les autorités décident que ça nécessite une tutelle. Mais le serment, à tout le moins comme principe de ce que j'ai compris, de mettre un peu plus d'honneur, à tout le moins parce que... C'est ça.

**M. Trudel:** C'est parce que, entre autres choses, regardez le début de l'article 22.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**M. Trudel:** Alors, c'est pour le tuteur...

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**M. Trudel:** ...le curateur...

**M. Côté (Charlesbourg):** ...le curateur.

**M. Trudel:** ...le mandataire ou la personne...

**M. Côté (Charlesbourg):** ...qui peut consentir aux soins...

**M. Trudel:** ...d'un usager. Bon. Dans le deuxième alinéa, dans l'amendement qui est apporté, là on dit, là on parle d'une autre personne, la personne qui, elle, veut devenir soit un tuteur, soit un curateur, soit un mandataire.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**M. Trudel:** O.K.? Là, elle a besoin de ces informations-là...

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est ça.

**M. Trudel:** Il faut qu'elle fasse un serment comme de quoi elle entend faire une demande pour avoir la qualité de l'un ou de l'autre.

**M. Côté (Charlesbourg):** O.K. Je comprends. C'est que ça devrait peut-être être le premier alinéa.

**M. Trudel:** C'est ça.

**ML Côté (Charlesbourg):** Les légistes nous disent que ça va mieux en deuxième qu'en première. Je comprends...

**M. Trudel:** Oui.

**M. Côté (Charlesbourg):** Si j'ai bien saisi votre intervention ou votre intention, c'est que l'ajout... On est dans une situation où la personne fait la démarche, une démarche...

**M. Trudel:** Oui.

**M. Côté (Charlesbourg):** ...d'accès de l'information qui, éventuellement, pourrait faire en sorte qu'il devienne tuteur, curateur, mandataire ou autre. Parce que, finalement, c'est l'Association des hôpitaux qui nous a sensibilisés à ce phénomène-là où il y a un vide. On m'a fait un petit dessin pour comprendre, là.

**M. Trudel:** Non, non, pour une personne qui...

**M. Côté (Charlesbourg):** Comme c'est mal écrit, je vais laisser le dessinateur vous expliquer...

**M. Trudel:** Expliquer sa caricature.

**M. Côté (Charlesbourg):** ...son cheminement.

**Le Président (M. Joly):** M. Lamarche.

**M. Lamarche:** Très vite, c'est que pour devenir curateur, ça prend effectivement un jugement. Le juge attend l'évaluation médicale pour être capable de porter jugement, pour savoir si vous devenez curateur ou non.

**M. Trudel:** Oui.

**M. Lamarche:** Et les établissements ne pouvaient pas donner à celui qui était pour devenir curateur l'évaluation médicale pour être capable de le faire. Donc, il y avait un vide à un moment donné. Pour que le juge puisse faire son jugement, ça prenait l'évaluation médicale, mais aussi longtemps que la personne ne serait pas connue comme étant curateur, il ne pouvait pas lui donner l'évaluation médicale. Donc, ça leur permet, dans la mesure où il y a effectivement une intention de porter pour devenir curateur, de transmettre l'information. C'est un vice de procédure. On se trouvait dans un cul-de-sac par rapport à ça.  
(17 heures)

**Le Président (M. Joly):** Si j'ai compris, là...

**M. Trudel:** Vous voulez dire un problème d'oeuf et de poule.

**M. Lamarche:** D'oeuf et de poule, et là, je pense qu'on le simplifie.

**M. Trudel:** Pour savoir où commence l'oeuf, on le savait.

**M. Lamarche:** Mais...

**M. Trudel:** C'est correct. Je comprends que ça... Sauf qu'au ministre, là. Vous comprenez bien, M. le ministre, que moi, demain matin, avec la meilleure intention du monde, je me présente devant un protonotaire et je dis: J'ai l'intention de devenir votre tuteur, puis je fais ça sous serment et tout est correct. Là, je peux avoir accès avec ça à votre dossier parce que c'est pour faire une demande au juge. Il va falloir que je démontre au juge toutes les qualités nécessaires et présentes pour devenir curateur, mandataire ou tuteur. Mais c'est ça qui m'inquiète. C'est que, demain matin, je peux me présenter, puis je dis sous serment, puis je ne fais pas de fausse déclaration, et tout est correct.

**Le Président (M. Joly):** Ce n'est pas vérifiable, ça, là.

**M. Trudel:** Bien, ce n'est pas vérifiable parce que ça veut dire que je peux m'introduire dans son dossier demain matin, puis là, je vais le savoir que son quatrième petit bouton de chair, il se l'est fait enlever pareil. C'est ça que je vais savoir, là.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, oui.

**Le Président (M. Joly):** Son nodule.

**M. Trudel:** Vous comprenez?

**M. Côté (Charlesbourg):** Non, non, d'accord. Mais quand même, il y a un processus; il n'y a pas une famille où on n'est pas passé à travers, là. Avant d'arriver là, il y a un conseil de famille. Ça ne se fait pas, règle générale, en catimini, dans un coin, là.

**M. Trudel:** Non, non, non.

**M. Côté (Charlesbourg):** Il y a une démarche qui est beaucoup plus encadrée que ça. Prenons une personne âgée qui est hospitalisée, puis qui a des problèmes, c'est l'évaluation médicale que vous voulez avoir. C'est ça que vous voulez avoir...

**M. Trudel:** Oui, oui, oui.

**M. Côté (Charlesbourg):** ...pour être capable de faire la démonstration au tribunal que cette **personne-là** a besoin d'un tuteur et que vous seriez éventuellement tuteur. Mais...

**M. Trudel:** Mais vous ne pouvez pas nier, M. le ministre, qu'on parle des exceptions. Quand on crée la banque, il n'y a jamais de voleur. Il n'y a pas de voleur quand on ouvre une banque. Ce qui cause le problème après, ce sont les voleurs, ceux qui vont à côté du système. Mais c'est qu'une personne peut décider, un matin, qu'en vertu de cet alinéa-là, elle aurait le droit, sans faire de fausse déclaration... Elle ne fait aucun faux serment. Elle dit: J'ai l'intention de demander, et c'est parfait, elle peut s'introduire au niveau de l'hôpital avec les autres provisions. Surtout que, là, c'est inclus ici. On fait juste me le rappeler: Ce n'est pas rien que maintenant pour la curatelle. C'est là que ça se passe le plus souvent, mais les nouvelles dispositions, maintenant, en prévision de l'incapacité...

**M. Côté (Charlesbourg):** Ce qui est compris ici, c'est l'évaluation médicale de la personne. Donc, même si vous voulez fouiller dans le restant du dossier, vous n'aurez rien.

**M. Trudel:** Non, non, médicale et psychosociale, M. le ministre.

**M. Côté (Charlesbourg):** Comment?

**M. Trudel:** Psychosociale. On va fouiller dans votre dossier de psychologue. McGovern aux États-Unis s'en rappelle en "tabarnouche". Je comprends, M. le ministre. La préoccupation que vient de nous expliquer le sous-ministre, c'est... Bon, on a un problème de vide juridique quelque part.

**M. Côté (Charlesbourg):** O.K. Non, non, ne bougez pas là. On va essayer de vous...

**M. Trudel:** Directement au tribunal.

**M. Côté (Charlesbourg):** On va essayer de vous expliquer ça. Je comprends en avançant, moi aussi là: "...a droit d'accès aux renseignements contenus dans l'évaluation médicale et psychosociale de cet usager." Il n'a pas droit au dossier, là. Vous avez droit à l'évaluation médicale et psychosociale de cet usager, point. Ce n'est pas le dossier auquel tu as droit. Alors, pour être capable de recevoir du tribunal la tutelle, de vous reconnaître comme tuteur, il faut qu'il y ait évaluation médicale et psychosociale de l'usager que vous visez, et ce n'est pas le dossier médical. Ce n'est pas le dossier. C'est l'évaluation - je viens de saisir là - c'est l'évaluation médicale et psychosociale, point. Donc, ce n'est pas au dossier, c'est à une évaluation.

**Le Président (M. Joly):** En fait, M. le ministre...

**M. Trudel:** C'est un dossier, là.

**Le Président (M. Joly):** Non, non.

**M. Trudel:** Ce n'est pas votre dossier au sens qu'il n'y a pas quelque part un dossier "Marc-Yvan Côté", excusez-moi l'expression.

**M. Côté (Charlesbourg):** Non.

**M. Trudel:** Quelque part large est là. Je veux dire: Vous allez chez différents professionnels. Il y a donc un professionnel qui doit fournir une évaluation médicale et psychosociale...

**M. Côté (Charlesbourg):** À partir possiblement, je ne sais pas, d'un formulaire où c'est une évaluation médicale et psychosociale qui a pour objet d'informer le tribunal sur la situation de la personne quant à son incapacité...

**Le Président (M. Joly):** Ça serait quoi, comme exemple de résumé... qui dirait: La présente certifie que M. Untel ou Mme Unetelle n'est pas apte à... Non?

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, oui, c'est un formulaire.

**Le Président (M. Joly):** Un formulaire standard.

**M. Côté (Charlesbourg):** Comment?

**M. Trudel:** On n'a rien réglé.

**M. Côté (Charlesbourg):** Vous n'avez rien réglé?

**M. Trudel:** L'explication du sous-ministre est très claire. Sauf que là, on dit: C'est au ministère de la Justice. Pour ouvrir un dossier en vue de donner la qualité de tuteur, de curateur ou mandataire à quelqu'un, on exige, pour ce dossier-là, l'évaluation médicale et psychosociale. Moi, je dis: Est-ce que c'est par loi? Certainement pas. C'est par règlement? Non, non. Je comprends que ça prend ça, dans la loi, pour que le juge soit capable de décider. Mais de décider d'ouvrir le dossier, ce n'est pas dans une loi, c'est au ministère de la Justice que... M. le ministre, est-ce que vous voyez? La préoccupation, c'est uniquement de ce côté-ci de dire: Est-ce qu'on n'est pas en train d'ouvrir ça trop large et quelqu'un va profiter de cette faille-là? Voulez-vous regarder ça, vous, la préoccupation?

**M. Côté (Charlesbourg):** Moi, ce que j'ai compris de l'intervention de l'AHQ, c'est qu'il y avait un vide et qu'il fallait combler ce vide. Et même eux étaient préoccupés par le fait que, sur une simple demande, on sera obligé de fournir à des gens... Donc, ils ont travaillé pour tenter de nous proposer une formule qui ajoute le serment,

au moins pour rendre le geste plus officiel et démarquer très bien qu'il y a une démarche qui est plus importante. Mais, effectivement, on ne peut pas nier le fait qu'on ouvre et que quelqu'un, quelque part, pourrait en profiter à ce niveau-là. Mais, évidemment, la démarche de l'AHQ est davantage de resserrer; ce n'est pas d'ouvrir. C'est de resserrer et de remplir le trou qu'il y a actuellement et avec lequel ils ont de la difficulté à vivre. C'est ça. Donc, s'il y a une formulation qui est meilleure que ça, qui permet de remplir les objectifs de l'AHQ et qui fait en sorte que ce n'est pas ouvert, je pense qu'il y a des gens qui peuvent travailler là-dessus, et on reviendra...

**M. Trudel:** C'est ça.

**M. Côté (Charlesbourg):** ...à 20 heures et on recommencera avec celui-là.

**M. Trudel:** O.K. C'est correct. Acheté.

**Le Président (M. Joly):** Alors, nous suspendons nos travaux... Non. Excusez. Vous voulez suspendre l'article, M. le ministre? Ah bon! Parfait.

**M. Côté (Charlesbourg):** L'amendement.

**Le Président (M. Joly):** Nous suspendons l'amendement à l'article 22.

**M. Trudel:** C'est bien connu, comme processus. C'est de la perception sélective, ça. J'ai l'intention de.

**Le Président (M. Joly):** Aucune intention. Alors, j'appelle l'article 23.

**M. Côté (Charlesbourg):** "Les héritiers des représentants légaux d'un usager décédé ont le droit de recevoir communication de renseignements contenus dans son dossier dans la mesure où cette communication est nécessaire à l'exercice de leurs droits à ce titre. Il en est de même de la personne ayant droit au paiement d'une prestation en vertu d'une police d'assurance sur la vie de l'usager ou d'un régime de retraite de l'usager.

"Le conjoint, les ascendants ou les descendants directs d'un usager décédé ont le droit de recevoir communication des renseignements relatifs à la cause de son décès, à moins que l'usager décédé n'ait consigné par écrit à son dossier son refus d'accorder ce droit d'accès.

"Malgré le deuxième alinéa, les personnes liées par le sang à un usager décédé ont le droit de recevoir communication de renseignements contenus dans son dossier dans la mesure où cette communication est nécessaire pour vérifier l'existence d'une maladie génétique ou d'une maladie à caractère familial.

"Le présent article s'applique malgré le premier alinéa de l'article 94 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels."

On a un papillon qui vise, M. le Président, comme tout à l'heure, à supprimer le dernier alinéa pour une question de concordance.

**Le Président (M. Joly):** Merci, M. le ministre. M. le député.

**M. Trudel:** Est-ce qu'il y a des modifications sensibles par rapport à l'article 19 de la loi actuelle?

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui. À l'avant-dernier alinéa, on dit: "Malgré le deuxième alinéa..." Donc, ce qui est dans la loi actuelle, c'est le premier alinéa. Les deux autres qui commencent par: "Le conjoint" et "Malgré le deuxième alinéa", c'est du nouveau.

**M. Trudel:** Est-ce que c'est pour répondre aux demandes du Mouvement Retrouvailles, ça?

**M. Côté (Charlesbourg):** Non. Parce que l'accès à l'information au Mouvement Retrouvailles, ça a été fait par le ministre des Communications, par la loi d'accès à l'information. C'est là que ça a été réglé, si je ne m'abuse, l'automne passé.

**M. Trudel:** Surprise, M. le Président, adopté.

**Le Président (M. Joly):** L'amendement à l'article 23, adopté. L'article 23 tel qu'amendé est adopté. J'appelle l'article 24.

**M. Côté (Charlesbourg):** "Un usager ou son représentant a le droit d'obtenir que l'établissement fasse parvenir à un autre établissement ou à un professionnel qu'il désigne une copie, un extrait ou un résumé de son dossier, dans les plus brefs délais." Et on a un petit amendement qui supprime, dans la première ligne, les mots "ou son représentant". O.K. L'explication qu'on a, c'est que ces mots sont devenus inutiles avec la précision apportée à l'article 12.

**M. Trudel:** Bon. Bien là, M. le ministre, comme dirait l'expression qu'on emploie souvent, maintenant, je vais vous parler de mon vécu, là, dret la semaine passée, quand vous étiez en commission parlementaire. Ce dont vous parlez là, c'est toute la question de la communication du dossier vers un autre établissement. Un médecin qui te réfère à un autre spécialiste et l'autre spécialiste te dit à l'autre bout, le cas échéant ici: Amène les radiographies du dossier médical, ça va aller plus vite. Et, dans le fond, on sait aussi qu'**administrativement**, on vient de nous sauver des frais parce qu'on ne repassera

pas les radiographies et, à la demande du premier médecin, moi, je suis donc de l'autorité parentale. Et on me dit: C'est compliqué, ça. C'est compliqué et bien plus simple de se rendre à Saint-Sacrement...

**M. Côté (Charlesbourg):** Fais-en d'autres!

**M. Trudel:** Fais-en donc d'autres et ça va permettre d'analyser, etc. C'est à peu près ça. D'ailleurs, je vais vous dire que ça, c'est la deuxième partie de la réponse. La première partie de la réponse, c'est: Notre tradition n'est pas à cet effet-là dans nos institutions publiques, notre tradition au sens de pratique administrative. Et là, un résumé de son dossier dans les plus brefs délais. Alors, c'était le lendemain, sur l'avion, il fallait bien que je... Alors, ça a demandé toute une soirée de négociation, là. Vous m'avez vu sortir quelques fois, le téléphone, puis, bon, à l'archiviste médicale, puis à l'hôpital, pour parvenir finalement à avoir une enveloppe quelque part qui contienne ce dossier-là, au moins les radiographies.

(17 h 15)

Je me demande, M. le ministre, s'il ne faudrait pas assortir ça de sanctions. Et là, je parle de vous adresser aux établissements. Je ne parle pas des professionnels en soi parce qu'il y a d'autres méthodes, il y a d'autres approches pour régler ça. C'est qu'on a le droit de l'obtenir, puis on a le droit qu'ils le fassent parvenir à un autre établissement.

**M. Côté (Charlesbourg):** J'ai vécu la même chose dans des hôpitaux différents de la région de Québec. Et ça a pris deux jours avant d'être capable de l'obtenir, parce que je me suis fâché. Mais c'est clair que c'est une situation qui est un peu beaucoup anormale. J'espère que ce n'est pas une situation qui est répandue, mais je pense que ce n'est pas répandu. Mais évidemment, s'il y a des sanctions, elles vont venir ultérieurement dans le projet de loi. Ça ne serait pas à ce moment-ci, parce que, ça, c'est un droit qui est consacré, et puis je pense que c'est un droit qui est légitime et qui me paraît être de bon sens.

**M. Trudel:** Oui.

**M. Côté (Charlesbourg):** De bon sens, point.

**M. Trudel:** Oui, oui, c'est ça. Il y a déjà un pas de fait en l'indiquant.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, oui, alors... Et quant aux recours, il n'y en a pas de prévus actuellement. Je peux prendre note pour voir comment est-ce qu'on règlera ça au moment où, parce que il y a **peut-être** d'autres choses qu'on va ramasser en cours de route, là.

**M. Trudel:** Oui, c'est ça.

**M. Côté (Charlesbourg):** ...à analyser, et on verra. Je vais prendre une note pour voir comment est-ce qu'on pourrait régler ça éventuellement. Mais c'est sûr que, s'il n'y a pas de recours, c'est sur la bonne foi, point. Alors, on ne peut pas dire que des établissements n'ont pas une bonne foi. Je pense que...

**M. Trudel:** Non, non.

**M. Côté (Charlesbourg):** ...d'une manière générale... On peut se retrouver dans des situations plus corsées.

**M. Trudel:** Oui, oui, ou parfois, il faut bien le dire, dans certaines situations ça demande de la coercition pour faire adopter des nouvelles pratiques administratives ou des pratiques autres. Ça fait partie de la vie, ça. Ça fait partie de la vie des organisations. Et ce n'est pas de déposer un blâme formel vis-à-vis de ces organisations ou ces établissements en disant: Ça ne se produit pas comme ça, là. Mais on se réserve le droit. On a vu quelque part que, pour d'autres gestes, le ministre s'est réservé des sanctions de rétention de subventions. La clause Granby, là, ça m'a tout l'air que vous ne voulez plus...

**M. Côté (Charlesbourg):** La clause?

**M. Trudel:** La clause Granby là. Le scanner vous ne voulez plus l'avoir du tout.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ça, c'est la clause Cowansville.

**M. Trudel:** La clause Cowansville, enfin, ça dépend du bout qu'on le prend, là.

**M. Côté (Charlesbourg):** Vous savez qu'on peut peut-être même arriver avec un plan de complémentarité entre les deux.

**M. Trudel:** Oh! Tu te fais examiner quelque part et puis tu fais lire ton dossier l'autre bord.

**M. Côté (Charlesbourg):** Non, non, non. Vous allez voir la surprise. La surprise, on est en train d'arriver avec un plan de complémentarité tout à fait exceptionnel, exceptionnel et "z'extraordinaire"...

**Le Président (M. Joly):** Assez extraordinaire.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ça va tracer la voie à d'autres. Les messages sont passés tout de suite, ayant réussi là. C'est de valeur de ne pas avoir aussi un petit plan de complémentarité de Louis-H. avec un autre à côté, mais ça, c'est une autre affaire.

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

**Le Président (M. Joly):** Mais toujours dans le vécu, M. le ministre, sans parler d'établissements, on vit exactement la même situation actuellement, **meitons**, avec des professionnels comme les optométristes. Vous ne pouvez jamais ravoir votre prescription si vous ne faites pas faire vos verres là. Là, vous êtes obligé de retourner ailleurs et de repasser un autre examen. Alors, vous savez, quand on met tout ça ensemble là, l'État paie toujours. C'est un puits sans fond. Alors, il va falloir qu'il y ait quelqu'un, là, qui, à un moment donné, ne regarde pas ça comme un puits, mais regarde ça comme une baignoire là, avec nécessairement un niveau minimum.

**M. Côté (Charlesbourg):** Mais juste votre petit problème parce que c'est une **technicalité**, finalement, c'est parce qu'ils ont contesté devant les tribunaux un règlement pour la simple raison qu'il n'était pas traduit en anglais. Ils ont eu gain de cause. Évidemment, des verres, ça permet de voir clair, et il y a une question de **traduction**. Et il va être traduit, et ça va régler le problème. **Ils** vont peut-être trouver autre chose, mais...

**Le Président (M. Joly):** Merci, M. le ministre.

**M. Trudel:** Alors, il faudrait effectivement, je pense, trouver, je ne sais pas, où est l'intention ici. C'est à l'usager. Puis on a le chapitre des droits, bon, puis si on veut qu'ils s'exercent, c'est toujours le problème. Le problème des droits, ça commence d'abord par la détermination de leur existence, mais, deuxièmement, c'est l'exercice du droit et les sanctions qui sont prévues.

**M. Côté (Charlesbourg):** Évidemment, il s'agira de voir les effets aussi. Si on mettait une **amende** au bout?

**M. Trudel:** Bof!

**Le Président (M. Joly):** Ah? C'est qui qui la paierait?

**M. Côté (Charlesbourg):** Non, non, c'est parce que, autrement ce n'est pas... C'est évidemment, on va avoir du **"fun"** tantôt parce qu'on va s'autopayer l'amende.

**Le Président (M. Joly):** C'est ça. Qui la paierait? C'est encore nous autres.

**M. Trudel:** Mais ça, on pourrait confier ça aux membres qui vont administrer le ticket orienteur.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ah oui?

**M. Trudel:** Ça leur ferait une "badge".

**M. Côté (Charlesbourg):** Une banque. Ce serait une banque ou une fondation.

**M. Trudel:** On leur met une "badge" et on leur dit: Toi, tu fais le ticket, tu fais le dossier, tu fais le...

**M. Côté (Charlesbourg):** Ne vous inquiétez pas. Je vous attends quand on va aborder ces articles-là. J'imagine que ça va être la semaine prochaine.

**Le Président (M. Joly):** C'est l'article 294, M. le ministre.

**M. Côté (Charlesbourg):** Peut-être l'autre semaine.

**M. Trudel:** Ça pourrait peut-être être à la fin de l'autre semaine.

**Le Président (M. Joly):** Est-ce que l'amendement de l'article 24 est adopté?

**M. Trudel:** Je répète, parce que je vous avais fait prendre une note et on va voir comment, peut-être au chapitre des usagers ou ailleurs, on pourrait...

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**M. Trudel:** Très bien.

**Le Président (M. Joly):** L'amendement est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** L'article 24 adopté?

**M. Trudel:** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** Adopté tel qu'amendé. J'appelle l'article 25.

**M. Côté (Charlesbourg):** "L'établissement qui fournit à l'utilisateur un renseignement de nature médicale ou sociale le concernant et contenu dans son dossier doit, à la demande de cet usager, lui procurer l'assistance d'un professionnel qualifié pour l'aider à comprendre ce renseignement.

"Il en est de même pour le titulaire de l'autorité parentale, le tuteur, le curateur, le mandataire ou toute personne qui peut consentir aux soins d'un usager."

**M. Trudel:** Ça, c'est progressiste.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ça, c'est?

**M. Trudel:** C'est progressiste.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, alors adopté.

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

**M. Trudel:** il permet de ne pas faire de commentaire.

**Le Président (M. Joly):** L'article 25...

**M. Trudel:** Je vais le faire le commentaire, pour qu'il soit quelque part, en tout cas.

**Le Président (M. Joly):** Il va être enregistré.

**M. Trudel:** C'est tout à fait, maintenant, compte tenu de la nature, par exemple, des diagnostics, souvent le problème - ça demeure ça - c'est l'explication et l'aide pour comprendre et être capable aussi d'effectuer les choix. Parce qu'il y a inévitablement des choix qui se présentent dans bien des cas. Et ça, c'est une amélioration notable de procurer l'assistance d'un personnel qualifié pour l'aider.

**M. Côté (Charlesbourg):** J'en prends note pour mon discours de troisième lecture.

**M. Trudel:** Oui.

**Le Président (M. Joly):** On pourra renchéir.

**M. Trudel:** Mais ça, ça ne vise pas cet article-là uniquement pour déchiffrer la...

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est l'aspect général de la loi et de la réforme que vous trouvez innovatrice.

**M. Trudel:** Non, non.

**Le Président (M. Joly):** C'est ça. C'était un commentaire que j'ai cru percevoir, M. le ministre.

**M. Trudel:** Je sais que le ministre va étirer jusque-là.

**M. Côté (Charlesbourg):** Parce que je ne veux...

**M. Trudel:** Je voyais plutôt l'article 25... Parce que je pensais que vous vouliez fournir un professionnel pour déchiffrer l'écriture d'un médecin lorsqu'il fait une ordonnance. Ce n'est pas uniquement ça.

**M. Côté (Charlesbourg):** Vous savez pourquoi, s'ils ont de la difficulté à écrire? C'est parce qu'ils sont allés à l'université.

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

**Le Président (M. Joly):** Là, c'est 2 à 1.

**M. Trudel:** Je garde les universitaires avec les médecins quand...

**Le Président (M. Joly):** Article 25 adopté?

**M. Trudel:** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** Adopté. J'appelle l'article 26.

**M. Côté (Charlesbourg):** "L'établissement doit donner à l'utilisateur accès à son dossier dans les plus brefs délais.

"Il en est de même pour les personnes visées aux articles 21 à 23."

**M. Trudel:** Est-ce que ça signifie, M. le ministre, que... On dit: "l'accès à son dossier". Dans le cas, par exemple, d'un établissement hospitalier, est-ce qu'on prend pour acquis qu'il y a un seul dossier dans l'établissement pour la personne, que ça recoupe tous les renseignements, toutes les pièces?

**M. Côté (Charlesbourg):** Ce n'est pas évident, ça.

**M. Trudel:** Ce n'est pas évident, hein?

**M. Côté (Charlesbourg):** Non, non. Ce n'est pas évident. Notre tendance veut aller vers ça. Je pense qu'il y a un certain travail à faire à ce niveau-là. Je prends toujours l'exemple de mes cartes à moi. J'ai fait la démonstration sur la place publique, pour un hôpital de la région de Québec. J'en ai deux. Il n'y a rien qui me garantit que je n'ai pas deux dossiers. Il y a des cas où, effectivement, il y a certaines places où des gens ont deux dossiers. Sur le plan progressif... Et ça, les établissements sont prêts à collaborer avec nous à ce niveau-là et montrer une ouverture d'esprit très présente.

Je pense que la première étape, ça va être de dire: Il faut, bien sûr, s'assurer que, dans chaque établissement, il n'y ait qu'un seul dossier pour un individu. Évidemment, s'il a changé de nom, c'est une autre affaire. S'il ne l'a pas dit, on va se retrouver avec des problèmes. La tendance s'en va vers ça. Si ultimement, on y arrivait avec l'informatique, je pense qu'on pourrait faire un bon bout à ce niveau-là. Mais je ne peux pas garantir ça à ce moment-ci, qu'il n'y ait qu'un seul dossier par individu dans les établissements.

**M. Trudel:** Est-ce qu'on a fait un certain nombre d'évaluations? Il y a des coûts financiers à cela? Est-ce qu'il y a une simulation, une évaluation?

**M. Côté (Charlesbourg):** Non. Dans un premier évidemment, tous les dossiers sont conservés. C'est archivé, c'est dans des voûtes, ainsi de cuites, donc, à certaines places, vous allez à l'hôpital par rendez-vous. Vous êtes hospitalisé un petit peu plus tard. On a le temps d'aller à la voûte chercher l'ensemble du dossier. L'espace occupé par les dossiers, c'est quand même assez fantastique. Donc, c'est définitivement des coûts assez importants de les maintenir à jour, le personnel qui travaille là-dessus, les espaces occupés, c'est sûr.

**M. Trudel:** Puis, à l'autre bout, du côté du point de vue de l'utilisateur? Est-ce qu'il y a des coûts pour obtenir son dossier? Y'a-t-il un ticket, là?

**M. Côté (Charlesbourg):** Non.

**M. Trudel:** Je l'ai échappé, je l'ai échappé.

**M. Côté (Charlesbourg):** Vous seriez pour un ticket, dois-je comprendre?

**M. Trudel:** Non, je me demandais s'il n'y en avait pas un de caché quelque part, s'il y avait un ticket de caché. Alors, pour le dossier, c'est: Tu as accès, c'est à toi. Puis il n'y a pas de charge.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ah! Comme je ne suis jamais allé chercher mon dossier, je ne savais pas ce que ça coûtait. Il y a une franchise. Pour être franc avec vous, il y a une franchise.

**M. Trudel:** Ah! Ah!

**M. Côté (Charlesbourg):** Et elle est basée sur la Commission d'accès à l'information, me dit-on, et c'est 5 \$.

**M. Trudel:** Mon Dieu! C'est comme le ticket, 5 \$.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ah! Non, non. Bien, c'est ça...

**M. Trudel:** Ah! ce n'est pas un ticket O.K., O.K.

**M. Côté (Charlesbourg):** Il faut s'expliquer. On va se comprendre. Vous avez une gratuité, 5 \$, c'est ça? Je comprends bien? Les premiers 5 \$, probablement, vous ne les payez pas, puis, par la suite, il y a des prix, selon...

**Le Président (M. Joly):** C'est tant par copie, puis tout ça.

**M. Côté (Charlesbourg):** Le nombre de

pages. Donc, contrairement... Vous étiez après dire des calomnies sur le ticket orienteur.

**M. Trudel:** Ha, ha, ha! La gratuité à 5 \$?

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, bien sûr, la gratuité à 5 \$. Après ça, les gens paient.

**Le Président (M. Joly):** C'est fantastique, ça.

**M. Côté (Charlesbourg):** Et peut-être que ce serait intéressant, avec le ticket orienteur, de donner les premiers 5 \$, puis de faire payer le reste.

**Le Président (M. Joly):** Peut-être. Peut-être qu'à l'inverse...

**M. Côté (Charlesbourg):** Pour un autre professionnel, ça ne coûte rien, mais pour l'usager qui voudrait l'avoir... On se comprend bien. Les premiers 5 \$ sont... Parce que je pensais que c'était une franchise...

**M. Trudel:** Les premiers 5 \$ de quoi?

**M. Côté (Charlesbourg):** Comment?

**M. Trudel:** Les premiers 5 \$ de quoi?

**M. Côté (Charlesbourg):** De coûts de reproduction du dossier.

**Le Président (M. Joly):** Vous avez 200 feuilles...

**M. Côté (Charlesbourg):** Ce n'est pas accès au dossier...

**Le Président (M. Joly):** ...à 0,10 \$.

**M. Côté (Charlesbourg):** Je vais dépenser quelques cennes. Je vais vous faire faire une photocopie de ça.

**M. Trudel:** Alors, on commence à six.

**M. Côté (Charlesbourg):** Vous devriez être au courant de ça. C'est dans la **Gazette officielle** depuis le 16 décembre 1987.

**M. Trudel:** Ah! c'est juste cette semaine-là. Je ne l'avais pas lu.

**M. Côté (Charlesbourg):** Vous n'étiez pas ici, dans ce temps-là. Vous étiez en préparation pour le fédéral.

**Le Président (M. Joly):** Au mois de décembre, l'esprit des fêtes, encore.

**M. Trudel:** Quelle date, vous dites?

**M. Côté (Charlesbourg):** Ça aurait été la **Gazette du Canada** au lieu d'être la **Gazette officielle du Québec**.

**M. Trudel:** À quelle date, ça?

**Le Président (M. Joly):** Décembre 1987.

**M. Côté (Charlesbourg):** Le 16 décembre 1987.

**M. Trudel:** Non, je rectifiais. J'étais recteur.

**Le Président (M. Joly):** Ha, ha, ha!

**M. Côté (Charlesbourg):** Vous pontifiez, à ce moment-là.

**M. Trudel:** Non, je rectifiais.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oh oui! Des équilibres financiers?

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

**M. Trudel:** Alors, s'il y a des frais en haut de 5 \$, on commence à calculer, puis on charge le prix...

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, selon une table qui est à la **Gazette officielle**. D'ailleurs, ce n'est pas uniquement pour le ministère, j'imagine. C'est pour tous les usages sur le plan gouvernemental. Je vais vous en faire une photocopie...

**M. Trudel:** J'aimerais.

**M. Côté (Charlesbourg):** Et comme c'est en bas de 5 \$ le coût, ça ne vous coûtera rien.

**M. Trudel:** Très bien.

**Le Président (M. Joly):** Pour mon information, on garde un dossier médical combien d'années dans un hôpital?

**M. Côté (Charlesbourg):** Cinq ans.

**Le Président (M. Joly):** Cinq ans?

**M. Côté (Charlesbourg):** De mémoire, je vous dis ça de mémoire...

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

**Le Président (M. Joly):** Article 26, adopté.

**M. Trudel:** Alors, c'est 5 \$, en haut de 5 \$, puis pour cinq ans.

**Le Président (M. Joly):** Vous avez, contraire à la franchise... Justement, les premiers 5 \$, il y



a un "waiver"...

**M. Trudel:** Il y a comme une magie. Vous comprenez qu'il y a une espèce de magie autour du chiffre cinq, 5 \$ le ticket; en haut de 5 \$ pour les documents, pour le paiement, puis cinq ans pour les dossiers.

**Le Président (M. Joly):** Je pense que le ministre est rarement influençable.

**M. Trudel:** Je pense qu'on va se rendre à cinq semaines d'étude ici.

**Le Président (M. Joly):** Article 26, adopté? Excusez...

**M. Côté (Charlesbourg):** Il y a une précision qui est peut-être importante, parce que c'est cinq ans à partir de la dernière mention.

**Le Président (M. Joly):** Ah bon!

**M. Côté (Charlesbourg):** Ce n'est pas... Si vous êtes un client actif, vous comprenez que... Il y a bien des affaires qu'ils gardent à part de ça là. C'est une bonne nouvelle pour vous, là.

**M. Trudel:** Est-ce qu'ils gardent votre évaluation psychosociale?

**M. Côté (Charlesbourg):** Tant que vous n'êtes pas mort, il y a des protocoles opératoires, toute une série de documents qu'ils sont obligés de garder, de conserver pareil.

**M. Trudel:** Vous faites bien de me dire ça.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ah! bien, c'est sûr que...

**M. Trudel:** Quand je vais me coucher ce soir, je vais penser à vous.

**M. Côté (Charlesbourg):** Vous allez pouvoir penser à ça.

**M. Trudel:** Je vais penser à ça, c'est sûr.

**Le Président (M. Joly):** L'article 26 est adopté?

**M. Trudel:** Oui.

**Le Président (M. Joly):** J'appelle l'article 27.

**M. Côté (Charlesbourg):** "L'usager à qui l'établissement refuse l'accès à son dossier ou à un renseignement qui y est contenu peut, par requête, s'adresser à un juge de la Cour supérieure, de la Cour du Québec ou à la Commission d'accès à l'information pour que soit révisée la décision de cet établissement. Il peut également

s'adresser à la Commission des affaires sociales.

"Il en est de même pour les personnes visées aux articles 21 à 23."

Et il y a un papillon: Insérer après l'article 27, l'article suivant, 27.1: "Les articles 17 à 27 s'appliquent malgré la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels."

**M. Trudel:** Alors, on peut aller contester à deux endroits...

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**M. Trudel:** Devant un tribunal de droit commun ou un tribunal administratif?

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui. En fait, c'est à quatre endroits: Cour supérieure, Cour du Québec, Commission d'accès à l'information et Commission des affaires sociales.

**M. Trudel:** Bon, alors...

**Le Président (M. Joly):** M. le député, est-ce que l'article 27 comme tel, on peut en disposer, puis après ça, on reviendra sur 27.1 qui, en fait, est un nouvel article?

**M. Trudel:** Oui, ce qui me préoccupe, c'est que, hormis certaines catégories particulières qui vont te demander d'aller à la Cour supérieure ou etc., la voie normale, c'est la Commission des affaires sociales?

**M. Côté (Charlesbourg):** On me dit que la dernière tendance, c'est la Commission d'accès. Les gens ont tendance à aller à la Commission d'accès de plus en plus, ce qui n'est pas mauvais.

**M. Trudel:** Non, bien ce qui n'est pas mauvais... En tout cas, ça ne peut pas être pire que la Commission des affaires sociales. Ça, on va en convenir vite, vite, vite.

**M. Côté (Charlesbourg):** En termes de longueur ou d'attente aussi.

**M. Trudel:** Ça n'a pas de bon sens. On a le temps de mourir bien des fois, à la Commission des affaires sociales.

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est moins engorgé.

**M. Trudel:** Sauf, pourquoi donc permettre les deux? Au sens où il se développe aussi une expertise en matière de jugement, là; il se développe une expérience. On ne peut pas parler de jurisprudence ici.

**M. Côté (Charlesbourg):** Au niveau de la Commission des affaires sociales, on me dit qu'on

a développé une certaine expertise sur le plan du malade mental et qu'à ce moment-là, évidemment, ce serait peut-être davantage indiqué d'aller là, compte tenu de ce vous invoquiez tantôt sur le plan de l'expertise. Alors, ça rejoint un peu ce que vous disiez tantôt. C'est une expertise qui est longue.

**M. Trudel:** Puis l'autre préoccupation, c'est bon. Ça, ça répond. Mais les délais qui sont impartis quand on s'en va à la Commission des affaires sociales parce que, par ailleurs, j'ai l'impression comme législateur - excusez-moi l'expression - mais on en "pitch" dans la cour de la Commission des affaires sociales tant et plus.

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est-à-dire que notre projet de loi à nous en enlève.

**M. Trudel:** Oui.

**M. Côté (Charlesbourg):** J'ai annoncé des amendements au début de commission qui vont en enlever un peu.

**M. Trudel:** Pour qu'ils existent ailleurs.

**M. Côté (Charlesbourg):** J'espère, bien forcément, c'est clair. Je l'ai dit. C'est au ministère, avec l'arbitrage au niveau du ministère.

**M. Trudel:** Du ministre.

**M. Côté:** Non, non, c'est un principe qui est déjà... C'est la reconduction d'un principe qui est déjà entendu dans les ententes avec les fédérations de médecins, alors ce n'est pas le ministre qui choisit.

**M. Trudel:** Oui, vous nous avez annoncé un autre mécanisme... Non, ça va. Moi, ce n'est pas le fond de l'article. C'est cette commission qui fait très bien son travail. Je n'ai pas de... sauf que...

**M. Côté (Charlesbourg):** Ils sont débordés.

**M. Trudel:**... nul n'est tenu à l'impossible, et c'est ce qui fait en sorte que des cas assez graves sont forgés... Et là, vous savez à quoi je pense. Les accidentés de travail, ça prend des... D'autres comme à la Régie des rentes aussi, ça prend des 18, 24 mois, et c'est intenable pour ces personnes-là.

**Le Président (M. Joly):** Est-ce que l'article 27 est adopté?

**M. Trudel:** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** On va y revenir, M.

le ministre, tout de suite.

**M. Côté (Charlesbourg):** Quand j'essaie de faire votre job et la mienne en même temps, ça va mal.

**Le Président (M. Joly):** Est-ce que l'amendement, tel que proposé ici, est adopté?

**M. Trudel:** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** Donc, est-ce que l'article 27.1 est adopté?

**M. Trudel:** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** Adopté. Compte tenu des ententes que nous avons prises, nous allons suspendre jusqu'à 20 heures.

(Suspension de la séance à 17 h 37)

(Reprise à 20 h 6)

**Le Président (M. Joly):** La commission reprend ses travaux. J'appelle l'article 28.

**M. Côté (Charlesbourg):** L'article 28, M. le Président.

#### Plaintes des usagers

##### Examen par rétablissement

**Le Président (M. Joly):** Oui, M. le ministre.

**M. Côté (Charlesbourg):** Certainement, avec grand plaisir. J'espère que vous avez bien soupé.

**Le Président (M. Joly):** Oui, ça a bien été. On a eu assez de temps.

**M. Côté (Charlesbourg):** Bon, profitez-en!

**Le Président (M. Joly):** Je trouve même qu'on en a eu trop.

**M. Côté (Charlesbourg):** Peut-être vous donner un avis pour demain: Prenez un bon déjeuner parce que vous ne dînez pas.

**Le Président (M. Joly):** Merveilleux.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ah bon!

**Le Président (M. Joly):** Merveilleux, un homme averti en vaut deux.

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est vrai. Tout établissement doit établir une procédure d'examen des plaintes formulées par les usagers et nommer un cadre supérieur pour l'appliquer.

O.K. Alors, vous reculez le "tape", M. le Président.

**Le Président (M. Joly):** On recule la bobine.

**M. Côté (Charlesbourg):** On recule la bobine, j'aurais un amendement.

**Le Président (M. Joly):** Nous statuons sur l'amendement.

**M. Côté (Charlesbourg):** Au chapitre III, du titre II. Remplacer l'intitulé du chapitre III du titre II par le suivant: Plaintes des usagers. Ça vous a très certainement sauté aux yeux, M. le Président. Vous qui êtes un homme averti, c'est pour être plus précis.

**Le Président (M. Joly):** Bien honnêtement, je pense que ça confirme le pourquoi, disons, de l'amendement.

**M. Trudel:** Le traitement des plaintes des usagers, c'est juste ce qui concerne les plaintes, ce qui concerne le traitement des plaintes des usagers.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**M. Trudel:** Alors, on va l'appeler comme ça, Traitement des plaintes des usagers... parce que vous le changez par Plaintes des usagers. C'est tout un chapitre sur le traitement des plaintes des usagers.

**Le Président (M. Joly):** Est-ce que l'amendement est adopté? M. le ministre, M. le député.

**M. Trudel:** C'est essentiellement ça, c'est toute la mécanique, c'est le traitement des plaintes.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, oui, c'est le traitement des plaintes.

**M. Trudel:** Appelons-le par son nom. C'est un chat, c'est un chat.

**Le Président (M. Joly):** N'ayons pas peur des mots. Est-ce que l'amendement est adopté?

**M. Côté (Charlesbourg):** La plainte est acceptée.

**Le Président (M. Joly):** La plainte telle que libellée, ici.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, Traitement des plaintes des usagers.

**Le Président (M. Joly):** Donc, on ajoute Traitement.

**M. Trudel:** C'est comme si le ministre l'avait proposé.

**Le Président (M. Joly):** Traitement des plaintes des usagers.

**Une voix:** Oui, c'est ça.

**Le Président (M. Joly):** Bon, alors, adopté. Est-ce que l'intitulé du chapitre III, titre II, est adopté?

**M. Côté (Charlesbourg):** Adopté.

**M. Trudel:** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** Adopté tel qu'amendé. Adopté. Bon! Donc, on appelle à nouveau l'article 28.

**M. Trudel:** Attendez un petit peu, monsieur. Oui, oui. Non, non, ça marche. Ça marche.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ce que Mme Demers me dit, c'est que, compte tenu que dans les deux sections, c'est Examen...

**M. Trudel:** Alors, ce serait Examen des plaintes des usagers.

**M. Côté (Charlesbourg):** Examen des plaintes. Ça serait plus concordant.

**M. Trudel:** Le droit au secours des idées.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ah!

**Le Président (M. Joly):** On recule la bobine.

**M. Côté (Charlesbourg):** Pour la deuxième fois.

**Le Président (M. Joly):** Deuxième fois.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, M. le Président.

**Le Président (M. Joly):** Un "rerun".

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui. Je ne sais pas combien on en aura.

**Le Président (M. Joly):** Au lieu du mot "Traitement", ce serait "Examen".

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est ça. Ce serait plus conforme à ce qu'on va voir.

**Le Président (M. Joly):** "Examen des plaintes <des usagers", vous êtes d'accord avec ça, M. le député?

**M. Trudel:** Ah! J'ai toujours été d'accord. Je

n'ai pas entendu autre chose.

**Le Président (M. Joly):** Adopté.

**Une voix:...**

**Le Président (M. Joly):** L'article 28.

**M. Côté (Charlesbourg):**... on a commencé vite un peu là. Je pense qu'on va reculer la bobine pour une troisième fois.

**Le Président (M. Joly):** Ah oui?

**M. Côté (Charlesbourg):** M. le Président, il faut avoir une vision à long terme, semble-t-il, parce qu'on s'est limité à un examen très sommaire et très rapide de la section I et de la section II, alors que vous retrouvez à la section III, Confidentialité du dossier de plainte d'un usager, à la section IV, Rapports. C'est tout bon. Alors, quand on met comme tête de chapitre Examen des plaintes des usagers, je pense qu'on a des problèmes un petit peu à coiffer l'ensemble.

**IL Trudel:** Je pensais que vous aviez dit que le chapitre s'intitulait Plaintes des usagers. C'est ça?

**Des voix:** Oui.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui. On va revenir à...

**M. Trudel:** Non, on ne revient pas. On commence là.

**M. Côté (Charlesbourg):** M. le Président, on va revenir à la proposition que j'avais donc faite.

**M. Trudel:** Ah! On ne revient pas. On commence là.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ha, ha, ha! Alors, mon amendement qui avait été fait par mes légistes était donc de bon aloi, de bonne loi et nous y revenons parce qu'il est plus contourné selon les gens qui ont une vision plus étendue du projet de loi. Je vous propose donc de remplacer l'intitulé du chapitre III du titre II par le suivant: Plaintes des usagers. On est correct là?

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

**Le Président (M. Joly):** Est-ce qu'il nous reste assez de papier là-bas, à l'enregistrement? Oui? Parfait. Alors, Plaintes des usagers, est-ce que, M. le député de Rouyn-Noranda-Témiscamingue... Partait.

**M. Trudel:** Oui, oui. Ça va. Adopté.

**Le Président (M. Joly):** Adopté. Donc, officiellement, j'appelle le 28, la mise au jeu est faite.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oh! Tout établissement doit établir une procédure d'examen des plaintes formulées par les usagers et nommer un cadre supérieur pour l'appliquer."

J'ai un petit papillon. Remplacer, dans la deuxième ligne, les mots "nommer un cadre supérieur pour l'appliquer" par les mots "en confier l'application à un cadre supérieur". Cette modification a principalement pour but de faire en sorte que la responsabilité de l'application de la procédure de plainte soit confiée administrativement à un cadre supérieur, mais veut éviter toute ambiguïté à l'effet que, pour assumer cette nouvelle obligation, un employeur n'est pas tenu de créer un nouveau poste de cadre supérieur et de procéder à une nomination d'un nouveau cadre supérieur. L'employeur peut confier cette nouvelle responsabilité à un des cadres supérieurs déjà nommés dans son organisation, bien sûr.

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

**M. Trudel:** Bon, alors, vous savez, M. le ministre, que cette section du projet de loi a fait l'objet de beaucoup de commentaires de beaucoup de groupes et de beaucoup d'associations dans le cadre - le hasard faisant bien les choses - des travaux d'une autre commission qui s'appelle la commission des institutions qui a été retardée un peu dans ses travaux par Goliath, mais a fini par...

**Une voix:** Qui est Goliath?

**M. Trudel:** Bélanger-Campeau.

**M. Côté (Charlesbourg):** Il faut préciser parce que ça peut prêter à interprétation, hein? Un Goliath à deux têtes.

**M. Trudel:** On ne sait jamais. Donc, il y a eu de ces grands travaux qui ont été conduits par la commission des institutions et qui portaient sur l'élargissement du mandat du Protecteur du citoyen. H était inévitable, au moment où armaient ces consultations-là que les différents groupes, en particulier, des groupes d'usagers, des bénéficiaires ou des personnes intéressées par ces mécanismes de traitement des plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux, l'occasion étant donnée, traitent largement du mécanisme proposé dans le projet de loi 120 ici. On ne peut pas dire qu'on n'en tiendra pas compte au niveau des questions parce que si ces gens-là ne nous ont pas fait parvenir, à cette commission ou ici, dans leur cadre particulier, des propositions ou des commentaires sur le mécanisme de traitement des plaintes des usagers, on a quand même entendu une quaran-

taine de groupes qui ont fait, presque tous, des commentaires.

**Là-dessus**, de confier d'abord à **l'établissement**... Là, je ne veux pas préjuger des conclusions de la commission qui poursuivra ses travaux le 9 avril prochain. Je prends **par-devers** moi qu'une assez large majorité, je **pense**, de personnes, de groupes qui sont venus devant cette commission ont établi - en particulier, dans le réseau de la santé et des services sociaux - qu'il était comme tout à fait normal que le premier lieu de traitement soit l'établissement et qu'on n'aille pas créer une espèce de super-bureaucratie ailleurs. Même là, ça fait partie du travail des établissements. La définition d'une plainte, en particulier dans le réseau de la santé et des services sociaux, ça ne prend peut-être pas toujours le sens usuel. Ça peut souvent être une demande d'information ou une demande d'information sur un droit qui peut exister. Il est souhaitable que ça s'opère donc à ce premier niveau. Là où il y a eu un nombre assez impressionnant de remarques, c'est en rapport avec l'amendement que vous apportez ici. Pardon, pas l'amendement que vous **apportez** parce que votre amendement vise à ne pas obliger la création d'un poste exclusif. Bon, ça, ça va. C'est par rapport à la première version, le fait qu'on confie l'application à un cadre supérieur. Le Protecteur du citoyen, lui-même - je pense que là-dessus il faut reconnaître l'expérience de l'institution qui s'appelle le Protecteur du citoyen - pose énormément de questions sur les garanties d'indépendance au niveau du traitement des plaintes par le cadre supérieur.

Un bon nombre de groupes, je le répète, et aussi - **ça** été extrêmement intéressant - l'actuelle protectrice du citoyen au Centre hospitalier de Lanaudière qui est venue témoigner devant cette commission et à qui nous avons demandé très précisément, par rapport à son travail **d'ombudsman** dans cette institution, si le fait de relever directement du conseil d'administration lui apportait, lui permettait d'exercer son rôle d'une meilleure façon parce qu'elle avait vécu, si ma mémoire est fidèle, les deux situations où elle relevait du directeur général et du conseil d'administration. En plus, madame qui occupait le poste agissait à l'intérieur d'un protocole signé avec le Protecteur du citoyen. Elle pouvait, sur certains dossiers, agir avec tous les pouvoirs, toutes les responsabilités et les mécanismes qui sont dévolus au Protecteur du citoyen. Alors, tout ça pour décrire que tous - à part le monde universitaire qui est venu devant cette commission - ont été unanimes à dire qu'il faut, même à ce premier niveau, être prudent et s'assurer du maximum d'indépendance de la personne qui est chargée de traiter ces plaintes-là.

Je fais tout de suite un parallèle avec une situation que j'ai eu l'occasion de vivre dans un monde professionnel quasi similaire. Dans le

réseau des universités au Québec, seulement deux universités ont des ombudsmans. C'est le secrétaire général de l'institution, généralement, qui agit à titre de personne dépendant de la plus haute autorité de la maison ou de l'établissement concerné pour traiter les plaintes et être en relation avec l'utilisateur. Ça cause un bon nombre de problèmes, on les imagine facilement d'ici. Tout ça peut relever de la bonne volonté. Cependant, vous êtes rattaché **administrativement** au directeur général de l'établissement et vous recevez des plaintes en ce qui concerne des actes, ou des comportements de ces personnes qui relèvent **ultimement** du directeur général, du responsable de l'établissement.

Alors, là-dessus, l'expérience est assez large. Il faut s'assurer d'un maximum d'indépendance de la personne qui est chargée de traiter les plaintes dans l'établissement. Tout cela ne nous demande pas d'aller jusqu'à dire: Créons dans chaque établissement un poste distinct de cadre supérieur dont ce serait - en exagérant à peine - la responsabilité exclusive, et qui serait nommé complètement par l'extérieur de l'institution. Certaines personnes ont traité de cette façon de faire les choses, mais de façon minoritaire.

La remarque la plus générale ou la suggestion la plus générale que nous retrouvons parmi les groupes d'utilisateurs, parmi les personnes qui effectuent un tel travail ou un travail similaire, c'est, en tout premier lieu, de faire en sorte que ce cadre, au niveau de ce mandat, relève directement du conseil d'administration, et de un; et de deux, remarque générale aussi quant à l'augmentation des garanties d'indépendance de la personne, c'est le mode de nomination de cette personne et ça, c'est très important. C'est très important. Les institutions qui possèdent un tel mécanisme au sein de leur établissement nous indiquent que, dans le fond - c'est l'expérience même du Protecteur du citoyen comme institution relevant de l'Assemblée nationale... Le Protecteur du citoyen n'a aucun pouvoir de coercition. Il n'a aucun pouvoir de contrainte. Il a uniquement un pouvoir de recommandation. Cependant, des chiffres issus du Protecteur du citoyen, le diagnostic c'est: efficacité d'application des recommandations du Protecteur du citoyen, 99 %. Entre autres, la nomination du Protecteur du citoyen relevant de l'Assemblée nationale, sauf erreur, exige un vote des deux tiers de l'Assemblée nationale. Elle est donc reconnue par l'ensemble des participants, entre guillemets, au système.

Même chose au sein des établissements. C'est moins la personne en soi que le degré d'acceptation de chacun des groupes, des couches ou des groupes qui composent le personnel et rétablissement, sur le plan des services à donner, qui permettent d'augmenter la crédibilité, la neutralité et l'efficacité également de la personne qui est chargée de la responsabilité du

traitement des plaintes au sein de l'établissement. Alors, comme on est au premier niveau et que tout le monde s'entend qu'il y a non seulement un avantage d'ordre administratif - rationalisation - à traiter ça au premier niveau, et que ça fait partie également de la mission, du traitement de la personne ou des soins à apporter que de traiter aussi sa plainte dans l'établissement, ça devient une condition quasi nécessaire - pour permettre à cette personne d'exercer **efficacement** son travail - de la faire relever directement du conseil d'administration en ce qui concerne ce mandat. Il faut bien pourvoir au mécanisme de nomination, de désignation pour assurer son pouvoir moral au sein de l'institution vis-à-vis l'un ou l'autre des départements, des directions, des responsables administratifs où qu'ils soient dans l'établissement. Alors, le premier amendement que je souhaiterais que l'on apporte c'est "en confier l'application à un cadre supérieur qui, à ce titre, relèverait du conseil d'administration".

**M. Côté (Charlesbourg):** M. le Président.

**Le Président (M. Joly):** M. le ministre.

**M. Côté (Charlesbourg):** Nous aussi, de notre **côté**, avant même que d'autres puissent se prononcer dans des commissions sur le meilleur recours, le meilleur mécanisme de traitement des plaintes, on a fait des analyses les plus poussées possible, examiné un peu ce qui se passe ailleurs aussi et établi que la première responsabilité - et ça, je pense qu'on n'est pas en divergence d'opinion - incombe à l'établissement. C'est sa responsabilité de traiter les plaintes au niveau de son établissement. Il faut bien se rappeler que c'est des plaintes qui n'ont aucun rapport avec les codes de déontologie que se sont donnés les corporations, pour être le plus précis possible.

Le deuxième niveau que nous avons établi c'est le niveau de la régie régionale qui a une responsabilité d'organisation des services et qui doit, par conséquent, avoir aussi la même responsabilité. On s'est interrogé, on s'est interpellé sur: doit-il y avoir un troisième niveau? On a dit, pendant les conversations, toutes sortes de choses. Le ministre... On a examiné la possibilité du Protecteur du citoyen et, dans les propositions qui ont été acheminées au Conseil des ministres, celle du Protecteur du citoyen était là. Elle a été rejetée par le Conseil des ministres parce qu'il a déjà décidé dans un autre cas, il y a deux ans, qu'il en avait assez. Le Conseil ne voulait pas ajouter à ce que le Protecteur du citoyen avait déjà. Il a déjà un champ assez large et je ne pense pas que ce soit un jugement négatif sur la manière dont il fait son travail. Je pense que c'est une institution qui est assez extraordinaire et qui fait un bon travail. Donc, la principale plainte ou recomman-

dation des individus dit que ça prend un mécanisme de recours hors réseau. De toute manière, l'ultime **responsable**, celui sur qui vous pourrez toujours lancer les tomates et à qui poser des questions à l'Assemblée nationale, ce n'est pas le Protecteur du citoyen, c'est toujours le ministre. L'ultime responsable sera toujours le ministre dans cette **démarche-là**. Notre système est ainsi fait, peu importe qui occupe le fauteuil, et le système sera encore comme ça demain.

Je ne dis pas non à un recours qu'on pourrait appeler à un recours externe, après l'étape de l'établissement, après l'étape du régional. J'attends ce que la commission pourra nous proposer à ce **niveau-là**. Je suis ouvert. C'est pour ça que ça ne nous empêche d'aucune manière de procéder avec les articles qui sont là parce que, pour moi, à la fois au niveau local et régional, c'est nécessaire. Il y a des choses neuves, bien structurées à ce niveau-là, qui vont dans la logique de ce qu'on veut faire. Ça n'empêche pas d'examiner cela de très près éventuellement, puisque ce sera le 9 avril et que nous recommencerons au début du mois de mai. Ça nous donnera le temps d'examiner et d'apporter les modifications législatives qu'il faudra. Je n'écarte pas la possibilité de me rendre moi-même à la commission pour être capable de capter l'essence des messages que voudra me passer la commission sur les mécanismes qu'on devrait introduire.

Cela étant dit, lorsqu'on arrive au niveau de l'établissement, il y a pour moi un principe qui n'est pas facile à tenir - tout le monde l'a vu, tout le monde l'a entendu et on va l'entendre encore un peu - M y a un **principe** sur lequel je ne bougerai jamais - c'est clair - jamais. C'est celui qu'il va y avoir dans rétablissement un **"must"**, ça va être le D.G. Tout le monde va se rapporter au D.G. Donc, à ce moment-ci, il n'est pas question pour moi d'accepter un amendement qui ferait en sorte que le cadre supérieur qui aurait la responsabilité du traitement des plaintes dans un établissement relève du conseil d'administration. J'ai une logique, elle est là et je vais la garder.  
(20 h 30)

Là où je suis prêt à examiner un certain nombre de choses, et on va voir, c'est qu'un médecin va recevoir ses privilèges et ses devoirs du conseil d'administration. C'est le conseil d'administration qui va autoriser, donner, sur recommandation du D.G. . . Ce qui peut être **envisagé**, c'est que le cadre supérieur ayant la responsabilité du traitement des plaintes peut recevoir ce **mandat-là** du conseil d'administration, mais proposé par le D.G. au conseil d'administration pour maintenir la ligne et, bien **sûr**, sous la responsabilité du D.G. Les recours sont ailleurs pour être capable d'appeler si, effectivement, il n'y a pas satisfaction au niveau de l'établissement et au niveau régional. On verra ce qu'on peut accepter, **dépendamment** des proposi-

tions que nous aurons, dans un mécanisme de recours externe, l'ultime étant toujours le ministre.

Évidemment, on me rappelle que dans tout le processus, si l'on veut continuer, il y a des comités de bénéficiaires lorsqu'on est en longue durée physique ou psychiatrique, qu'on crée un organisme d'accompagnement au niveau régional. En même temps, on dit: Ce n'est pas le fait de créer ces structures-là qui fait qu'elles sont transparentes. Sur les mécanismes de transparence, on dit: Il y a donc un rapport du traitement des plaintes qui doit être public au niveau de l'établissement, acheminé à la régie régionale qui est du domaine public et à son assemblée publique annuelle. L'établissement doit présenter ce rapport à la population lors de son assemblée d'information publique annuelle. L'ensemble des rapports des régies régionales, quant au traitement des plaintes, sont déposés à l'Assemblée nationale. Donc, ça commence à faire transparent un petit peu, ce n'est pas de la cachette. Je pense que c'est une évolution assez importante à ce moment-ci. Je comprends le principe qu'on recherche plus d'indépendance et de neutralité. On le recherche même au niveau du comité des bénéficiaires en disant: Voici ce que sera le budget de chacun des comités de bénéficiaires, gelé immédiatement de manière très claire qu'il n'y ait personne qui puisse jouer avec. Alors, il y a cet effort-là. Ça va dans le sens que vous souhaitez, mais je ne suis pas capable de me rendre, moi, à l'idée, compte tenu de la logique que j'ai défendue depuis le début. C'est le D.G. qui va être le patron et qui va se rapporter au conseil d'administration. C'est lui seul qui va se rapporter au conseil d'administration.

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

**M. Trudel:** À ce titre-là, si on applique la logique partout, pourquoi y a-t-il un Protecteur du citoyen au Québec?

**M. Côté (Charlesbourg):** Comment?

**M. Trudel:** Pourquoi y a-t-il un Protecteur du citoyen au Québec avec cette logique-là?

**M. Côté (Charlesbourg):** Quelle logique?

**M. Trudel:** La logique qu'il faut que ce soit le D.G. qui ait l'emprise sur tout. Pourquoi a-t-on besoin d'un Protecteur du citoyen? Chaque ministre est responsable devant l'Assemblée nationale de chacun de ses secteurs d'activité et de ses budgets.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**M. Trudel:** Pourquoi est-ce qu'on s'est donné un Protecteur du citoyen au Québec, d'abord?

**M. Côté (Charlesbourg):** Parce qu'il y avait certainement des problèmes à des places par rapport à l'appareil, par rapport à l'accessibilité à l'appareil, par rapport à des traitements de plaintes de l'appareil, j'en ai vécu. Du temps où j'étais ministre des Transports, le Protecteur du citoyen est venu me voir et il m'a dit: "Voici, tel ou tel individu, à mon opinion, a été lésé. J'ai un pouvoir moral de vous dire que vous l'avez lésé. C'est à vous de régler le cas." Effectivement, je l'ai réglé. Je n'en ai pas réglé seulement un, sauf que ça peut lui arriver de se tromper, lui aussi là.

**M. Trudel:** Tout à fait, tout à fait.

**M. Côté (Charlesbourg):** Alors, à partir de ça, c'est un pouvoir qui est moral, donc, il est moral. Ce n'est pas un pouvoir d'exécution. C'est un pouvoir moral qui est fort. Donc, dans la logique, si l'établissement est responsable du traitement des plaintes à la base, il va être responsable. Ça va être un cadre supérieur par rapport à ce qu'on connaît aujourd'hui. Plusieurs établissements ont créé des ombudsmans. On en a entendus en commission parlementaire le printemps dernier, vous vous en souviendrez. Ce n'était pas une garantie totale de liberté d'action. En règle générale, les gens faisaient, je pense, un assez bon travail compte tenu des conditions. Ce qu'on veut, c'est que ce soit un cadre supérieur, non pas quelqu'un qui est en surplus, à qui il faut absolument donner quelque chose au niveau du centre hospitalier, du centre d'accueil. Donc, un cadre supérieur qui, dans la hiérarchie sur le plan organisationnel, dépend du directeur général. À ce niveau-là c'est ça que sera la décision.

**Le Président (M. Joly):**...

**M. Trudel:** Mais...

**M. Côté (Charlesbourg):** Comment?

**Le Président (M. Joly):** Je posais la question à savoir si ça remplaçait officiellement l'ombudsman.

**M. Trudel:** Non, ça ne remplace pas l'ombudsman. L'ombudsman n'a pas d'autorité sur les institutions parapubliques, les établissements.

**M. Côté (Charlesbourg):** Non, non. Dans le sens que certains hôpitaux, par exemple, des établissements se sont donné un ombudsman.

**Le Président (M. Joly):** Bien oui!

**M. Côté (Charlesbourg):** ...qu'on a appelé "ombudsman".

**M. Trudel:** Local.

**M. Côté (Charlesbourg):** Local, oui.

**M. Trudel:** Mais, là, je pense qu'il ne faut pas confondre, M. le ministre. Il ne faut pas confondre la responsabilité administrative du plus haut officier de l'établissement qui s'appelle le directeur général, à qui on confie la responsabilité ultime de l'établissement. Là, il y a des personnes à qui on dispense des services en vertu d'un régime de distribution de services publics et ces personnes, on le sait, ont peut-être des plaintes pour le service qu'elles reçoivent. On met de côté toute la question des actes professionnels. On le sait. Bon.

Ce que nous disons de ce côté-ci et ce que les intervenants disent, ils ne disent pas: Une personne qui, administrativement, ne relèverait pas du directeur général. C'est une personne dans l'établissement, cadre supérieur, je le souhaite de mon côté aussi, à qui un mandat est confié par le conseil d'administration et il en répond au conseil d'administration. On le verra tantôt, toutes les catégories de personnel vont être là autour de la table, et vont pouvoir traiter du travail accompli par cette personne-là et lui garantir un certain degré d'indépendance au sens où il faut aussi qu'il y ait un degré de confiance pour les bénéficiaires, pour les usagers. Alors, ce n'est pas une question de grossir la structure administrative, ce n'est pas une question de diluer l'autorité du directeur général, mais je pense qu'on est capable de comprendre assez facilement qu'on ne peut pas être partie, juge et partie, pour traiter la plainte d'un usager. Alors, on pourrait dire: Il y a un officier supérieur de l'établissement, de l'organisation concernée, qui est désigné par le conseil d'administration pour assumer, suivant des proportions de son temps et compte tenu de la grandeur de l'établissement, le traitement des plaintes dans l'institution. Il fait rapport à qui? Il relève de qui? Du conseil d'administration et là, le directeur général, il n'est pas hors du conseil d'administration.

Le conseil, c'est les personnes qui l'aident à administrer son établissement et il demeure, sur le plan administratif, le directeur général, l'ultime responsable du fonctionnement de l'ensemble des opérations. On ne peut pas demander que quelqu'un relève de cette pleine autorité, de cette autorité suprême dans l'établissement et, en même temps, lui demander de traiter les plaintes. L'indépendance de ces deux mécanismes-là doit être... On doit augmenter, en tout cas, le degré d'indépendance de fonctionnement de cette personne-là. On ne le met pas en dehors du système là, on ne le met pas en dehors du fonctionnement de l'établissement. En quoi pourrait être utile la relation d'autorité du directeur général sur le cadre supérieur qui traite les plaintes? En quoi ça servirait le système qu'il y ait une relation d'autorité, sinon d'augmenter le degré ou le danger de ce qu'on

craint tous dans le fond? Et ça, c'est juste purement humain. Tu fonctionnes au meilleur de ta connaissance. Tu mets de l'avant les meilleurs mécanismes et tu rationalises au niveau du fonctionnement, encore une fois, au meilleur de ta connaissance et de tes capacités. Un jour, il t'arrive une plainte sur le fonctionnement de ton organisation, puis tu dis: Ça ne peut pas se faire parce que moi, j'ai décidé que ça fonctionnait comme cela et, si je ne l'ai pas eu, le service, ou si je ne l'ai pas eu de façon adéquate, eh bien, je demeure le juge ultime.

Moi, je pense que ça augmente le danger de partialité et d'inefficacité du cadre supérieur. Là, je vous parle de personnes qui sont venues dire devant une commission parlementaire qu'elles avaient effectué ce travail-là dans des conditions comme cela et qu'elles ne souhaitaient plus l'effectuer dans ces conditions-là parce que, inévitablement, le degré d'indépendance au niveau du traitement des plaintes, ça fait en sorte que leur travail n'est pas accompli dans le sens où on souhaite le voir accompli. Vous n'avez pas de problèmes administratifs avec le directeur général avec cela. Au contraire, vous faites juste augmenter le degré, le danger ou la difficulté que les plaintes ne soient pas traitées de façon adéquate et de façon indépendante de celui qui est chargé, ultimement, de la distribution des services.

**M. Côté (Charlesbourg):** Dans la loi, le conseil d'administration a quatre mandats: qualité de la dispensation des soins, qualité de la dispensation des services, qualité de la gestion de la ressource humaine et qualité de la gestion de la ressource financière. Ça, on l'a dit et on va le répéter, vous allez laisser la couleur de peinture et vous allez arrêter de vous occuper des poignées de porte. Vous allez vous occuper de ça. À partir de ça, vous allez vous donner les structures dont vous avez besoin pour être capables de remplir ces mandats-là. Ça, c'est le rôle du conseil d'administration, de manière très claire.

Quant à moi, mon lit est fait à ce niveau-là de manière très claire, très ferme. Si, en bout de piste, je suis prêt à bouger sur une proposition qui pourrait m'être acceptable, que je pourrais transmettre au conseil, parce que c'est le conseil qui va décider, en appel d'une décision qui aurait elle-même été en appel au niveau régional, c'est là qu'on doit trouver un moyen de fournir à l'individu une indépendance d'esprit et d'attache quant au traitement de ces plaintes, la base étant elle-même un dossier qui, d'abord et avant tout, doit être traité par l'établissement. Le D. G. est le maître à bord de l'établissement. Il doit être la seule et unique personne qui se rapporte au conseil d'administration. Dans ce sens-là, que le cadre supérieur qu'on désigne, ou que l'on nomme - parce que c'est un plus que de nommer un cadre supérieur - fasse rapport au D. G. qui,



lui-même, le transmet au conseil d'administration... Écoutez, on n'est pas pour prendre tous les D.G. pour une bande de caves non plus. Ils ont quand même un sens des responsabilités au niveau des plaintes, avec un mécanisme de délai de traitement de la plainte qui est là, ce que nous n'avions pas jusqu'à maintenant et à partir duquel, si elle n'est pas traitée, elle peut aller directement au régional. Donc, un mécanisme qui fait que ce n'est pas dans trois ans qu'on va traiter la plainte. On va la traiter de manière très rapide.

Donc, à partir de ce moment-là, le rapport va définitivement être soumis au conseil d'administration. Je n'imagine pas, demain matin, un rapport sur le traitement des plaintes au niveau de l'établissement qui serait rendu public, qui ne soit pas connu du conseil d'administration. Bien sûr que ça va l'être puisque c'est la responsabilité du D.G. de faire le cheminement au niveau du conseil d'administration. Dans les amendements qu'on apporte au niveau des CMDP à la demande d'un certain nombre de médecins - parce que leur crainte était qu'effectivement, si le CMDP dépend du D.G., leur message, tel quel, ne soit pas véhiculé au conseil d'administration... Dans des amendements, on crée l'obligation pour le D.G. de déposer au conseil d'administration les décisions, les avis et les orientations du CMDP pour que ça se rende et que le conseil d'administration soit saisi des discussions ou de l'essence des discussions au niveau du CMDP, à tout le moins, ce que le CMDP veut porter à la connaissance du conseil d'administration. Il y a déjà là, je pense, une certaine sécurité.

Donc, à partir de ça, c'est un processus qui va plus loin que ce qu'on connaît maintenant, aujourd'hui. J'admets que, ultimement, si on fait ça entre nous autres, au niveau des établissements, si on fait ça entre nous autres, au niveau de la régie régionale... J'en vois assez passer, des plaintes; la réponse que j'ai de la régie régionale, c'est une copie conforme de ce que les établissements m'ont envoyé. Ça arrive à l'occasion, et je ne suis pas toujours très, très à l'aise avec ça. Donc, ce qu'on dit, c'est qu'il y a un mécanisme qui est là, qui va être transparent et public, et qui repose sur la tête d'un cadre supérieur. Avec les responsabilités qu'on donne au niveau du conseil d'administration, de toute façon, il sera obligé de rendre des comptes. Il sera obligé de rendre des comptes à son assemblée publique et il va être obligé de rendre des comptes à la régie régionale. Donc, la reddition de comptes est là et la transparence. Même phénomène au niveau de la régie régionale.

(20 h 45)

Par la suite, quand c'est déposé à l'Assemblée nationale, on commence à fatiguer un petit peu. Il y a du monde qui fouille là-dedans. Il y a des députés qui fouillent à l'occasion, ça les intéresse. Je ne suis pas fermé du tout à tenter

de trouver une structure pas trop lourde après le palier régional. J'attendrai, à ce moment-là, ce que pourra me faire comme recommandation, la commission.

**M. Trudel:** Je ne suis pas rendu là.

**M. Côté (Charlesbourg):** Non, non. Sauf que... Je pense que...

**M. Trudel:** Un cadre supérieur dans un établissement hospitalier, il acquiert la permanence après combien de mois, d'années?

**M. Côté (Charlesbourg):** Actuellement, c'est des contrats renouvelables, quatre ans.

**M. Trudel:** Il n'y a pas de permanence.

**M. Côté (Charlesbourg):** Un contrat renouvelable aux quatre ans. Règle générale ou à peu près.

**M. Trudel:** Je vais y aller tout de suite, M. le ministre.

**M. Côté (Charlesbourg):** Quoi?

**M. Trudel:** Vous savez, la dernière année que le cadre supérieur... avant le renouvellement de son contrat de quatre ans, la dernière année, moi je vais vous dire là, j'ai vécu des procédures de renouvellement de mandat de recteur quatre fois, pas quatre mandats successifs...

**M. Côté (Charlesbourg):** Vous mettiez de la pression la dernière année. Vous étiez meilleur la dernière année que la deuxième?

**M. Trudel:** Non, pas du tout. Pas du tout. La dernière année, quand vous arrivez pour faire du traitement dans votre institution, il n'y a pas un être humain qui ne peut pas dire qu'il n'est pas influencé par cela. H dit: Écoutez, la dernière année, il faut que j'aïlle là, il faut que j'aïlle là, là, là... Vous savez que votre job dépend de ça, il n'y a pas un être humain qui peut résister à ça. Ce que je vous dis dans le cadre ici, vous vous imaginez, le cadre supérieur qui est chargé de traiter les plaintes, l'année, il lui reste six mois ou la dernière année avant son renouvellement de mandat...

**M. Côté (Charlesbourg):** Il va être gentil pour l'hôpital. C'est ça que vous voulez dire.

**M. Trudel:** Vous pensez, hein.

**M. Côté (Charlesbourg):** Voyons donc! Non, non. Juste le fait d'être rattaché au conseil d'administration va régler ce problème là? Est-ce que, automatiquement, parce que la règle c'est un contrat qui est renouvelé aux quatre ans, et

qu'il dépend du D. G., il va être bien "smart" la dernière année du traitement des plaintes et qu'il va être bien moins "smart" s'il relève du conseil d'administration? Voyons donc! Voyons donc! Ça ne tient pas debout

**M. Trudel:** Voyons donc!

**M. Côté (Charlesbourg):** Ça ne tient pas debout Je ne dis pas que l'être humain... Non, non. Un instant. Un instant. Je veux dire, votre proposition, c'est qu'il soit nommé par le conseil d'administration. Va-t-il avoir un mandat de 4 ans ou s'il va avoir un mandat de 10 ans, nommé par le conseil d'administration? Est-ce que ça va être le seul individu dans l'hôpital qui va avoir la permanence? Voyons donc! Voyons donc! À partir de ça, quand vous évoquez l'idée de la permanence sur la pression de l'individu la dernière année de son mandat, si vous ne voulez pas qu'il y ait de pression et qu'il ne soit pas soumis à des pressions, c'est qu'il faut qu'il ait la permanence. C'est ça.

Autrement, qu'il relève du conseil d'administration ou qu'il relève du D. G., à ce moment-là, je ne vois pas la différence sur la pression tantôt. Il va y avoir de la pression d'un bord comme de l'autre parce que son échéance va arriver, en termes de renouvellement.

**M. Trudel:** C'est pour ça aussi qu'il faut absolument parler du mode de nomination de ces personnes-là. On ne l'engage pas nécessairement à titre de cadre supérieur chargé de traiter les plaintes. Il lui est confié, on lui donne une partie de son travail à réaliser, le traitement des plaintes. Il dépend directement de l'autorité supérieure dans l'établissement.

Il y a une régie fondamentale de séparation des pouvoirs. Alors, dans ce sens-là, bref - c'est parlementaire - vous ne voulez rien savoir. Bon, vous vivez avec. Écoutez, je ne m'obstinerai pas trop trop avec cela. Je ne referai pas les cours de droit sur l'importance de la séparation des pouvoirs, sur l'augmentation des garanties d'impartialité au niveau du traitement des plaintes... et tous les témoignages qu'on a eus. Le ministre vivra avec. Bon.

**M. Côté (Charlesbourg):** Je vais vivre avec, définitivement, parce que le choix est celui-là. C'est un tout ça, c'est un ensemble. Demain matin, le CMDP - vous étiez ici jeudi passé quand les gens sont venus nous dire... quand on posait des questions à ceux qui administraient sur l'importance pour le D. G. d'avoir la responsabilité totale, jusqu'en bas? La réponse a été claire. C'est sûr que les médecins, quant à eux, n'en veulent pas. Mais le reste de ceux qui l'administrent. Us la veulent cette responsabilité-là pour que ce soit clair. Alors, ça veut dire, demain matin, que tu le fais pour le cadre supérieur qui a une responsabilité de traitement

des plaintes, ça veut dire que tu le fais pour le CMDP, ça veut dire que tu le fais pour le CI et ça veut dire que tu le fais pour tout Alors, le D. G., ça devient une vadrouille au niveau de rétablissement qui va faire passer la vadrouille, point, et enlever la poussière sur les meubles.

**M. Trudel:** On parle de toute autre catégorie qui distribue, qui dispense des services à cette fin, dans cette institution.

**M. Côté (Charlesbourg):** Non, pas rien que ça Non. Ils dispensent des services, mais il y a des plaintes. Quand on parle des plaintes qui sont traitées par le CMDP, il y a des CMDP qui font un travail extraordinaire, sur le plan...

**M. Trudel:** Oui, oui. Des actes professionnels.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, mais c'est là. C'est parce que c'est là. Le CMDP se rapporte à qui? Le CMDP, actuellement, il se rapporte directement au conseil d'administration.

**M. Trudel:** Au niveau du traitement des plaintes, sitôt que le CMDP est saisi de la plainte pour une faute professionnelle, le plaignant est même dessaisi de sa plainte, elle ne lui appartient plus. Ça s'en va au niveau de la corporation. Vous-même, vous dites dans votre projet de réforme que vous allez demander des modifications au ministre responsable de l'application des lois professionnelles et des changements au niveau des lois professionnelles.

**M. Côté (Charlesbourg):** On verra à la fin ce que ça donne. Mais une chose est certaine, c'est que, quand vous voyez la...

**M. Trudel:** Non. M. le ministre, vous comparez ça à des dispensateurs de services qui, eux... Ça briserait la logique que tous les dispensateurs de services soient administrativement rattachés au directeur général de l'établissement. Le premier principe, en administration, quand tu fais même un cégep, ils appellent ça l'unité de commandement C'est le premier principe. Parfait! Là-dessus, je vous suis. Mais le principe d'examiner des plaintes dans une position de partialité et de dire: Je ne suis pas - je le dis comme cela parce qu'on l'exprime dans différents milieux comme ça - payé par celui et je ne relève pas de celui qui risque d'être concerné comme ultime responsable dans l'établissement. Ça s'appelle la séparation des pouvoirs. Dans ce sens-là, c'est vieux comme le monde.

**M. Côté (Charlesbourg):** Évidemment, il y a des belles théories et A y a de la pratique de temps en temps aussi. Quand je regarde les pouvoirs qu'on donne au conseil d'administration,

on lui en donne quatre, on s'en rappelle, et c'est ça, ses responsabilités: qualité de la dispensation des soins, qualité de la dispensation des services, de la gestion des ressources humaines et de la gestion financière. C'est ça, ses responsabilités, au conseil d'administration. Il va se donner ce dont il a besoin pour être capable de remplir les quatre mandats pour lesquels il devra y avoir reddition de comptes à la régie régionale et sur la place publique. C'est ça, ses responsabilités. Ça fait partie, ça aussi, du traitement des plaintes, de s'assurer que le cadre supérieur qui est nommé fasse rapport qui va passer par le directeur général. À ce moment-là, c'est le conseil d'administration qui est le vrai boss, effectivement, de ce qui doit se passer et il se donne les mécanismes pour que ces quatre objectifs-là soient remplis. Les plaintes, inévitablement, elles viennent des usagers mais sur des...

**M. Trudel:** Mais sur des soins.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, oui. Sur la qualité des soins...

**M. Trudel:** Responsabilité du conseil d'administration.

**M. Côté (Charlesbourg):** ...des plaintes fondées ou non fondées que quelqu'un va examiner, et c'est sa responsabilité. Ça doit incomber à... On a décidé que c'était un cadre supérieur qui va relever du D.G., avec un D.G. qui relève du conseil d'administration dont les quatre objets sont là.

**M. Trudel:** Si le mécanisme de traitement des plaintes ne fait pas partie de la qualité des soins ni de la qualité des services reçus - la responsabilité du conseil d'administration, en particulier - qu'il y ait une personne qui soit dans ce milieu-là pour porter un jugement, faire des recommandations sur les plaintes qui sont reçues et sur les redressements recherchés, ça me semble tellement la base du système, pas sur l'administration des services ni sur la dispensation des services eux-mêmes, mais sur les recours de ces personnes. Quand on parle de qualité et de services à recevoir dans un système public, on dit: On va confier à une personne qui ne dépend pas de cette **autorité-là** le soin de recevoir, d'examiner et de porter un jugement là-dessus. Je dis que le ministre a fait son nid là-dessus. C'est 1-17-400: un ministre, 17 boss de la régie régionale et 400 chefs d'établissements. Point, **"period"**, ça va marcher comme ça.

C'est ça, le système, comment il va fonctionner. Alors, tout ce que je peux vous dire, c'est: Accepteriez-vous au moins un amendement qui fasse en sorte que ce cadre supérieur **soit** désigné après recommandation ou sur recommandation des membres du conseil d'administration?

Je vous rappelle - ça, c'est reconnu dans tous les établissements, dans toutes les institutions qui ont des personnes, des **"ombudsperson"** pour traiter des plaintes - que le mécanisme, la procédure de nomination est quasi plus importante même que le rattachement ou la séparation par rapport à l'autorité administrative. Dans ce **sens-là**, dans les universités en particulier - là, je le tiens encore des consultations publiques qu'on a faites - elles sont nommées, ces personnes, après recommandation favorable des étudiants qui sont largement les plaignants...

**Le Président (M. Joly):** Excusez, M. le député, voulez-vous la parole?

**M. Gauthrin:** Oui, après seulement.

**M. Trudel:** ...des professeurs, des chargés de cours...

**Le Président (M. Joly):** On va le laisser terminer et après ça, je vous reconnaitrai.

**M. Trudel:** ...du personnel et du personnel administratif parce qu'elles vont être chargées de travailler avec tout ce monde-là. Alors, la procédure de nomination à l'Université du Québec à Montréal et à l'Université de Montréal, tel que ça nous a été décrit par la CREPUQ il y a trois semaines à l'Assemblée nationale, c'est sur recommandation favorable des principaux groupes concernés dans les établissements.

**M. Gauthrin:** M. le Président...

**Le Président (M. Joly):** M. le député de Verdun.

**M. Gauthrin:** ...est-ce que je pourrais infirmer l'affirmation de mon collègue sur ce qui se passe dans les universités? Je pense que, au moins à l'Université de Montréal, **l'ombudsman** n'est pas du tout nommé comme ça. Il est nommé purement et simplement. Il dépend du recteur et uniquement du recteur, exactement comme c'est dans le projet de loi. Alors, je ne sais pas exactement... Je m'excuse, M. Poulin...

**Le Président (M. Joly):** M. le député de Rouyn-Noranda-Témiscamingue.

**M. Gauthrin:** ...M. le député de Rouyn-Noranda, ce n'est pas comme ça que ça se passe à l'Université de Montréal. Je suis désolé.

**M. Trudel:** Bien, la CREPUQ a affirmé le contraire.

**M. Gauthrin:** Bien écoutez, la CREPUQ peut affirmer...

**M. Trudel:** Ah, peut-être!

**M. Gautrin:**... ce qu'elle veut sur ça, elle le peut parfaitement. Je ne sais pas comment ça se passe à l'Université du Québec, mais à l'Université de Montréal, ce n'est pas comme ça que ça se passe.

**Le Président (M. Joly):** Alors, ce n'est pas à moi de trancher ça.

**M. Gautrin:** Je pense que c'est tout à fait dans la ligne, exactement, de l'article...

**Le Président (M. Joly):** Je ne suis pas un arbitre.

**M. Gautrin:**... tel qu'a est actuellement dans le projet de loi, et ça fonctionne parfaitement.

**Le Président (M. Joly):** M. le ministre.

**M. Côté (Charlesbourg):** M. le Président, à ce moment-ci, je pense que l'article doit être approuvé tel qu'y est proposé. Ça n'empêche pas de faire un certain parallèle - éventuellement, les articles viendront - avec ce que nous faisons au niveau des CMDP par rapport au conseil d'administration et par rapport au D. G. quant à certaines obligations que nous créons pour le D. G. par rapport au CMDP. Je vais l'examiner. Peut-être qu'il y a possibilité de trouver, à ce moment-là, un accommodement qui renforcerait et qui, sans aller totalement rejoindre le député de Rouyn-Noranda-Témiscamingue, pourrait aller dans le sens, effectivement, de créer certaines obligations pour le D. G. quant au rapport à faire au niveau du conseil d'administration ou quant au mandat. On est à chercher les articles là. Je ne suis pas fermé à regarder cette hypothèse-là et à revenir demain avec... et indiquer à quel endroit, effectivement, il pourrait y avoir un renforcement de ce rôle, parce que c'est un rôle qui est important. Mais pas...

**M. Trudel:** Parce qu'on est au premier niveau, là.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, oui. Mais...

**M. Gautrin:**... pas nommé sur consultation...

**M. Côté (Charlesbourg):** Non, non.

**M. Gautrin:**... pas du tout. Je m'excuse.

**M. Trudel:** Là, parlez-vous des pouvoirs du D. G. ou de la nomination de ce cadre supérieur, la désignation de ce cadre supérieur?

**M. Côté (Charlesbourg):** On dit: Tout établissement doit établir une procédure d'examen des plaintes formulées par les usagers et nommer un cadre supérieur pour l'appliquer. " Ça, c'est clair. Donc, c'est ça. Tout établissement a

l'obligation de le faire. Quand on va arriver avec des amendements au niveau du CMDP, parce qu'on a aussi la problématique des CMDP vis-à-vis du conseil d'administration, quant à certaines obligations qu'on va créer pour le D. G., quant au rapport à faire au conseil d'administration, il pourrait en être de même concernant le cadre supérieur qui a le traitement des plaintes. De la même manière, compte tenu du mandat qui est confié au conseil d'administration sur la qualité des soins, la qualité des services, la qualité de la gestion des ressources humaines et financières, à ce moment-là, faire en sorte qu'effectivement, on ait un parallèle entre ce que nous faisons pour le CMDP et ce qu'on pourrait donner comme responsabilité au cadre supérieur chargé du traitement des plaintes - mais pas à cet article-ci, on l'aurait ultérieurement (21 heures)

**Le Président (M. Joly):** Avec un papillon...

**M. Côté (Charlesbourg):** Avec le papillon, oui.

**Le Président (M. Joly):**... on confie l'application à un cadre supérieur.

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est ça. C'est ça.

**Le Président (M. Joly):** Oui, avec le papillon.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, oui, en incluant le papillon.

**Le Président (M. Joly):** Donc, est-ce que le...

**M. Trudel:** On dit souvent, au niveau de la justice, que l'apparence de justice est aussi importante que la justice elle-même. Je vous avoue franchement que je ne trouve même pas l'apparence de la justice dans le traitement des plaintes qui seront reçues, au niveau de l'indépendance de la personne qui...

**M. Côté (Charlesbourg):** Ah, non, non, c'est avoir un jugement absolument épouvantable sur la capacité des gens qui sont dans le réseau actuellement. Moi, je trouve ça épeurant si c'est ça que vous pensez du réseau. J'admets volontiers que, de manière très exceptionnelle, il puisse y avoir des problèmes, mais si c'est le jugement qu'on porte sur l'ensemble du réseau, c'est inquiétant. Moi, en tout cas...

**M. Trudel:**... disent qu'y a apparence de justice, ils ne portent pas de jugement sur leurs pairs au niveau des tribunaux, les autres juges. Ils ne portent pas de jugement sur les personnes qui sont là. C'est sur le mécanisme de traitement et les personnes qui sont chargées de mettre en oeuvre ces mécanismes. Il faut qu'il y ait

apparence de justice pour le plaignant, pour l'usager qui dit: Moi, je viens chercher un service ici, dans cet **établissement-là**, et j'ai une plainte à formuler sur la façon, sur la qualité, sur ce que j'ai reçu comme service; et on dit: Va voir l'adjoint du "boss".

**M. Côté (Charlesbourg):** M. le Président, je rappelle au député qu'il porte un jugement à partir d'un article alors que c'est un tout et que le tout vient au niveau de l'établissement, avec des devoirs à l'établissement, à la régie régionale, au ministre, **ultimement**, et, éventuellement, une proposition qui pourrait venir d'un consensus ou de gens que vous avez rencontrés, et que ce mécanisme-là est transparent. À partir de ça, qu'on nous dise, ici, aujourd'hui: Il n'y a même pas apparence de justice, moi, je vous laisse porter ce jugement-là, mais je ne le partage pas.

**Le Président (M. Joly):** Alors, est-ce que l'amendement à l'article 28 est adopté?

**Une voix:** Adopté.

**M. Trudel:** Division, division.

**Le Président (M. Joly):** Est-ce que l'article tel qu'amendé est adopté?

**M. Trudel:** Division.

**Le Président (M. Joly):** J'appelle l'article 29.

**M. Côté (Charlesbourg):** "L'établissement doit publier la procédure d'examen des plaintes et informer les usagers de l'existence de cette publication et du moyen d'en obtenir un exemplaire. Il doit toutefois remettre un exemplaire de cette publication à tout usager qu'il héberge."

Le principe, c'est que, bien souvent, chacun aura un code d'éthique. L'objectif poursuivi, c'est que, si l'usager n'en a pas connaissance, il ne connaîtra pas ses droits. L'établissement, à ce moment-là, publie un document qui fait état du code et, finalement, donc, le **distribue** et informe sa clientèle ou ses usagers.

**Le Président (M. Joly):** M. le ministre, à titre d'information, est-ce que les dépliants qui seront, en fait, imprimés pour faire valoir les droits des usagers, est-ce qu'ils seront imprimés dans la langue, selon les services donnés? Exemple, ce qu'on a débattu quand même largement.

**M. Côté (Charlesbourg):** Bon, évidemment, **dépendamment** de la loi 142, dépendamment, j'imagine de l'article **113f**, sur le plan de certains principes qui régissent l'accessibilité de la communauté anglophone, ça sera principalement en français, dans certains cas en anglais, et rien n'empêche éventuellement l'hôpital Santa Cabrini

de le faire en italien ou l'hôpital chinois d'y ajouter le chinois.

**Le Président (M. Joly):** Merci. M. le député.

**M. Trudel:** La notion de publication, "l'établissement doit publier la procédure", est-ce que ça correspond à une façon de faire assez précise ou est-ce qu'il y a des balises? Parce que, vous savez, c'est toujours le vieux gag de l'affichage de postes. On les affiche comme il faut, mais dans la toilette.

**Une voix:** ...un exemplaire.

**M. Trudel:** Ça, c'est juste pour la clientèle qui est hébergée. Alors, la publication?

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui. Bon, évidemment, quand on parle de...

**M. Trudel:** Je veux dire que ça n'est pas juste dans le bureau du directeur général que ça va être publié.

**M. Côté (Charlesbourg):** Comment? Dans le cadre supérieur, le cadre supérieur chargé du respect des plaintes. Ha, ha, ha!

**Le Président (M. Joly):** Le conseil d'administration.

**M. Côté (Charlesbourg):** L'objectif, c'est à l'intérieur du code; il y a des droits, mais aussi la manière de porter plainte vis-à-vis de l'établissement; donc, c'est à l'intérieur d'un même document qui est remis à l'usager ou au bénéficiaire, dès le moment où il est admis en établissement.

**M. Trudel:** Oui, quand il est hébergé.

**M. Côté (Charlesbourg):** Quand il est hébergé ou, si quelqu'un va au CLSC, à ce moment-là, c'est pour obtenir des services externes, ça va vouloir dire ça aussi: La remise au bénéficiaire qui va au CLSC de son code et de la manière dont il peut se plaindre des services.

**M. Trudel:** Est-ce que ça veut dire, concrètement, que l'obligation serait faite à toute personne qui se présente dans un établissement, qui requiert ou qui obtient un service... on lui remettrait l'indication comme quoi il existe un mécanisme de traitement des plaintes, une procédure, et qu'il peut obtenir un exemplaire de cette politique, de cette procédure d'examen d'une plainte formulée par les usagers?

**M. Côté (Charlesbourg):** Il doit y avoir une... On me dit qu'il peut y avoir une distinction... Dans le cas de l'hébergement, c'est ça

qu'on est à vérifier pour vous donner... Dans le cas de l'hébergement obligatoire..

**M. Trudel:** C'est clair que le libellé...

**M. Côté (Charlesbourg):** Dans le cas de l'hébergement obligatoire, dans le cas d'un service externe en CLSC, sur demande.

**M. Trudel:** Vous savez, parce que, par exemple, en comparaison avec les municipalités... Vous parlez à un ex-maire aussi, là.

**M. Côté (Charlesbourg):** Non?

**M. Trudel:** Vous parlez à un ex-maire aussi.

**M. Côté (Charlesbourg):** Avez-vous déjà été maire?

**M. Trudel:** À Granada, une petite paroisse. Il y a des obligations assez formelles comme, par exemple, afficher dans un lieu public fréquenté par... etc. Il y a une définition qui appuie la publication.

Ici, je comprends que, pour quelqu'un qu'on héberge...

**M. Côté (Charlesbourg):** 162. À 162, il y a un papillon qui se lirait comme suit: "L'établissement doit remettre - à la fin de l'article - un exemplaire de ce code d'éthique à tout usager qu'il héberge ou qui lui en fait la demande."

**M. Trudel:** Est-ce que c'est la même chose que les procédures de plaintes, ça?

**M. Côté (Charlesbourg):** Comment?

**M. Trudel:** Est-ce que c'est la même chose...

**M. Côté (Charlesbourg):** Le code d'éthique contient ses droits; à l'intérieur de ça, il y aura le processus des plaintes; ça va avec. Si vous avez des droits et qu'ils ne sont pas respectés, vous pouvez vous plaindre quelque part, donc il va y avoir la procédure de dépôt de plaintes.

**M. Trudel:** À 162, c'est le code d'éthique qui indique les droits des usagers, les pratiques et les conduites attendues des employés à l'endroit des usagers.

**M. Côté (Charlesbourg):** Trois choses.

**M. Trudel:** Et ça ne contient pas le mécanisme par lequel la procédure d'examen des plaintes formulée par... C'est parce que ça me semble deux objets différents et c'est ça que dit l'article, aussi. Regardez la lecture de votre propre article, là.

**M. Côté (Charlesbourg):** Lequel?

**M. Trudel:** L'article 29.

**M. Côté (Charlesbourg):** O. K., oui. L'établissement doit...

**M. Trudel:** L'établissement doit publier la procédure d'examen des plaintes, point.

**M. Côté (Charlesbourg):** O. K. Oui.

**M. Trudel:** À l'article 162, ce n'est pas de ça qu'il est question, là. L'article 162 indique le droit de se doter d'un code d'éthique qui indique les droits, les pratiques et conduites attendues des employés à l'endroit des usagers. C'est parce qu'on peut avoir un code d'éthique dans un établissement. À la Sûreté du Québec, on a un code d'éthique, on a le code de déontologie policière. Bon, ça ne contient pas le mécanisme de traitement des plaintes. Je pense que ça, il faut que ce soit léger. Il faut qu'il soit connu et léger.

**M. Côté (Charlesbourg):** C'était l'idée qui était là, à ce moment-là, à l'article 29, d'un dépliant qui contiendrait trois choses: Les droits, les comportements et un mécanisme de recours expliqué très simplement: Voici comment tu t'adresses, à qui et comment tu le fais. Alors, je me rends compte qu'à l'article 162, il y a un troisième élément qui devrait être là, qui n'y est pas, mais qui y sera. Quand on sera là, on ira l'ajouter.

**M. Trudel:** Ce sera la procédure d'examen.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**Le Président (M. Joly):** Est-ce que l'article 29 est adopté?

**M. Trudel:** La procédure est simple: Tu appelles le "boss".

**M. Côté (Charlesbourg):** Comment?

**M. Trudel:** La procédure est simple: Tu appelles le "boss". Je comprends que là, ça, c'est l'intention du ministre, la publication dans un dépliant léger et résumant les trois objets dont on vient de parler; mais ça ne sera pas accompagné, il n'y aura pas de réglementation sur l'obligation de le dispenser parce qu'à la deuxième partie, au deuxième alinéa, on parle uniquement de ceux qui sont hébergés. Il y a une très large clientèle du système de santé et des services sociaux qui n'est pas hébergée.

**M. Côté (Charlesbourg):** Mais dans la mesure où c'est tout usager... Dans l'esprit du député, si on retourne à l'article 162, uniquement sur le libellé, lorsqu'on dit "qu'il héberge ou qui lui en fait la demande", à ce moment-là, ça

couvre l'ensemble de ceux qui voudraient l'obtenir.

Une voix:...

**M. Trudel:** Non, c'est parce qu'il va l'ajouter quand il va être rendu à l'article 172.

**M. Côté (Charlesbourg):** À ce moment-là, si c'est ça, on ajouterait "qu'il héberge ou qui lui en fait la demande"; à ce moment-là, il y aurait une...

(21 h 15)

**M. Trudel:** Juste une seconde. Là, ce n'est pas que je veuille faire appel à la mauvaise volonté, mais on est toujours à gérer les exceptions. Un établissement peut publier...

**M. Côté (Charlesbourg):** Pas "peut", "doit".

M. Trudel: ...doit publier...

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est un peu fort, ça.

**M. Trudel:** ...une... Hein? Ça peut vouloir dire juste imprimer, ça, "publier".

**M. Côté (Charlesbourg):** Comment?

M. Trudel: "Publier".

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, oui, mais si c'est juste imprimer et qu'on l'oblige à en remettre un exemplaire, ce n'est pas... Moi, en tout cas, ça me paraît être une ceinture et une bretelle. "L'établissement doit publier..."

**M. Trudel:** Oui, ça va à la deuxième partie.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui. "...la procédure d'examen des plaintes et informer les usagers de l'existence de cette publication et du moyen d'en obtenir copie. Il doit toutefois remettre un exemplaire de cette publication à tout usager qu'il héberge ou qui lui en fait la demande."

**M. Trudel:** Très bien.

**M. Côté (Charlesbourg):** Adopté, M. le Président.

**Le Président (M. Joly):** L'article 29 est adopté. J'appelle l'article 30.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui avec amendement, là.

**Le Président (M. Joly):** Avec amendement, tel que vous l'avez suggéré selon l'article 162, qui se lisait...

Une voix: On va avoir un papillon.

**Le Président (M. Joly):** Le papillon serait d'ajouter "ou qui lui en fait la demande".

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est ça.

**Le Président (M. Joly):** J'avais suivi les débats. Alors, ça nous le prendrait par écrit, ici. Parfait. Merci. Donc, est-ce que l'amendement est adopté?

**M. Côté (Charlesbourg):** Adopté.

**M. Trudel:** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** Est-ce que l'article tel qu'amendé est adopté?

**M. Côté (Charlesbourg):** Adopté.

**M. Trudel:** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** L'article 29 est adopté. J'appelle l'article l'article 30.

**M. Côté (Charlesbourg):** "La procédure d'examen permet à l'usager de porter plainte sur les services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir de l'établissement."

**M. Trudel:** Sur les services qu'il aurait dû recevoir, ça va être en vertu...

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, conditionné par les articles... Oui. Oui. Non.

**M. Trudel:** Conditionné par 13.

**M. Côté (Charlesbourg):** Comment?

**M. Trudel:** Conditionné par 13.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, oui. Bien sûr! Bien sûr! Mais c'est déjà très loin et c'est plus loin qu'où on va maintenant, là.

**M. Trudel:** Oui. Ça va.

**M. Côté (Charlesbourg):** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** L'article 30 est adopté. J'appelle l'article l'article 31.

**M. Côté (Charlesbourg):** "La plainte doit être formulée par écrit." Et il y a le papillon suivant, M. le Président.

**Le Président (M. Joly):** Oui.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ajouter, à la fin, ce qui suit: "L'usager peut se faire assister pour la formulation de la plainte et pour toute démarche relative à cette plainte." Donc, l'article se lirait comme suit maintenant: "**La** plainte doit

être formulée par écrit. L'usager peut se faire assister pour la formulation de la plainte et pour toute autre démarche relative à cette plainte. \*

Évidemment, ce qu'on s'était fait dire à l'époque, c'est que ce n'est pas tout le monde qui est capable de la formuler par écrit, et c'était quand même limitatif, avec raison. Et, avec les mécanismes d'accompagnement qui sont prévus, à ce moment-là, l'usager peut se faire assister pour la formulation de la plainte et pour toute autre démarche relative à cette plainte. Donc, c'est l'accompagnement qui était souhaité par bien des gens, qu'on ajoute en amendement.

**Le Président (M. Joly):** L'article 31 est-il adopté?

**M. Trudel:** Non, non.

**Le Président (M. Joly):** Excusez, l'amendement? Non.

**M. Trudel:** Où est-ce qu'il est, le mécanisme d'accompagnement, là? Le mécanisme d'accompagnement au niveau de rétablissement, le comité de bénéficiaires qui sera dorénavant.. C'est à quel article, déjà?

**Une voix:** Le comité des bénéficiaires. C'est au niveau régional, c'est l'article 46.

**M. Trudel:** Oui, mais ça ne marche pas, là. C'est parce que 46, là, c'est un comité, un organisme communautaire... Bon. "... après consultation notamment des comités des usagers et des associations intéressées, le mandat d'assister et d'accompagner..." Alors, mon bénéficiaire qui ne sait pas écrire, au centre hospitalier Sainte-Famille à Ville-Marie, et qui a besoin de se faire accompagner par un organisme communautaire qui est à Rouyn-Noranda, à 110 milles plus loin...

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui. Il y a le comité des bénéficiaires aussi au niveau local de l'établissement. Ce qu'on a fait, c'est que le comité des bénéficiaires sur le plan local, lui aussi, va avoir de ces responsabilités. Et ce qu'on fait sur le plan régional, c'est un organisme... 151... 149...

**M. Lamarche:** 152. 4. "accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte conformément aux articles 30 à 49." Donc, on l'a au niveau local et régional.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui. Aux deux.

**M. Trudel:** Alors, l'usager peut se faire assister pour la formulation de sa plainte ou pour toute autre démarche relative à cette plainte par une personne du comité des bénéfi-

ciaires, telle que... C'est parce que si on le fait à 152, pourquoi on ne le fait pas ici. le renvoi?

**M. Gauthrin:** C'est plus général aussi. Donc, ça inclut éventuellement ce que tu dis.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ça exclut...

**M. Gauthrin:** Ça n'exclut pas ce que tu es en train de dire.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui. Ça peut être n'importe qui d'autre, hein?

**Le Président (M. Joly):** Moins limitatif. Est-ce que l'amendement à l'article 31 est adopté?

**M. Trudel:** Adopté. L'amendement, oui.

**Le Président (M. Joly):** Est-ce que l'article tel qu'amendé est adopté?

**M. Côté (Charlesbourg):** Adopté.

**M. Trudel:** J'aurais une question.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**M. Trudel:** Une question supplémentaire.

**Le Président (M. Joly):** Je vous laisse aller, M. le député. Votre question.

**M. Côté (Charlesbourg):** Il dit: Avant de succomber, j'ai une question.

**M. Trudel:** Avant de succomber, oui. Je comprends que le mécanisme d'accompagnement est facilitateur pour en arriver à ce qu'on ait une bonne saisie de la plainte. Mais la plainte, elle, n'est pas toujours de nature à faire l'objet d'une grande description et d'une saisie. Le bénéficiaire qui a une plainte à faire à son cadre supérieur responsable sur... C'est une plainte aussi. Si les patates sont froides, là... Bon. C'est une plainte, mais moi, je ne suis pas en train de dire que... D'ailleurs, c'est l'avantage de le faire, évidemment, au niveau de l'établissement parce que sur la qualité des services reçus, quelque chose qui est à la frontière entre l'insatisfaction et la non-réponse à un besoin... Est-ce qu'on doit absolument faire en sorte que ce soit une plainte écrite qui soit déposée pour qu'elle soit traitée? Ou encore, je pourrais vous demander quel est le motif fondamental qui fait en sorte qu'a faut absolument que la plainte soit formulée par écrit?

**M. Côté (Charlesbourg):** Je comprends votre histoire des pommes de terre parce que je l'ai utilisée à plusieurs reprises aussi, et c'est pour ça qu'on a ajouté "services" comme responsabilité du conseil d'administration. La base, c'est qu'un



très grand nombre de plaintes vont se régler au niveau local, au niveau de l'établissement. Il va quand même rester des plaintes qui vont devoir cheminer à l'intérieur de l'appareil, au niveau régional et, **ultimement**, à d'autres niveaux qu'on pourrait déterminer. Si la plainte n'est pas écrite, je pense qu'il va manquer quelque chose quelque part sur le plan du traitement. Alors, c'est pour ça qu'à sa base même, on dit qu'il faut que ce soit formulé par écrit. En tout cas, pour se plaindre des pommes de terre, si elles étaient froides, évidemment, je ne sais pas si c'est une plainte.

**M. Trudel:** Ce que je veux signaler, c'est que... C'est parce que la grande question qu'on se posait, et qu'on s'est bien fait répéter au niveau des auditions publiques que nous avons eues sur la question du mandat du Protecteur du citoyen, encore une fois eu égard aux dispositions, aux dispositifs prévus ici, c'est l'effet dissuasif que ça a. L'écrit, ça amène des effets dissuasifs parce que, évidemment, là, il y a toute une zone tampon. Vous avez raison. Je ne suis pas sûr que c'est une plainte, les patates froides, mais si elles ne sont pas mangeables, que vous logiez une plainte ou je ne sais trop, là, c'est frontière ça, là. Remarquez que du point de vue de l'usager, compte tenu des circonstances, c'est peut-être une plainte au niveau des services; ce qui n'empêche pas, évidemment, la plainte de la personne au responsable administratif et, éventuellement, au directeur général de l'établissement.

Sauf que, quand on dit que notre mécanisme pour se plaindre sur les services qu'on a reçus ou qu'on aurait dû recevoir, on l'encadre formellement au niveau d'une formulation écrite, au nom... Et il y a du compréhensible là-dedans, évidemment. C'est que si on s'en va en appel devant la régie régionale, je comprends que ça fait une pièce au dossier, là. Mais là, on traite ça, nous autres, là, comme des gens qui veulent avoir toutes les pièces en main au moment où on a possiblement une petite partie qui s'en irait en appel devant la régie régionale, ou le mécanisme prévu à la régie régionale. Quelle est la balance des avantages et des inconvénients dans cette circonstance, par rapport au phénomène au niveau de la dissuasion, au niveau du traitement des plaintes?

**M. Côté (Charlesbourg):** Le dilemme dans lequel on a été, selon les recommandations qu'on a eues de part et d'autre, c'est à peu près 50-50 de gens qui disaient: Ça ne doit pas être écrit. D'autres disaient: Ça doit être écrit, formulé par écrit. Donc, ce qu'on a fait, on s'est dit, pour tenter de résoudre le problème: On va créer un mécanisme d'accompagnement pour éliminer, sinon en totalité, au moins une bonne partie des inconvénients de l'obligation de formuler la plainte par écrit. Ça a été ça, le choix qu'on a

eu à faire et qu'on a fait pour tenter de... Évidemment, c'est parfait. On ne se fait pas d'illusions à ce niveau-là. Et, globalement, il y a une évolution assez importante qui va très certainement être changée dans trois ans, quatre ans, cinq ans, mais à l'exercice, on verra ce que ça donne.

Effectivement, peut-être qu'il y a des choses là-dedans... Peut-être qu'on va se rendre compte qu'au niveau local, pour X % des plaintes formulées par écrit, c'était inutile, mais on verra à l'usage. Et moi, je vois mal quelqu'un à l'intérieur d'un établissement dire: écoute, les patates, oui, elles sont froides, et si tu veux, tu l'écriras par écrit si tu veux te plaindre. Il va y avoir une révolution quelque part parce qu'il va se ramasser avec toute une série de plats de patates. Si c'est froid pour l'un, c'est froid pour l'autre. C'est clair que la frontière entre une plainte et... Moi, je suis allé à l'hôpital et c'était chaud.

(21 h 30)

**M. Trudel:** Est-ce que c'était bon?

**M. Côté (Charlesbourg):** J'ai été bien traité. J'ai été même émerveillé de voir la qualité. Sérieusement, on me disait même, dans les hôpitaux, que ceux qui chialaient le plus, c'étaient ceux qui, probablement, mangeaient **froid** chez eux.

**M. Trudel:** Non, non. Ça n'a aucun rapport avec la qualité des services offerts actuellement par nos établissements de santé ou de services sociaux. Le **schème** le plus habituel qu'on a en tête, c'est: À l'hôpital, le traitement que j'ai ou que je n'ai pas. Mais, ici, ça s'applique à toutes les catégories de centres et d'établissements.

**M. Côté (Charlesbourg):** Surtout quand on parle de comités des bénéficiaires, on en parle surtout dans la longue durée, à ce moment-là. Donc, il est clair qu'on s'est questionnés à un moment donné: Est-ce qu'on doit créer des comités des bénéficiaires dans les centres hospitaliers de courte durée? On a dit: Non, parce que la rotation est tellement importante - des gens qui y vont - que c'est quasiment illusoire de penser qu'on puisse former un comité des bénéficiaires dans un centre hospitalier de courte durée.

**M. Trudel:** Oui. Parce qu'il faut toujours se... L'économie générale de la loi créant le Protecteur du citoyen au Québec ne fait pas obligation, elle, de déposer une plainte par écrit. Et là, on touche tous les employés du secteur public. La loi sur le Protecteur du citoyen ne fait pas obligation de déposer sa plainte par écrit eu égard aux services reçus de la part d'un ministère, enfin, tout ce qui relève directement du gouvernement. Dans l'application pratique, tu peux porter une plainte au Protecteur du ci-

toyen - et ce ne sont pas des dossiers simples - tout simplement par téléphone. Ce qui ne veut pas **dire** que n'est pas constitué un dossier écrit, par ailleurs. Ça ne veut pas dire ça. Ça ne veut pas dire qu'il n'y a pas de dossier écrit qui est constitué. Si on prend soin de nommer une personne - on ne s'est pas entendu là-dessus, mais - responsable du traitement des plaintes... Tous les députés qui sont ici peuvent le dire, le nombre de dossiers qu'ils voient par année dans le système de santé et des services sociaux, des gens qui viennent se plaindre à leurs bureaux. Je ne qualifie pas si c'est justifié ou pas, mais regardez l'ensemble des plaintes que vous recevez pour services reçus ou qu'on aurait dû recevoir dans le réseau de la santé et des services sociaux, et Je n'ai nettement pas l'impression...

Les gens qui oeuvrent dans ces secteurs, qui sont venus témoigner devant la commission des institutions, nous ont tous quasiment unanimement décrit le danger que l'on court à restreindre ça à l'écrit. Et je comprends le mécanisme d'accompagnement qui permet de... Mais, vous savez ce que c'est; vous savez ce que ça veut dire, ça. J'ai une plainte à formuler quant au service que j'aurais dû recevoir dans un établissement. D'abord, H y a un grand nombre de personnes que ça concerne, ceux et **celles** qui ne peuvent **écrire**. Vous savez, l'évaluation du Protecteur du citoyen, c'est 800 000 personnes, les analphabètes fonctionnels. Ça veut dire qu'il y a une autre décision à prendre, c'est de faire appel au comité des bénéficiaires ou, en tout cas, à quelqu'un d'autre pour formuler ma plainte.

Je pense que l'économie générale des plaintes portées à l'attention du Protecteur du citoyen pour l'ensemble des ministères ou le travail des employés de la réglementation ou des programmes qui relèvent directement - excusez l'expression - du **"payroll"** du gouvernement du Québec, c'est justement parce qu'on veut que ce soit un mécanisme léger de traitement des plaintes, ce qui n'enlève pas l'obligation de constituer un dossier écrit sur la plainte. Moi, franchement, après tout ce qu'on a vu et entendu, en particulier dans le réseau de la santé et des services sociaux, je suis tout à fait conscient que le mécanisme d'accompagnement est de nature à faciliter le travail, mais l'objet principal, ce n'est pas ça. L'objet principal, ce n'est pas ça. L'objet principal, c'est: On s'est donné un régime, on doit dispenser un certain nombre de services. Il y a des gens dans ce **système-là** qui ont le droit, parce qu'ils sont des citoyens et **qu'ils** ont payé, etc., qu'on examine leurs plaintes quant aux services rendus. On s'adresse, dans de très nombreux cas, à des clientèles très **vulnérables**, très, très vulnérables, dans tes centres hospitaliers de soins de longue durée, les centres de réadaptation. Essayez d'imaginer un centre d'accueil pour **mésadaptés** sociaux, par exemple, où, pour porter plainte, il va falloir aller au comité des bénéficiaires...

**Le Président (M. Joly):** ...que ce soit quelqu'un qui...

**M. Côté (Charlesbourg):** Juste pour... Le Protecteur du citoyen, à l'article 20: **"Exigences** préalables. Quiconque demande l'intervention du Protecteur du citoyen doit: 1° fournir ses nom, prénom, adresse, numéro de téléphone et les nom, prénom, adresse, numéro de téléphone et numéro d'assurance sociale de chacune des personnes dont les intérêts sont visés par la demande; 2° exposer les faits qui justifient la demande; 3° fournir au Protecteur du citoyen tout autre renseignement ou document dont **celui-ci** juge avoir besoin pour la bonne **compréhension** de ces faits." Je vais plus loin parce que je pourrais arrêter là, et je pense que je vous aurais dans le coin.

**M. Trudel:** Non.

**M. Côté (Charlesbourg):** Bon!

**M. Trudel:** Non.

**M. Côté (Charlesbourg):** Non, non, c'est parce que je ne serais pas correct si je faisais **ça**.

**M. Trudel:** Non, non, mais je...

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est pour ça que je veux continuer.

**M. Trudel:** ...n'ai rien affirmé **de** tel, je n'ai pas dit que le Protecteur du citoyen recevait et traitait tout le dossier au téléphone.

**M. Côté (Charlesbourg):** Non, je vais finir. C'est parce que là, ça va répondre à une partie de votre argumentation, de manière positive selon votre point de vue.

"Lorsqu'il le juge nécessaire, le Protecteur du citoyen peut exiger - ça veut dire que ce n'est pas nécessairement dans tous les cas - que la demande d'intervention soit faite par écrit." Ça, c'est très clair, H y a quand même des exigences qui sont là, très claires. Le Protecteur du **citoyen**, c'est le recours ultime; il n'y a pas d'appel à la décision du Protecteur du citoyen, alors qu'ici, on est dans un mécanisme où rétablissement, le régional et, éventuellement, d'autres... Il va rester quoi, à l'autre bout. Le **oui-dire?** Le oui-dire.

Donc, évidemment, on est dans une situation où ce n'est pas blanc, ce n'est pas noir; c'est quoi une plainte, c'est quoi un commentaire, c'est quoi un canard, c'est quoi la différence? On peut avoir un canard, on peut avoir un commentaire, mais pas nécessairement une plainte, parce que **"la** pomme de terre, ou les patates sont froides", ça peut être un commentaire aussi, ce n'est pas nécessairement une

plainte. La plainte... **Évidemment**, pour nous, parce qu'il y a des niveaux d'appel, **l'écrit** devient assez important et la préoccupation qu'on avait, c'était, bien sûr, de s'assurer que ceux qui n'ont pas les capacités fonctionnelles de le faire puissent être accompagnés ou assistés pour le faire. Je ne pense pas... Ce n'est pas pour faire des chinoiseries ou des choses comme celles-là, c'est davantage pour dire: Oui, il y a des droits, il faut les exercer en y mettant un cadre pour répondre au moins à un certain minimum.

**M. Trudel:** Bien là, vous voyez, dans la procédure du Protecteur du citoyen, "s'il le juge nécessaire, il peut demander que ce soit fait par écrit".

**Le Président (M. Joly):** ...s'il le juge nécessaire.

**M. Trudel:** S'il le juge nécessaire, il peut demander que ce soit fait par écrit pour traiter la plainte. Là, l'argument que vous me servez, M. le ministre... Ça, c'est au cas où on irait en appel au niveau régional, mais ce que je veux surtout... Ce qu'il faut surtout comprendre, c'est la décision de porter plainte. On s'adresse, dans la très large majorité des cas, à des clientèles dans une situation de vulnérabi... ils sont vulnérables. C'est plus clair là! Ils sont vulnérables. Bon!

Alors là, on n'est pas en train de parler des plus en forme et de situations quasi idéales; c'est les clientèles les plus vulnérables. J'essaie de penser à différents cas, dans différents centres ou établissements dans notre réseau. Prenez notre personne qui est en centre de réadaptation, **mésadaptée** au niveau social, qui, elle, va avoir à penser: Il faut que j'aille au comité des bénéficiaires formuler ma plainte, pour qu'on m'aide à formuler ma plainte. On impose une série de démarches qui font en sorte... Et là, n'oubliez pas... Je vais finir ma conclusion, ma démonstration. On fait tout ça parce qu'il y a un certain nombre de plaintes qui vont se rendre au deuxième niveau. Pourquoi cette obligation de l'écrit ne s'exercerait-elle pas qu'au deuxième niveau, au niveau de la description et au niveau de la réponse reçue?

**M. Côté (Charlesbourg):** Il y a peut-être un élément additionnel qu'il faut ajouter. C'est une observation qui n'est pas mauvaise. Dans les délais... parce que ce qu'on nous avait dit à un moment donné, traitement au premier niveau... au deuxième niveau, régional; on a dit: Oui, mais si ça prend une éternité, ça prend un an avant que la plainte soit traitée au premier niveau, on dit, donc, un délai: 60 jours. 60 jours. Si vous n'avez pas de réponse de l'établissement, vous pouvez automatiquement aller au niveau régional. Si vous avez une réponse qui n'est pas satisfaisante, vous allez au niveau régional. L'écrit, à tout le

moins, donne le point de départ et ça protège le citoyen sur les échéances.

Évidemment, ce que je comprends... Il y a une partie de votre logique qui n'est pas mauvaise non plus, mais on essaie de concilier un certain nombre de choses. Je serais **mauditement** peiné si on se retrouvait dans une situation où la majorité des plaintes se retrouvaient au deuxième niveau. Il y a quelque chose qui ne marcherait pas quelque part. Et que le lot de ces plaintes-là va forcément se limiter au palier local. Bon.

Il y a la balance des avantages et des inconvénients et on a voulu la compenser par le fait de faire accompagner par le comité des bénéficiaires ceux qui pourraient déposer des plaintes. Et ça n'est pas limitatif, ça peut être d'autres personnes hors réseau.

**M. Trudel:** Parce que, dans le circuit usuel de la vie, ça me semble faire appel à quelque chose qui est un peu disproportionné ou qui demande de faire une démarche autre, en plus de décider de porter plainte. Parce que, pour un bénéficiaire dans un centre d'accueil pour personnes âgées, porter une plainte, là... Vous en avez assez fait, vous savez ce que c'est. Non. Vous avez assez fait de centres d'accueil, vous savez ce que c'est. C'est une décision, pour une personne âgée. Vous en avez rencontré dans vos... Je suis certain que vous avez fait vos visites électorales dans toutes sortes de circonstances. Qu'est-ce qu'elles vous ont dit? Rentrez dans ma chambre et fermez la porte, s'il vous plaît, et là, je veux vous parler. Et là, il n'est pas question que la porte soit ouverte. Oui, oui, vous pouvez me parler, madame, soyez confiante. Non, non, dans ma chambre, et il n'est pas question... Et ils vont à votre bureau, et ils ne veulent pas parler à votre attaché politique. Ils veulent parler à vous, tout seul, dans votre bureau. Et ça, c'est toute une démarche. C'est toute une décision qui a été prise. La même chose: Se faire accompagner par une autre personne, eh bateau! Vous savez ce que ça veut dire, en particulier pour cette **clientèle-là**. C'est toute une décision à prendre et, souvent, pour nous, ça peut nous apparaître, par rapport à un problème qui est... relativement modeste, mais on s'aperçoit que...

**M. Côté (Charlesbourg):** Si j'étais sûr que je ne pénalise pas le citoyen...

**M. Trudel:** Non, mais pas le truc de la date, parce que le truc de la date, M. le ministre...

**M. Côté (Charlesbourg):** Non, non. Ce n'est pas le truc de la date, non, non.

**M. Trudel:** Non, mais le truc de la date pour calculer le délai.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**M. Trudel:** Je veux dire... Vous recevez la plainte, on marque la date. Bon, telle personne s'est plainte aujourd'hui du service rendu.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, un cadre supérieur doit être capable de faire ça, j'imagine, surtout s'il a été formé...

**M. Trudel:** Je pense que oui.

**M. Côté (Charlesbourg):**... à l'Université du Québec à Rouyn-Noranda.

**M. Trudel:** Surtout s'y est sous la responsabilité d'un O. G. Celui-ci va lui rappeler dans les meilleurs délais qu'il aurait dû marquer la date au bas de la feuille.  
(21 h 45)

**M. Côté (Charlesbourg):** On va même lui acheter une estampe. Effectivement, lorsqu'on est dans ça, c'est pour faciliter toujours... que les droits des usagers soient respectés. Donc, si j'étais sûr de ne pas pénaliser effectivement l'utilisateur, possiblement que le libellé du Protecteur du citoyen pourrait être acceptable et, finalement, lorsque le cadre supérieur le juge nécessaire, il peut exiger que la demande d'intervention soit faite par écrit.

**M. Trudel:** Où est votre peur de pénaliser l'utilisateur?

**M. Côté (Charlesbourg):** Comment?

**M. Trudel:** Où est votre peur de...

**M. Côté (Charlesbourg):** Dans la mesure où il y a effectivement un deuxième niveau d'appel. Au niveau local, il est clair que, dans certains cas, l'individu va se présenter à l'intérieur de l'établissement... une personne âgée en particulier; d'autres, je suis un peu moins inquiet, mais prenons le cas des personnes âgées...

**M. Trudel:** Prenez les clientèles en réadaptation, au niveau des jeunes, de la mésadaptation sociale, par exemple. Oh là, là!

**M. Côté (Charlesbourg):** Non, mais surtout les personnes âgées parce que...

**M. Trudel:** Oui.

**M. Côté (Charlesbourg):**... votre exemple de tantôt est bon. Quand tu fais une campagne électorale, tu vas placoter. Ils te mettent dans la chambre pour placoter de l'autre, à côté, parce que ça ne va pas diable, il fait bien du bruit.

**M. Trudel:** C'est ça.

**M. Côté (Charlesbourg):** A partir de ça, c'est clair que si la plainte peut être déposée verbalement à celui qui est responsable, possiblement que ça peut permettre d'en voir davantage et de les régler aussi. Ça ne veut pas dire non plus qu'elles ne se régleront pas parce qu'elles sont faites verbalement. Ça, c'est une autre affaire. Évidemment, dans la mesure où ça va plus loin, s'il n'y a pas d'écrit et qu'il n'y a pas de faits, à ce moment-là, ça peut être emmerdant.

**Le Président (M. Joly):** Est-ce que l'article 31 tel qu'amendé est adopté?

**M. Trudel:** Parce que, M. le ministre, sur l'écrit, vous en avez un, au niveau du délai, vous avez... Supposons que vous gardiez la nécessité de la réponse écrite du traitement interne de l'établissement, vous avez un délai, là, qui nous permet de mesurer dans le temps ce que... M. le député de Fabre opinait du bonnet sur les personnes âgées en particulier, vous connaissez ça, vous aussi, hein?

**Le Président (M. Joly):** Les personnes âgées, oui, c'est une clientèle que...

**M. Trudel:** Vous savez que c'est toute une...

**Le Président (M. Joly):**... je défends avec la force...

**M. Trudel:** En particulier sur la situation des personnes âgées en centre d'accueil, en centre d'hébergement

**Le Président (M. Joly):** Je n'opinais pas du bonnet; pour votre information, j'ai commencé le Parkinson.

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

**M. Côté (Charlesbourg):** Où est-ce qu'on insère ça? M. le Président...

**Le Président (M. Joly):** M. le ministre.

**M. Côté (Charlesbourg):**... nous allons préparer un papillon qui va aller dans l'esprit du Protecteur du citoyen, sans nécessairement reprendre la totalité de ce que le Protecteur du citoyen exige. Je pense que ça me paraît un peu extravagant de demander à un individu qui demeure dans un centre d'accueil: Pouvez-vous nous dire votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone? Alors, comme on n'est pas le Protecteur du citoyen, on va tenter de simplifier ça un peu et d'en arriver à un...

**M. Trudel:** Une chance que le Protecteur du citoyen est nommé par l'Assemblée nationale.

**M. Côté (Charlesbourg):** Comment?

**M. Trudel:** Une chance que le Protecteur du citoyen est nommé par l'Assemblée nationale.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, monsieur, effectivement. Ce n'est pas manquer de respect au Protecteur du citoyen que de dire...

**M. Trudel:** Non, pas du tout, pas sur le respect au Protecteur, aucunement.

**Le Président (M. Joly):** L'établissement les a, tandis que...

**M. Côté (Charlesbourg):** Je ne détesterais pas ça, moi, avoir du temps, au moment où le Protecteur du citoyen vient de déposer son rapport, pour lui en poser, des questions; moi, remplir mon rôle de député à l'Assemblée nationale et poser des questions au Protecteur du citoyen, je n'haïrais pas ça, moi, une fois par année, moi non plus.

**M. Trudel:** Ça va faire partie des recommandations de la commission des institutions.

**M. Côté (Charlesbourg):** Je n'haïrais pas ça parce que, évidemment...

**Le Président (M. Joly):** On parle toujours d'imputabilité.

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est bon, moi, je le vois aller pendant l'année et puis je regarde ça. J'ai des choses à dire, éventuellement, moi aussi, là.

**Le Président (M. Joly):** Vous pouvez lui poser des questions.

**M. Côté (Charlesbourg):** ...l'asseoir à la barre pour répondre; il est imputable à l'Assemblée nationale de la même manière qu'on l'est quand on défend nos crédits. J'aimerais bien ça, moi, lui demander quelle opinion il avait du ministère de la Santé et des Services sociaux quand il a fait son rapport, le dernier coup; il a dessiné des araignées en marge. C'est lui qui l'a signé, notre rapport. Vous regarderez ça pour voir si, dans son esprit à lui, ça signifiait qu'il y avait des araignées partout dans le système de santé. Il y a un squelette dans une chaise roulante. J'aimerais ça, moi, j'aimerais bien ça lui demander qu'il vienne me faire la démonstration une fois par année. C'est une bonne idée. Je pense que je vais vous aider là-dedans. Évidemment, on a l'avantage...

**M. Trudel:** Mais, je n'accompagne pas toutes vos remarques. D'abord, je n'ai pas vu toutes les feuilles dont vous parlez.

**M. Côté (Charlesbourg):** Évidemment...

**M. Trudel:** Mais vous avez tout à fait raison là-dessus. C'est annuellement...

**M. Côté (Charlesbourg):** Surtout, lui, qui a été dans la fonction publique. Vous vous rappelez? Alors, il connaît comment ça fonctionne.

**M. Trudel:** Non. Moi, je ne parle pas de celui qui occupe la responsabilité.

**M. Côté (Charlesbourg):** Non, non. Je parle de lui, moi. Je ne parle pas du voisin, moi. Je parle de lui, là.

**M. Trudel:** Je ne parle pas... Mais que le Protecteur du citoyen... D'ailleurs, l'Ontario, annuellement, entend le Protecteur du citoyen. Il est soumis aux questions des membres de l'Assemblée nationale, et aussi des ministres responsables. S'ils n'ont plus le temps, ils peuvent toujours retourner députés et reprendre le temps de questionner le Protecteur du citoyen.

**M. Côté (Charlesbourg):** Ah! Ma troisième carrière politique. Je vais revenir. Je m'en vais, là, mais je vais revenir dans ma troisième carrière politique.

**Une voix:** Un jour, vous ne me verrez plus et, un jour, vous me verrez.

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est ça.

**M. Trudel:** Juste pour le Protecteur.

**M. Côté (Charlesbourg):** Assis sur la banquette, en arrière. On va avoir du "fun".

**M. Trudel:** Alors, vous allez revenir avec une formulation.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui. Dans le sens du Protecteur du citoyen, où ce ne sera pas une obligation...

**M. Trudel:** Vous voulez dire dans le sens de la Loi sur le Protecteur du citoyen. Ce n'est pas nécessairement dans le sens du Protecteur du citoyen. C'est ça que vous voulez dire.

**M. Côté (Charlesbourg):** De toute façon, vous avez bien compris pareil. Si vous réussissez à l'exprimer clairement, c'est parce que vous avez compris. Alors, protégez qui vous voulez, moi, ça ne me dérange pas. L'article 32, M. le Président.

**M. Trudel:** Ha, ha, ha!

**Le Président (M. Joly):** Alors, si je comprends bien, nous suspendons l'article 31?

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

adopté?

**M. Trudel:** C'est suspendu.

**M. Trudel:** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** Parfait. Alors, j'appelle l'article 32.

**Le Président (M. Joly):** J'appelle l'article 33.

**M. Côté (Charlesbourg):** "La procédure d'examen doit permettre à l'utilisateur de présenter ses observations."

**M. Côté (Charlesbourg):** "Le délai d'examen par l'établissement, d'une plainte qui lui est adressée, ne doit pas dépasser 60 jours. L'établissement doit, avant l'expiration de ce délai, informer par écrit l'utilisateur des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé. Il doit, par la même occasion, l'informer des modalités du recours auprès de la régie régionale."

**M. Trudel:** C'est par l'oral, ça?

Il y aurait un papillon, M. le Président.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui. Ils font signer éventuellement, dépendamment de...

**Le Président (M. Joly):** De la forme que ça prendra, ou Verbale, ou écrite.

**Le Président (M. Joly):** Un papillon. M. le ministre.

**M. Trudel:** Là, ça ne regarde aucunement toutes les plaintes relatives aux actes professionnels.

**M. Côté (Charlesbourg):** Remplacer le premier alinéa par le suivant: L'établissement doit examiner une plainte dans les 60 jours de sa réception. Et, deuxièmement, ajouter, à la fin du deuxième alinéa, ce qui suit: Instituées par l'article 259.

**M. Côté (Charlesbourg):** Non, du tout.

**M. Trudel:** Tout ça est exclu en vertu de la Loi sur les corporations professionnelles, des lois sur les corporations professionnelles.

Donc, l'article 33 se lirait comme suit: L'établissement doit examiner une plainte dans les 60 jours de sa réception. L'établissement doit, avant l'expiration de ce délai, informer par écrit l'utilisateur des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé. Il doit, par la même occasion, l'informer des modalités du recours auprès de la régie, instituées par l'article 259.

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est ça. Oui.

La référence à l'article 259, c'est parce que c'est la première fois qu'on parle de la régie.

**M. Trudel:** Très bien. Adopté.

**M. Côté (Charlesbourg):** Adopté.

**Le Président (M. Joly):** Excusez. Mme la députée de Bourget.

**M. Trudel:** Lorsqu'on arrivera à la régie régionale, ce sera 30 jours, s'il y a appel au niveau de la régie régionale.

**M. Trudel:** Oh! Je m'excuse.

**Le Président (M. Joly):** Mme la députée de Bourget, aHez.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui.

**M. Trudel:** Tantôt, ce sera 30 jours.

**Mme Boucher Bacon:** Moi, c'est une question à l'effet que, si on revenait à l'article 31 - parce que l'article 32 a été impliqué - dans le cas d'une personne qui ne sait ni lire ni écrire, vous allez lui fournir une brochure; si elle doit faire une plainte, je pense que c'est nécessaire qu'elle soit accompagnée.

**M. Côté (Charlesbourg):** Évidemment, c'est relié au mécanisme neutre parce que, évidemment...

**M. Trudel:** Relié où?

**M. Côté (Charlesbourg):** Au mécanisme neutre qui va être en troisième niveau.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui. Mais le comité des bénéficiaires est là pour cela et, deuxièmement, il y en aura un sur le plan régional. Donc, à deux niveaux, dans la mesure où c'est en hébergement de longue durée, physique ou psychiatrique. Donc, il y a le comité des bénéficiaires...

**M. Trudel:** Oui. Je comprends qu'il y a un édifice à étages: un établissement, la régie, puis un neutre quelque part. Puis, "neutre", j'imagine qu'on va, dans l'esprit même, lui impartir un délai aussi.

**Mme Boucher Bacon:** Il y a aussi les cas de psychiatrie, là. Merci.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, oui.

**Le Président (M. Joly):** L'article 32 est

**M. Trudel:** C'est quoi, la base pour le premier niveau? Parce que, dans le fond, c'est le

plus important...

**M. Côté (Charlesbourg):** 60 jours.

**M. Trudel:** ...le plus utilisé. Bon. C'est quoi, la base du 60 jours? Les protecteurs et protectrices du citoyen qui sont venus témoigner devant la commission des institutions nous ont dit que ça semblait abusif, 60 jours, pour traiter les plaintes au premier niveau et que c'est plutôt l'inverse, quant à eux, parce que s'il y a un certain caractère d'urgence pour la personne qui se présente... Tandis que, bon, si on l'a traitée, on peut penser que... Forcément, quand tu arrives au deuxième niveau, ce n'est pas, par définition même, qu'il n'y a personne qui s'est intéressé à ta plainte. Il y a un premier niveau qui l'a traitée et, là, ça peut être plus complexe au niveau de l'entente des représentations de l'usager. Ça peut être plus complexe au niveau des éléments que tu as à cueillir pour bien faire en sorte que, bon, s'il y avait un appel, il y aurait une prétention de droit, que la prétention de droit soit bien examinée. Alors, en premier, pourquoi 60?

**M. Côté (Charlesbourg):** Bon. Évidemment, la logique serait aussi bonne à 45 jours qu'à 60. Premièrement, quand on regarde les demandes, le comité provincial des malades souhaitait 10 jours. Donc, c'est très expéditif, 10 jours. Lorsqu'on regarde le traitement des plaintes au niveau du CMDP, à la corporation, c'est 90 jours. On l'a, nous... Bon. On dit 60 jours, ça nous paraît être un délai raisonnable pour le traitement de la plainte. Vous pouvez avoir l'opinion qu'à 30 jours, c'est raisonnable aussi... Je vous ai induit en erreur.

**M. Trudel:** Oui, c'est ça.

**M. Côté (Charlesbourg):** Non, non. C'est la corporation professionnelle qui demandait, pour nous, 90 jours. Que ce soit 90 jours pour nous, de la première instance.

**M. Trudel:** Parce qu'il n'y a pas de délai.

**M. Côté (Charlesbourg):** Non, non. C'est moi qui vous ai induit en erreur. J'avais mal compris ce qu'on m'avait passé comme message.

Le **Président (M. Joly):** Compte tenu de l'heure, est-ce que nous avons l'autorisation de déborder?

**M. Côté (Charlesbourg):** Peut-être pour terminer cet article.

**Le Président (M. Joly):** Cet article.

**M. Trudel:** C'est parce que vous l'avez inscrit à 60 jours; on dit, bon, 45 jours, etc.

Mais le principe de l'inversion, vous savez, ce que j'avais soulevé il y a...

**M. Côté (Charlesbourg):** Il y a un instant.

**M. Trudel:** Ouais. Il y a beaucoup de groupes et de gens qui interviennent dans ce milieu-là, puis là - ce n'est pas mon expérience personnelle - ils disent: La nature des plaintes que l'on reçoit, celles qui prennent 30 jours à être traitées, en termes de droit - nous dit-on; moi, je n'ai pas de chiffres, je n'ai pas de statistiques, rien - ce n'est pas énorme parce que, la plainte, c'est quant aux services qu'on aurait dû recevoir ou, tel que décrit tantôt, que j'ai reçus, mais c'est surtout les services que j'ai reçus. Alors, ils disaient 30-60 parce que, au deuxième niveau, M. le ministre, les prétentions de droit, c'est plus compliqué parce qu'il faut faire des examens, il faut aller chercher des preuves, etc., parce qu'on fait un appel. On dit: Écoutez, ce n'était pas justifié, les réponses que vous m'avez faites.

**M. Côté (Charlesbourg):** Mais là, on présume qu'ils vont prendre les 60 jours. Mais, moi, je présume qu'on va régler des plaintes dans moins de 60 jours. Si on règle le problème de la plainte des patates dans 60 jours, je vais vous dire une affaire, elles vont être froides, c'est vrai.

**M. Trudel:** C'est tellement vrai, M. le ministre, que c'est vous qui avez insisté pour dire: Ça va être fini. Il va y avoir des délais.

**M. Côté (Charlesbourg):** Oui, oui, c'est ça.

**M. Trudel:** Il va y avoir des délais, pour être sûr que ça se traite.

**M. Côté (Charlesbourg):** C'est sûr.

**M. Trudel:** Bon.

**M. Côté (Charlesbourg):** Alors que, là, il n'y en avait pas. Donc, on a dit 60 jours parce qu'on peut se retrouver dans des situations où, effectivement, il y a des plaintes qui vont nécessiter un peu plus de recherches et un peu plus de travail. Donc, si on dit 30 jours, puis que les 30 jours ne sont pas suffisants... Prenons un exemple où il y a une plainte qui peut impliquer un individu qui est en vacances pendant 30 jours - ça arrive - et on lui met le délai de 30 jours. En tout cas, c'est des situations qui peuvent arriver. Donc, l'idée est que c'est le maximum, 60 jours.

**Le Président (M. Joly):** Est-ce que l'amendement à l'article 33 est adopté?

**M. Trudel:** On l'adoptera demain matin en arrivant. Je vais faire mon lit là-dessus, sur

les 30-60. D'accord?

**Le Président (M. Joly):** Compte tenu de l'heure, nous suspendons nos travaux jusqu'à demain, 9 h 30, dans le même salon.

(Fin de la séance à 22 h 3)